

**REPÚBLICA DEL PERÚ**



**AGENCIA DE PROMOCIÓN DE LA INVERSIÓN PRIVADA**



**ProInversión**

Agencia de Promoción de la Inversión Privada - Perú

**Anexos a la Versión Inicial del Contrato**

**“CONTRATO DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL  
INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO SAN BORJA”**

**11 de Abril, 2025**

## ANEXO 1: MODELO DE GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

### APÉNDICE 1-A

#### MODELO DE GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO POR EL PERIODO PRE OPERATIVO

Lima, .....de ..... de 20....

Señores

Ministerio de Salud – MINSA

[domicilio]

Jesús Maria

Presente.-

Ref.: Carta Fianza Nro.....

Vencimiento:.....

Referencia: Proyecto: Contrato de Operación y Mantenimiento del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja

De nuestra consideración:

Por la presente y a la solicitud de nuestros clientes, señores ..... (nombre de la persona jurídica) (en adelante “el OPERADOR”) constituimos esta fianza solidaria, irrevocable, incondicional y de realización automática, sin beneficio de excusión, ni división, hasta por un monto de S/ 14,800,000.00 (Catorce millones ochocientos mil con 00/100 Soles), a favor del Ministerio de Salud (en adelante, “MINSA”) para garantizar la correcta y oportuna ejecución por parte del OPERADOR derivadas del contrato de la referencia (en adelante, Contrato), relacionadas con las actividades del Periodo Pre Operativo conforme a los términos definidos en el Contrato, incluyendo pero sin limitar:

- El pago de las penalidades a que hubiere lugar;
- Las obligaciones derivadas del Contrato en el Periodo Pre Operativo.
- Las sumas ordenadas a pagar a favor del ENTIDAD, mediante sentencia definitiva firme o laudo arbitral exigible.
- Otras declaraciones y estipulaciones previstas en el Contrato.

Para honrar la presente fianza a su favor, bastará requerimiento por conducto notarial de MINSA, el cual deberá estar firmado por la persona debidamente autorizada por este organismo, indicando que nuestros clientes ..... (nombre del OPERADOR) no han cumplido con las obligaciones que están garantizadas por este documento.

Toda demora de nuestra parte para honrar la fianza antes referida, devengará un interés equivalente a la Tasa de Interés Legal, más un margen (spread) de 3% anual.

La Tasa de Interés Legal será la publicada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, de la fecha en la que se recibió el requerimiento de pago por conducto notarial. Debiendo devengarse los intereses a partir de la fecha en que se ha exigido su cumplimiento y hasta la fecha efectiva de pago.

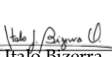
La presente fianza también garantizará el correcto y oportuno cumplimiento de las obligaciones a cargo del OPERADOR establecidas en virtud de las disposiciones contenidas en el Decreto Legislativo Nro. 1362, su Reglamento aprobado por Decreto Supremo Nro. 240-2018-EF y las Leyes y Disposiciones Aplicables que los modifiquen o sustituyan.

Nuestras obligaciones bajo la presente fianza, no se verán afectadas por cualquier disputa entre MINSA o cualquier entidad de la República del Perú y nuestros clientes.

Esta fianza estará vigente desde el .....de ..... de 20...., hasta el ..... de ..... del 20...., inclusive.

  
Sergio Hinojosa  
Jefe de Equipo

  
Enrique Saint Pierre  
Especialista en Costos  
Hospitalarios

  
Italo Bizerra  
Especialista Legal

  
Max Carneiro  
Coordinador Legal

Atentamente,  
Firma .....  
Nombre .....  
Entidad Financiera .....

  
Sergio Hinojosa  
Jefe de Equipo

  
Enrique Saint Pierre  
Especialista en Costos  
Hospitalarios

  
Italo Bizerra  
Especialista Legal

  
Max Carneiro  
Coordinador Legal

## ANEXO 1-B: MODELO DE GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DEL PERIODO OPERATIVO

Lima, .....de ..... de 20....

Señores

Ministerio de Salud – MINSA

[domicilio]

Jesús María

Presente.-

Ref.: Carta Fianza Nro.....

Vencimiento:.....

Referencia: Proyecto: Contrato de Operación y Mantenimiento del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja

De nuestra consideración:

Por la presente y a la solicitud de nuestros clientes, señores ..... (nombre de la persona jurídica) (en adelante “el OPERADOR”), constituimos esta fianza solidaria, irrevocable, incondicional y de realización automática, sin beneficio de excusión, ni división, hasta por la suma de S/8,900,000.00 (Ocho millones novecientos mil con 00/100 Soles), a favor del Ministerio de Salud (en adelante, “MINSA”) para garantizar el correcto y oportuno cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones a cargo del OPERADOR durante el Periodo Operativo del Contrato de la referencia (en adelante, Contrato), incluyendo pero sin limitar:

- El pago de las penalidades a que hubiere lugar;
- Las obligaciones derivadas del Contrato en el Periodo Operativo.
- Las sumas ordenadas a pagar a favor del ENTIDAD, mediante sentencia definitiva firme o laudo arbitral exigible.
- Otras declaraciones y estipulaciones previstas en el Contrato.

Para honrar la presente fianza a su favor, bastará requerimiento por conducto notarial de MINSA, el cual deberá estar firmado por la persona debidamente autorizada por este organismo, indicando que nuestros clientes ..... (nombre del OPERADOR) no han cumplido con las obligaciones que están garantizadas por este documento.

Toda demora de nuestra parte para honrar la fianza antes referida, devengará un interés equivalente a la Tasa de Interés Legal, más un margen (spread) de 3% anual.

La Tasa de Interés Legal será la publicada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, de la fecha en la que se recibió el requerimiento de pago por conducto notarial. Debiendo devengarse los intereses a partir de la fecha en que se ha exigido su cumplimiento y hasta la fecha efectiva de pago.

La presente fianza también garantizará el correcto y oportuno cumplimiento de las obligaciones a cargo del OPERADOR establecidas en virtud de las disposiciones contenidas en el Decreto Legislativo Nro. 1362, su Reglamento aprobado por Decreto Supremo Nro. 240-2018-EF y las Leyes y Disposiciones Aplicables que los modifiquen o sustituyan.

Nuestras obligaciones bajo la presente fianza, no se verán afectadas por cualquier disputa entre MINSA o cualquier entidad de la República del Perú y nuestros clientes.

Esta fianza estará vigente desde el .....de ..... de 20...., hasta el ..... de ..... del 20...., inclusive.

Atentamente,

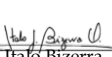
Firma .....

Nombre .....

Entidad Financiera .....

  
Sergio Hinojosa  
Jefe de Equipo

  
Enrique Saint Pierre  
Especialista en Costos  
Hospitalarios

  
Italo Bizerra  
Especialista Legal

  
Max Carneiro  
Coordinador Legal

## ANEXO 2: RELACIÓN DE ENTIDADES FINANCIERAS

### **Empresas Bancarias:**

Son aquellas empresas así definidas conforme a la Ley Nro. 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), o norma que la modifique o sustituya, y que ostentan la clasificación local mínima de CP-1, categoría 1, CLA-1 o EQL-1 para obligaciones de corto plazo; A para fortaleza financiera; y, AA para obligaciones a largo plazo conforme Leyes y Disposiciones Aplicables. Estas clasificaciones deberán estar vigentes al momento de presentar las Garantías de Fiel Cumplimiento del Contrato y ser otorgadas por al menos dos (2) clasificadoras de riesgos reconocidas y acreditadas en el Perú.

### **Empresas de Seguros:**

Son aquellas empresas así definidas conforme a la Ley Nro. 26702, Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y que a la fecha de emisión de las Garantías de Fiel Cumplimiento del Contrato cuenten con una calificación mínima de A, en cuanto a su fortaleza financiera emitida por lo menos por dos (2) clasificadoras de riesgo autorizadas por la Superintendencia del Mercado de Valores.

### **Bancos Extranjeros de Primera Categoría:**

Se tomarán en cuenta los bancos extranjeros de primera categoría, incluidos en la relación aprobada por el Banco Central de Reserva del Perú mediante Circular Nro. 00017-2024-BCRP publicada por el Banco Central de Reserva del Perú el 10 de julio de 2024 o la norma que la modifique o sustituya.

### **Entidades Financieras Internacionales:**

- Cualquier entidad financiera internacional, que tenga una clasificación de riesgo no menor que la clasificación de la deuda soberana peruana correspondiente a moneda extranjera y de largo plazo, asignada por una de las entidades clasificadoras de riesgo internacional que clasifican al Estado de la República de Perú
- Se incluyen también las Agencias de Crédito para la Exportación (conocidas en inglés como Export Credit Agencies, ECA), las que son entidades, por lo general de carácter público o mixto (público-privado), que se dedican a ofrecer apoyo financiero y seguros a las empresas que exportan bienes, equipos y servicios. Su objetivo principal es impulsar las exportaciones de un país y, al mismo tiempo, proteger a las empresas nacionales de los riesgos inherentes al comercio internacional.
- Cualquier institución multilateral de crédito de la cual el Estado de la República del Perú sea miembro.

Cabe señalar que las garantías provenientes de Bancos Extranjeros de Primera Categoría y Entidades Financieras Internacionales deberán estar confirmadas por alguna de las Empresas Bancarias señaladas en el presente Anexo.

### **ANEXO 3: LINEAMIENTOS GENERALES DEL FIDEICOMISO DE ADMINISTRACIÓN Y PAGOS**

Con la finalidad de facilitar y garantizar el adecuado cumplimiento de las obligaciones derivadas del Contrato de Gestión para la Operación y Mantenimiento del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja (en adelante, el “Contrato”), el OPERADOR se obliga a constituir y mantener a su costo, en calidad de Fideicomitente, un Fideicomiso de Administración y Pagos (en adelante el Fideicomiso) que tendrá el carácter de irrevocable, el cual se registrará por las Leyes y Disposiciones Aplicables, sujetándose a la Hoja de Términos que forman parte del presente anexo.

El Fideicomiso será celebrado con una Empresa Bancaria o entidad de servicios fiduciarios, autorizada por la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (SBS) para prestar servicios fiduciarios quien actuará en calidad de entidad fiduciaria, la cual será autorizada previamente por la ENTIDAD de acuerdo con el Contrato.

A más tardar a los treinta (30) Días Calendario contados a partir de la Fecha de Cierre, el OPERADOR deberá presentar a la ENTIDAD, un proyecto de Fideicomiso para su aprobación. La ENTIDAD dispondrá de un plazo máximo de treinta (30) Días Calendario, a partir de recibido el proyecto de Fideicomiso, para emitir sus observaciones al respecto. El OPERADOR deberá subsanar las observaciones en un plazo no mayor a diez (10) Días Calendario desde que es notificado.

En caso de que el OPERADOR no cumpliera con su obligación de constituir el Fideicomiso en los términos y plazos señalados, deberá pagar a la ENTIDAD una penalidad diaria en términos del Anexo 8 del Contrato.

En caso transcurrido el término de quince (15) Días Calendario de retraso sin que el OPERADOR haya cumplido con su obligación de presentar a la ENTIDAD el proyecto de Fideicomiso y sin perjuicio de la aplicación de las penalidades que correspondan, la ENTIDAD quedará facultada para proceder a la ejecución de la Garantía de Fiel Cumplimiento en señal de penalidad, sin perjuicio de la obligación de reposición de la garantía por parte del OPERADOR.

## HOJA DE TÉRMINOS DEL FIDEICOMISO DE ADMINISTRACIÓN Y PAGOS

El Fideicomiso se celebrará de acuerdo con las Leyes y Disposiciones aplicables en Perú y conforme a los siguientes términos y condiciones:

### 1) Finalidad del Fideicomiso

El Fideicomiso se constituye para la administración de los recursos derivados de los derechos de cobro de la Retribución Económica a favor del OPERADOR y a cargo de la ENTIDAD en el marco del Contrato, así como para administrar los distintos recursos que se requieren para el desarrollo del Proyecto pudiendo incluir eventualmente los recursos provenientes al capital de riesgo del OPERADOR y los provenientes del financiamiento o financiamientos contratados por el OPERADOR de acuerdo con el Contrato.

### 2) Fideicomitente

Será el OPERADOR respecto de:

- i) Los derechos de cobro de la Retribución Económica más IGV.
- ii) Las aportaciones de capital de riesgo.
- iii) Derechos de disposición del financiamiento contratado por el Operador, en su caso.
- iv) Los derechos derivados de las Pólizas de Seguros contratados por el OPERADOR.
- v) El pago de las penalidades firmes conforme al Contrato.
- vi) Otros aportes dinerarios que le correspondan según lo dispuesto en el Contrato.

Será la ENTIDAD respecto de:

- vii) Los aportes dinerarios que correspondan a la Retribución Económica.
- viii) Otros aportes dinerarios conforme a lo que se dispone en el Contrato.

### 3) Fiduciario

Será la Empresa Bancaria o entidad financiera, autorizada conforme a las Leyes y Disposiciones Aplicables para prestar servicios fiduciarios, designada por el OPERADOR, requiriéndose la conformidad por parte de la ENTIDAD en términos del Contrato.

### 4) Fideicomisario

Serán: i) el OPERADOR; ii) las instituciones que otorgan el financiamiento; y, de ser el caso, iii) la ENTIDAD, según corresponda, y conforme a la prelación que se establezca en el Fideicomiso.

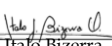
### 5) Patrimonio Fideicometido.

Estará constituido mínimamente por los siguientes conceptos:

- a) Los aportes dinerarios que correspondan a la Retribución Económica.
- b) Los derechos de cobro de la Retribución Económica a favor del OPERADOR y a cargo de la ENTIDAD, y los importes provenientes del pago de dicha retribución.
- c) Los derechos derivados de las Pólizas de Seguros contratados por el OPERADOR y los importes provenientes de estas en caso de ejecución.

  
Sergio Hinojosa  
Jefe de Equipo

  
Enrique Saint Pierre  
Especialista en Costos  
Hospitalarios

  
Italo Bizerra  
Especialista Legal

  
Max Carneiro  
Coordinador Legal

- d) Los recursos derivados de los productos o rendimientos financieros que generen cada uno de los conceptos mencionados, ya sea de capital o intereses o de cualquier otro tipo, bajo el esquema de inversión que se señale en el Fideicomiso.
- e) Los importes provenientes de la ejecución de las Garantías de Fiel Cumplimiento del Contrato.
- f) Los montos de las penalidades aplicadas conforme al Contrato.

Opcionalmente, podrán ser parte del Patrimonio Fideicometido:

- g) El capital de riesgo del OPERADOR.
- h) Los derechos de disposición de los financiamientos contratados por el OPERADOR para el desarrollo del Proyecto.
- i) Otros aportes dinerarios que le correspondan al OPERADOR o a la ENTIDAD según lo dispuesto en el Contrato.

## **6) Cuentas del Fideicomiso de Administración**

6.1 Para el ingreso, registro y disposición de los recursos del Patrimonio del Fideicometido, el Fiduciario deberá constituir al menos las cuentas siguientes:

### a) Cuenta de Recaudadora:

Esta cuenta tiene por finalidad ingresar y registrar los recursos necesarios para realizar los pagos de la Retribución Económica por parte de la ENTIDAD, teniendo como fuente: i) los depósitos de cargo de la ENTIDAD necesarios para cubrir la Retribución Económica de conformidad con lo establecido en el Contrato y en las Leyes y Disposiciones Aplicables; ii) los recursos de las Cuentas de Ejecución de Garantías y Cuanta Penalidad; iii) otros recursos según se disponga en el contrato de fideicomiso. En cualquiera de los casos, los recursos de esta cuenta se distribuirán en la Cuenta REMRAE y en la Cuenta REMS en las oportunidades que correspondan según lo señalado en el Contrato.

### b) Cuenta REMRAE:

En esta cuenta se depositarán los recursos correspondientes a la Retribución Económica para la Rehabilitación de Activos Existentes, I según lo previsto en el Contrato.

### c) Cuenta REMS:

En esta cuenta se depositarán los recursos correspondientes a la Retribución Económica Mensual por los Servicios prestados, los cuales se aplicarán al fondeo de al menos las siguientes cuentas:

#### i. Cuenta de Reposición de Equipos:

La Cuenta Reposición de Equipos abierta en Soles recibirá los montos provenientes de la Cuenta REMS.

En esta cuenta, luego de recibir la factura del OPERADOR por la Retribución Económica Mensual Fija por servicios prestados (REMFS), el Fiduciario retendrá el diecisiete puntos sesenta y ocho por ciento (17.68%) del monto de la factura mensual sin considerar el IGV, con el fin de contar con recursos destinados a la reposición de los Equipos durante el Periodo Operativo, para garantizar la operación de los equipos y la continuidad en la prestación de los Servicios.



El uso de los fondos de esta cuenta debe estar autorizado por la ENTIDAD, previa opinión del Supervisor de Contrato, de acuerdo con lo previsto en el POA que contiene el Programa de Reposición Anual correspondiente.

Los montos acreditados en la Cuenta Reposición de Equipos serán transferidos por el Fiduciario en Soles a la Cuenta de Libre Disponibilidad del OPERADOR, después que éste cumpla con realizar la Reposición de Equipos en el marco de lo señalado en las Cláusulas 11.22 y 11.26 del Contrato.

En caso exista un saldo negativo a favor del OPERADOR, se realizará el pago en el mes siguiente en la cual se realice la próxima retención.

En caso existiesen saldos en la Cuenta Reposición de Equipos al vencimiento del plazo del Contrato, estos remanentes se constituirán en ingreso del OPERADOR.

ii. Cuenta IGV:

Subcuenta del Fideicomiso en la que el Fiduciario depositará los recursos necesarios del IGV aplicable a la Retribución Económica.

iii. Cuenta Supervisión:

Cuenta del Fideicomiso en la que se depositan los recursos para el pago de los servicios del Supervisor incluido el IGV correspondiente.

La ENTIDAD dará las instrucciones al Fiduciario para que este efectúe el pago correspondiente al Supervisor, de acuerdo con lo estipulado en el Contrato de Supervisión.

En caso los pagos mensuales instruidos sean menores a los depósitos realizados por cuenta del OPERADOR, los montos remanentes se mantendrán en la Cuenta Supervisión y serán utilizados para atender instrucciones adicionales de la ENTIDAD destinada a pagar los servicios de supervisión adicionales que hubieran sido contratados en caso corresponda.

Al término de cada Año Calendario y luego de haber atendido las instrucciones correspondientes al mes en que termina, el Fiduciario transferirá el íntegro de los montos remanentes a la Cuenta Recaudadora.

iv. Cuenta de Libre Disposición del Operador:

Será la cuenta que concentre todos los recursos remanentes, y otros recursos que les corresponda al OPERADOR, luego de ser cubiertas todas las obligaciones de pago, incluida la retención para la Cuenta Reposición de Equipos.

6.2 Otras cuentas.

a) Cuenta Seguros:

Cuenta del Fideicomiso en la que se depositarán los recursos provenientes de la aplicación de los seguros por concepto de indemnización y los recursos recibidos se aplicarán exclusivamente para la reparación de los daños causados y amparados por dichos seguros, según lo indique por escrito el OPERADOR durante los Periodos Pre Operativo y Operativo conforme al Contrato, en el entendido de que los recursos recibidos se aplicarán exclusivamente para la reparación de los daños causados y amparados por dichos seguros.

b) Cuenta Ejecución de Garantías:

Cuenta del Fideicomiso en la que se depositarán los recursos provenientes de la ejecución parcial o total de las Garantías de Fiel Cumplimiento del Contrato. Si la ejecución de la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato es por falta de renovación de la misma, una vez restituida la garantía que corresponda, la ENTIDAD instruirá al Fiduciario a fin de que transfiera a la Cuenta de Libre Disposición del OPERADOR dichos fondos, sin intereses y luego de deducidos los gastos en que se hubiera incurrido, así como la penalidades que corresponden las que serán transferidas a la Cuenta Penalidad.

Si la ejecución de la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato se produce por algún otro incumplimiento de las obligaciones del OPERADOR, los recursos serán transferidos a la Cuenta Recaudadora con la finalidad de ser transferidos a las Cuentas REMS y REMRAE en las oportunidades que corresponda efectuar los pagos correspondientes al OPERADOR.

c) Cuenta Detracciones:

La Cuenta Detracciones abierta en Soles recibirá los montos por concepto de las detracciones que se generen como consecuencia de los pagos realizados por la ENTIDAD por las facturas emitidas por el OPERADOR, a instrucción de la ENTIDAD. Los importes acreditados en esta cuenta serán transferidos por el Fiduciario a la cuenta del OPERADOR en el Banco de la Nación.

d) Cuenta Penalidad:

Aquí se depositan las penalidades abonadas por el OPERADOR. Los montos que ingresen a la Cuenta Penalidad serán retenidos por un periodo máximo de tres (3) meses, periodo en el cual deberá determinarse el resultado de los reclamos que fueran interpuestos por EL OPERADOR respecto de las penalidades. Excepcionalmente, los referidos montos podrán permanecer mayor tiempo en la Cuenta Penalidad cuando se hubiese iniciado un mecanismo de solución de controversias al respecto, lo que deberá ser informado por LA ENTIDAD o por OPERADOR al Fiduciario, adjuntando la documentación sustentatoria correspondiente, en cuyo caso permanecerán en dichas cuentas hasta que se notifique al Fiduciario del resultado del referido procedimiento. El Fiduciario notificará a las Partes de la notificación recibida.

En caso un reclamo fuera resuelto a favor del OPERADOR, los fondos correspondientes serán transferidos por el Fiduciario a la Cuenta de Libre Disponibilidad del OPERADOR; y, en caso fuera resuelto en contra del OPERADOR o se venza el plazo de tres (3) meses indicado en el párrafo anterior sin que exista reclamación por parte del OPERADOR, los fondos correspondientes serán transferidos por el Fiduciario a la Cuenta Recaudadora, con la finalidad de ser transferidos a las Cuentas REMS y REMRAE en las oportunidades que corresponda efectuar los pagos correspondientes al OPERADOR.

## 7) **Modificaciones al Fideicomiso**

En ningún caso se podrá modificar el contrato de Fideicomiso sin la aprobación de la ENTIDAD, en términos del Contrato.

## 8) **Terminación del Fideicomiso**

El Fideicomiso terminará a los dos años posteriores a la fecha del Vencimiento de Plazo del Contrato, siempre y cuando se haya dado cumplimiento a la finalidad del Fideicomiso.

Asimismo, se extinguirá por aquellas causas previstas conforme a Leyes y Disposiciones Aplicables, salvo por la revocación del OPERADOR.

En la fecha de terminación del Fideicomiso, el patrimonio fideicomitado que a la fecha exista en el Fideicomiso revertirá en favor del OPERADOR, con la autorización de la ENTIDAD.

En caso se produzca la Terminación anticipada del Contrato por otras causales que no fuesen el vencimiento de plazo, se mantendrá vigente el Fideicomiso a efectos de garantizar el pago de la liquidación del Contrato.

#### **9) Renuncia del Fiduciario**

En caso de renuncia del Fiduciario se aplicarán las disposiciones legales de la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros y de AFP.

#### **10) Honorarios del Fiduciario**

Deberán estar de acuerdo con los valores de mercado para contratos similares. Los honorarios del Fiduciario serán de cuenta y cargo del OPERADOR.

#### **11) Ley Aplicable**

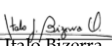
La ley aplicable al Fideicomiso será la ley de la República del Perú.

#### **12) Otras cuentas del Fideicomiso**

Se faculta a las Partes a establecer las cuentas que consideren pertinentes en beneficio de la operatividad del Fideicomiso así como del financiamiento del proyecto.

  
Sergio Hinojosa  
Jefe de Equipo

  
Enrique Saint Pierre  
Especialista en Costos  
Hospitalarios

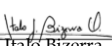
  
Italo Bizerra  
Especialista Legal

  
Max Carneiro  
Coordinador Legal

#### ANEXO 4: BIENES DEL INSTITUTO Y VIDA ÚTIL MÁXIMA

  
Sergio Hinojosa  
Jefe de Equipo

  
Enrique Saint Pierre  
Especialista en Costos  
Hospitalarios

  
Italo Bizerra  
Especialista Legal

  
Max Carneiro  
Coordinador Legal

## ANEXO 5: REGULACIÓN DE SERVICIOS

A continuación, se describe la regulación de cada uno de los Servicios que deberá prestar el OPERADOR

### 5.1 SERVICIO DE ALIMENTACIÓN S01

#### 5.1.1 DESCRIPCIÓN GENERAL

Corresponde a un servicio principal de alimentación o alternatively llamado servicio de nutrición, para pacientes, familiares (máximo 2 acompañantes por paciente), niños en guardería y personal de guardia (en turno) definido por la ENTIDAD CONTRATANTE.

Las preparaciones (régimen normales y dieto terapéuticos) proporcionadas por el OPERADOR, deberán ser de óptima calidad sanitaria, nutricional, organoléptica, presentación, volumen y temperatura, de acuerdo con los requerimientos establecidos por el área nutricional del INSN-SB y a las Leyes y Disposiciones Aplicables.

La calidad del Servicio está relacionada (sin ser limitativa) con:

- La atención oportuna de los requerimientos nutricionales de los pacientes, acompañantes de pacientes, personal en turno (12 horas) y niños en guardería, determinados por la ENTIDAD CONTRATANTE.
- La seguridad en la atención del paciente, personal de guardia, acompañantes de pacientes y niños en guardería, evitando infecciones e intoxicaciones atribuibles a inadecuadas condiciones de almacenamiento o manipulación de los alimentos suministrado por el Servicio.
- El cumplimiento irrestricto de todas las Leyes y Disposiciones Aplicables.

#### 5.1.2 OBJETIVO

El objetivo es realizar la gestión integral del Servicio de Alimentación, esto es elaborar y distribuir raciones alimenticias a pacientes, familiares (máximo 2 acompañantes por paciente), niños en guardería y personal de guardia del INSN-SB, de acuerdo con la prescripción clínica y la unidad orgánica de nutrición del INSN-SB, respetando los estándares técnicos y sanitarios de las Leyes y Disposiciones Aplicables.

#### 5.1.3 ALCANCE

Comprende el planeamiento, requisición de insumos y alimentos, recepción, almacenamiento, conservación, elaboración, control de calidad y distribución de los alimentos y preparaciones de los regímenes normales y dieto terapéuticos, destinados a los pacientes hospitalizados, acompañantes, niños en guardería, y personal de guardia.

El OPERADOR deberá mantener en óptimas condiciones operativas y de presentación las bandejas, vajilla, cubiertos, utensilios, carros de transporte, carros de bandejas y otros elementos del Servicio y en número suficiente que permita otorgar una adecuada y oportuna atención a todos los pacientes y al personal del INSN-SB. Con relación a las bandejas, vajillas, cubiertos y utensilios utilizados para la prestación del Servicio, el OPERADOR deberá asegurarse que estas se encuentren sin daños de abrasión, sin grietas o cuarteaduras y despoillamientos, es decir,

que éstos no tengan daños superficiales que puedan comprometer su funcionamiento, la seguridad del paciente y/o personal del INSN-SB, ni que represente un factor de riesgo biosanitario.

El OPERADOR será responsable de la limpieza, conservación y reposición de los equipos, materiales y menaje, cuando éstos no cumplan su funcionalidad y/o haya terminado su vida útil.

Será responsabilidad del INSN-SB, la alimentación de los pacientes pediátricos menores de seis (6) meses.

La gestión (preparación y entrega) de las fórmulas enterales, parenterales y lácteas, por tratarse de una provisión sujeta a prescripción médica, estará a cargo del personal del INSN-SB y no del OPERADOR.

El Aseo de la Central de Alimentación, estará a cargo del personal de aseo del Servicio de Alimentación, no así la fumigación, que estará a cargo del Servicio de Vectores.

#### **5.1.4 DISPONIBILIDAD HORARIA**

El Servicio deberá prestarse de manera continua todos los Días Calendario del año. El horario de cocina (área de producción) será el necesario para la correcta prestación del Servicio, desde la recepción de los productos frescos por parte de los proveedores hasta el cierre de las instalaciones con todo el material en perfectas condiciones de limpieza e higienización.

La ENTIDAD CONTRATANTE establecerá el horario de entrega y recojo de los menús a los pacientes y al personal incluido en el alcance del Servicios. Además, el OPERADOR deberá tener en cuenta la entrega y recojo de regímenes fuera de tiempo, a causa de indicaciones clínicas e imprevistos ya sea por intervenciones quirúrgicas, curaciones, análisis y diversas pruebas de diagnóstico.

Asimismo, el OPERADOR acordará con la ENTIDAD CONTRATANTE los turnos de trabajo que garanticen la correcta prestación del Servicio.

#### **5.1.5 NORMATIVA**

Para la prestación del Servicio el OPERADOR considerando las mejores prácticas y estándares internacionales deberá cumplir como mínimo con las Leyes y Disposiciones Aplicables y los procedimientos que se establezcan en el POA, con el objeto de garantizar en todo momento la seguridad en materia de prevención de IAAS, transmisión de enfermedades infectocontagiosas, eventos adversos y accidentes laborales.

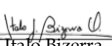
En cualquier caso, el OPERADOR deberá respetar las normas técnicas que al efecto disponga el Ministerio de Salud, la ENTIDAD CONTRATANTE u otra Autoridad Gubernamental Competente. Así como lo establecido en los permisos municipales y sanitarios, según corresponda, sin perjuicio que en el presente Anexo se establezcan plazos menores a los máximos dispuestos en las Leyes y Disposiciones Aplicables.

Especialmente, el OPERADOR deberá cumplir, como mínimo, las siguientes Leyes y Disposiciones Aplicables:

- Ley N°26842, Ley General de Salud
- Ley N°27657, Ley del Ministerio de Salud

  
Sergio Hinojosa  
Jefe de Equipo

  
Enrique Saint Pierre  
Especialista en Costos  
Hospitalarios

  
Italo Bizerra  
Especialista Legal

  
Max Carneiro  
Coordinador Legal

- Ley N° 30021, Ley de Promoción de la alimentación saludable para niños y adolescentes”, y su reglamento D.S. N° 017-2017-SA.
- Reglamento Sanitario de Funcionamiento de Autoservicios de Alimentos y Bebidas. Aprobado mediante Resolución Ministerial N°1653-2002-SA-DM.
- Norma Sanitaria para los Servicios de Alimentos en Establecimientos de Salud, NTS N° 098-MINSA/DIGESA-V.01, aprobada mediante Resolución Ministerial N° 749-2012/MINSA
- Norma sanitaria que establece los criterios microbiológicos de calidad sanitaria e inocuidad para los alimentos y bebidas de consumo humano, aprobado por Resolución Ministerial N° 591-2008/MINSA.
- Norma sanitaria para la aplicación del sistema HACCP en la fabricación de alimentos y bebidas. Aprobada mediante Resolución Ministerial N° 449-2006/MINSA.
- Normas para el establecimiento y funcionamiento de Servicios de Alimentación Colectivos. Aprobada mediante Resolución Suprema N°0019-81-SA/DVM.
- Decreto Legislativo N°1062, que aprueba la Ley de Inocuidad de los Alimentos.
- Decreto Supremo N°009-2006 -SA, que aprueba el Reglamento de Alimentación Infantil.
- Decreto supremo N°007-98 SA, Reglamento sobre vigilancia y control sanitario de alimentos y bebidas, y sus modificatorias.
- Decreto Supremo N°034-2008-AG. Reglamento de la Ley de Inocuidad de Alimentos.
- Resolución ministerial N° 066-2015/MINSA, que aprueba la NTS N° 114-MINSA/DIGESA -V.01 “Norma Sanitaria para el almacenamiento de alimentos terminados destinados para el Consumo Humano”
- Resolución Ministerial N°749-2012/MINSA, que aprueba la NTS N° 098-MINSA/DIGESA-V.01 Norma Sanitaria para los Servicios de Alimentación en Establecimientos de Salud.
- Resolución ministerial N° 822-2018/MINSA, que aprueba la NTS N° 142-MINSA/2018/DIGESA “Norma sanitaria para restaurantes servicios afines”
- Resolución ministerial N°591-2008, que aprueba la NTS N°071-MINSA/V.01. Norma sanitaria que establece los criterios Microbiológicos de Calidad Sanitaria e Inocuidad para los alimentos y Bebidas de consumo Humano.
- Resolución Ministerial N° 665-2013/MINSA/DGSP-V.01, que aprueba NTS N°103-MINSA/DGSP-V.01 “Norma Técnica de Salud de la Unidad Productora de servicios de Salud de Nutrición y Dietética”.
- Resolución ministerial N° 546-2011/MINSA, que aprueba NTS N°021-MINSA/DGSP-V.03 Norma Técnica de Salud “Categorías de Establecimientos del Sector Salud.
- Resolución Ministerial N°554-2012/MINSA, que aprueba la Norma Técnica de Salud N° 096-MINSA/DIGESA V.01, Norma Técnica de Salud: “Gestión y Manejo de Residuos Sólidos en Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.”

- Guía técnica para el análisis microbiológico de superficies en contacto con alimentos y bebidas, según Resolución Ministerial N° 461-2007/MINSA.
- Reglamento Sanitario de Funcionamiento de Autoservicios de Alimentos y Bebidas – Resolución Ministerial N°1653-2002-SA-DM.
- Norma Sanitaria para Restaurantes y Servicios Afines Resolución Ministerial N° 822-2018-MINSA.
- Normas para el establecimiento y funcionamiento de Servicios de Alimentación Colectivos. Resolución Suprema N°0019-81-SA/DVM.
- Guía técnica para el análisis microbiológico de superficies en contacto con alimentos y bebidas, según Resolución Ministerial N° 461-2007/MINSA.
- Ley N° 30021, Ley de Promoción de la alimentación saludable para niños y adolescentes”, y su reglamento D.S. N° 017-2017-SA.
- Otras leyes y disposiciones aplicables, y otras disposiciones emitidas posterior a la firma del contrato sin que afecte su equilibrio económico.

#### 5.1.6 EQUIPOS E INSUMOS

El OPERADOR será responsable de mantener y dotar el material necesario para la correcta prestación del Servicio, tales como: equipamiento de cocina, carros de transporte, carros de bandeja, vajilla, menaje, cubertería, cristalería, cubos de basura y residuos, etc., con la no objeción y aprobación de la ENTIDAD de acuerdo a las Leyes y Disposiciones Aplicables. Para el caso de equipos y utensilios usados para la conservación y distribución de dietas deben presentar ficha técnica del fabricante donde se describa el material usado en su elaboración, tiempo de vida útil y periodo de mantenimiento acorde al tipo de uso. Por tanto, el mantenimiento y reposición del equipamiento o de cualquier otro elemento que el OPERADOR utilice para la prestación del Servicio, bajo un cronograma basado en la vida útil de cada material y equipos, será de exclusiva responsabilidad del OPERADOR.

El OPERADOR dispondrá de una central de alimentación que deberá ser instalada en el INSN-SB. La central de alimentación no podrá estar fuera de las instalaciones del Instituto, y por tanto deberá funcionar en el área del INSN-SB destinada para tal efecto.

El OPERADOR será el responsable de administrar y operar la central de alimentación y el comedor donde entrega el Servicio de Alimentación para personal de guardia del INSN-SB.

Tanto para la Infraestructura como para el Equipamiento, el OPERADOR deberá presentar y realizar un programa de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de acuerdo con lo establecido por las indicaciones del fabricante, con el propósito de entregar un Servicio continuo y de calidad.

#### 5.1.7 PERSONAL

El OPERADOR deberá proveer y mantener el número de personal necesario conforme a los requerimientos del Servicio, así como para cubrir descansos, vacaciones, descansos médicos y ausencias imprevistas, cumpliendo las Leyes y Disposiciones Aplicables. Todo el personal deberá contar como requisito con certificación de salud apta para el cargo.



El perfil y requisitos mínimos son los siguientes:

**TABLA 1: REQUISITOS MÍNIMOS POR CARGO, ALIMENTACIÓN**

| Puesto/Cargo                      | Perfil profesional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Jefe de Servicio                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Licenciado y Colegiado en nutrición y/o Nutrición y Dietética y/o Bromatología y nutrición.</li> <li>■ Experiencia mínima de 3 años en hospitales y/o clínicas y/o servicios de alimentación colectiva.</li> <li>■ Experiencia mínima de 2 años en el puesto de jefe de servicios de alimentación.</li> <li>■ Capacitaciones no menor de 40 horas en BPM, HACCP o ISO 22000, entre otras relacionadas a servicios de alimentación</li> </ul>                 |
| Encargado de Almacén              | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Estudios técnicos y/o universitarios en administración, logística.</li> <li>■ Experiencia de mínimo 1 años en hospitales y/o clínicas y/o servicios de alimentación colectiva.</li> <li>■ Capacitaciones no menor de 20 horas en BPM o HACCP, entre otras relacionadas al servicio de alimentación.</li> </ul>                                                                                                                                               |
| Operario de Almacén               | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Secundaria completa.</li> <li>■ Experiencia de mínimo 1 años en hospitales y/o clínicas y/o servicios de alimentación colectiva.</li> <li>■ Capacitaciones no menor de 20 horas en BPM o HACCP, entre otras relacionadas al servicio de alimentación.</li> </ul>                                                                                                                                                                                             |
| Auxiliar administrativo           | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Estudios Técnicos en Administración</li> <li>■ Experiencia mínima de 1 año en el puesto</li> <li>■ Capacitación no menos a 20 horas en BPM, HACCP o ISO 22000</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Coordinador de Calidad            | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ingeniero de Alimentos, Agroindustrial, ciencias en alimentos afines con habilidad vigente.</li> <li>■ Experiencia de mínimo 3 años en hospitales y/o clínicas y/o servicios de alimentación colectiva y/o centros de producción de alimentos.</li> <li>■ Experiencia mínimo de 1 año como coordinador de Calidad</li> <li>■ Capacitaciones no menor de 40 horas en BPM, HACCP o ISO 22000, entre otras relacionadas al servicio de alimentación.</li> </ul> |
| Jefe de Producción                | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Licenciado en nutrición y/o Nutrición y Dietética y/o Bromatología y nutrición.</li> <li>■ Experiencia de mínimo 2 años en hospitales y/o clínicas y/o servicios de alimentación colectiva.</li> <li>■ Experiencia mínima de 1 año en el puesto de Jefe de producción.</li> <li>■ Capacitaciones no menor de 30 horas en BPM, HACCP o ISO 22000, entre otras relacionadas al servicio de alimentación.</li> </ul>                                            |
| Técnicos de Nutrición y Dietética | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Técnico titulado en la carrera de nutrición y dietética. •Experiencia de mínimo 2 años en hospitales y/o clínicas y/o servicios de alimentación colectiva.</li> <li>■ •Capacitaciones no menor de 20 horas en BPM o HACCP, entre otras relacionadas al servicio de alimentación.</li> </ul>                                                                                                                                                                  |
| Cocineros (Maestros de cocina)    | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Técnico titulado en manejo de alimentos, Técnico en gastronomía o similar.</li> <li>■ Experiencia de mínimo 3 años en hospitales y/o clínicas y/o servicios de alimentación colectiva.</li> <li>■ Capacitaciones no menor de 30 horas en BPM o HACCP, entre otras relacionadas a servicios de alimentación</li> </ul>                                                                                                                                        |
| Ayudantes de cocina               | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Técnico en manejo de alimentos, Técnico en gastronomía o similar.</li> <li>■ Experiencia de mínimo 1 años en hospitales y/o clínicas y/o servicios de alimentación colectiva.</li> <li>■ Capacitaciones no menor de 30 horas en BPM o HACCP, entre otras relacionadas a servicios de alimentación</li> </ul>                                                                                                                                                 |
| Auxiliar de línea                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Técnico en manejo de alimentos, Técnico en gastronomía o similar.</li> <li>■ Experiencia de mínimo 1 años en hospitales y/o clínicas y/o servicios de alimentación colectiva.</li> <li>■ Capacitaciones no menor de 30 horas en BPM o HACCP, entre otras relacionadas a servicios de alimentación</li> </ul>                                                                                                                                                 |
| Auxiliares de aseo                | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Secundaria completa.</li> <li>■ Experiencia de mínimo 1 años en hospitales y/o clínicas y/o servicios de alimentación colectiva.</li> <li>■ Capacitaciones no menor de 20 horas en BPM o HACCP, entre otras relacionadas al servicio de alimentación.</li> </ul>                                                                                                                                                                                             |

Fuente: Elaboración IKONS ATN

Todo el personal del Servicio deberá estar libre de enfermedades infectocontagiosas durante la realización de sus tareas de manipulación de los alimentos, disponiendo así mismo de cuantos elementos de protección personal (EPP) necesiten para garantizar la seguridad de la actividad, tanto de los trabajadores como hacia los pacientes, según las Leyes y Disposiciones Aplicables.

El OPERADOR debe desarrollar un programa de salud del personal, el cual deberá incluir los exámenes de salud al ingreso y Examen médico (02 exámenes anuales) para el personal que labora en el área de alimentación, con la finalidad de dar cumplimiento a la NTS 103 MINSA/DGSP - V.01 donde refiere lo siguiente en el 6.4 DE LA BIOSEGURIDAD. El examen de salud deberá también certificar que la persona no es portadora de enfermedades que puedan contagiarse a través de los alimentos tales como: fiebre tifoidea, hepatitis, *staphylococcus aureus*, *streptococcus grupo A*, ni enfermedades infectocontagiosas de la piel en forma activa. Se deberán considerar, a lo menos, los siguientes exámenes: VDRL ó RPR, radiografía de tórax, coprocultivo y parasitológico seriado, cultivo lecho ungueal y cultivo nasofaríngeo, y otras que resulten necesarias, durante la vigencia del Contrato.

El OPERADOR será responsable de que el personal que manipule alimentos cumpla las condiciones higiénicas laborales específicas. Asimismo, deberá cumplir con las normas respecto de la prevención y control de IAAS.

El personal que participe en la prestación y supervisión de este Servicio deberá contar con elementos de protección personal de acuerdo con el riesgo asociado al mismo y a Leyes y Disposiciones Aplicables, comprobando que en todo momento éstos se encuentren en estado operativo y utilizados adecuadamente.

Además, deberán contar con carnet de sanidad y de vacunación. Dichos carnets deberán encontrarse vigentes al momento de su contratación en calidad permanente o temporal y ser exhibidos ante el requerimiento de la ENTIDAD CONTRATANTE o Supervisora del Contrato. En el caso del carnet de vacunación se realizará la verificación de forma virtual y en otros casos que el registro no sea virtual este deberá presentar las firmas del personal responsable de la administración de cada dosis, así como la identificación de los lotes de vacunas.

**TABLA 2: CANTIDAD MÍNIMA DE PERSONAL EN EL SERVICIO**

| Cargo                              | Día | Noche                   |
|------------------------------------|-----|-------------------------|
| Jefe de Servicio                   | 1   | 24 horas<br>localizable |
| Encargado de Almacén               | 1   | -                       |
| Operario de Almacén*               | 2   | -                       |
| Coordinador de Calidad             | 1   | -                       |
| Jefe de Producción*                | 2   | 1                       |
| Técnicos de Nutrición y Dietética* | 15  | 3                       |
| Cocineros*                         | 2   |                         |
| Ayudantes de cocina*               | 3   | 1                       |
| Auxiliar administrativo            | 1   | -                       |
| Auxiliar de línea*                 | 1   | 1                       |
| Auxiliar de aseo*                  | 6   | 3                       |
| Total                              | 34  | 8                       |

\*Considera turno 2x2

Fuente: Elaboración IKONS ATN

Los perfiles del personal deberán ser presentados a la ENTIDAD CONTRATANTE, para el cumplimiento de la norma técnica correspondiente, diez (10) días antes del inicio del Servicio. Cualquier cambio posterior, deberá ser comunicado y presentado el perfil correspondiente a la

ENTIDAD CONTRATANTE para que emita su opinión favorable, como máximo hasta un (1) día después de ocurrido el cambio.

#### 5.1.8 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS – FUNCIONALES DEL SERVICIO

El Servicio de Alimentación entregado por el OPERADOR deberá cumplir con los principios generales de higiene comprendidos en las Buenas prácticas de manipulación de alimentos (BPM) aplicadas en toda la cadena alimentaria o el proceso productivo hasta la distribución, que incluyen los requisitos sanitarios de los manipuladores; y los programas de higiene y saneamiento (PHS) aplicados a los servicios en general, equipos, utensilios y superficies y de conformidad con las Leyes y Disposiciones Aplicables.

El OPERADOR deberá incorporar sistemas de registro continuo y alarma de cambios de temperatura in situ o remotos, diferenciados para los recintos de productos perecibles, cámaras de refrigeración y de congelación, acorde a la tecnología usada, que le permitan registrar, actuar y corregir en forma inmediata las alteraciones detectadas.

En el proceso de elaboración de alimentos, se distinguen como mínimo las siguientes operaciones:

- Provisión y recepción de materias primas, alimentos e insumos en general, que se dispone en el INSN-SB
- Almacenamiento de materias primas,
- Elaboración y preparación de dietas y menús,
- Distribución y recojo de dietas/menú
- Limpieza de utensilios

El OPERADOR será responsable de adquirir los productos de limpieza necesarios aprobados por el área de epidemiología y de mantener los equipos y materiales en condiciones óptimas.

#### ▪ Proceso

##### ○ Recepción:

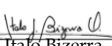
- ♦ El OPERADOR deberá contratar a los distintos proveedores, haciéndose responsable del cumplimiento por parte de estos de las normativas higiénico-alimenticias establecidas en cada momento en materia de conservación y manipulación de alimentos. El mecanismo de certificación de los proveedores, y alimentos, deberá ser propuesto por el OPERADOR, debiendo obtenerse la no objeción por parte de la ENTIDAD CONTRATANTE y quedar establecido en el POA.
- ♦ El OPERADOR deberá disponer de una reserva de alimentos no perecederos para quince (15) Días Calendario para así poder prestar el Servicio en caso de posibles fallos en la provisión u otros incidentes.

Se entienden los productos no perecederos a alimentos tales como: arroz, azúcar, harina de maíz, sal, leche en polvo, salsa de tomates, etc. Es importante que la alimentación hospitalaria colectiva pediátrica en un plan de contingencia debe estar 100% disponible leche UHT entera, descremada y sin lactosa (lista para tomar), botellas o cajas de agua, papa deshidratada, arroz instantáneo y/o precocido, cereales para reconstituir cantidades para cubrir como mínimo 7 a 10 días. Además, se le debe agregar las recomendaciones de la FAO para el personal y acompañante de paciente.

##### ○ Almacenamiento:

  
Sergio Hinojosa  
Jefe de Equipo

  
Enrique Saint Pierre  
Especialista en Costos  
Hospitalarios

  
Italo Bizerra  
Especialista Legal

  
Max Carneiro  
Coordinador Legal

- ♦ Todos los productos, tanto perecederos como no perecederos, estarán almacenados en cumplimiento con la normativa vigente en cada momento y se llevará a cabo un control de caducidades que asegure su estado óptimo. Para lo anterior, será necesario que el Operador disponga de un almacén externo próximo a la Instituto para alimentos secos.
- **Producción.** En el proceso de producción, se incluyen las siguientes etapas:
  - ♦ Recepción de la prescripción de dietas por parte de nutricionistas clínicos del INSN-SB.
  - ♦ Elaboración previa o de procesamiento de alimentos crudos:
    - ♦ Las operaciones preliminares, como pesaje de ingredientes, mezclado y otros propios del proceso de elaboración, se deberá realizar en superficies lisas y delimitadas por barreras físicas, con utensilios limpios, de uso exclusivo para cada actividad, disminuyendo el riesgo de contaminación cruzada.
    - ♦ El procesamiento de alimentos crudos se deberá realizar en el área de preparación previa, e incluye: recorte, lavado de carnes y vísceras, en forma separada del lavado y pelado de vegetales, descongelado, entre otros.
    - ♦ El procesamiento de hortalizas (que no requieren cocción), como lavado, recorte, deshojado, entre otros, se deberá realizar en forma separada por barreras físicas del procesamiento de carnes y pescados, con utensilios exclusivos, para posteriormente ser transferidos al área de preparación intermedia. Las frutas, verduras y tubérculos son transferidas solo lavadas.
    - ♦ En el área que se genere gran cantidad de residuos sólidos orgánicos, éstos deberán ser depositados en recipientes apropiados y retirados debidamente tapados en forma hermética, sin pasar por el área intermedia y final cuando se esté procesando alimentos.
    - ♦ Elaboración intermedia o de procesamiento de alimentos cocidos.
      - El procesamiento de alimentos cocidos se deberá realizar en el área de preparación intermedia o de cocción. La cocción es una etapa que disminuye el riesgo sanitario, por la destrucción de peligros microbiológicos, sin embargo, no eliminan toxinas termoestables, con lo que se evita la contaminación cruzada.
      - El tiempo y temperatura de cocción son suficientes para la destrucción de los microorganismos patógenos no productores de esporas. Las carnes deben estar bien cocidas en el centro de la pieza.
      - En grandes trozos de aves con hueso, se asegura una temperatura mínima de 74°C en el músculo profundo, en contacto con el hueso (pechuga, muslo) para asegurar la eliminación de la Salmonela.
      - Se debe asegurar que el relleno de las preparaciones alcance esta temperatura de seguridad y servirse o refrigerarse de inmediato.
      - El combustible utilizado para la cocción debe mantenerse fuera del área de cocción por seguridad para disminuir el riesgo de accidentes laborales por manipulación indebida, inflamación o explosión de combustibles
  - ♦ Elaboración final
    - El área de operaciones no debe estar contigua al área de elaboración previa de procesamiento de alimentos crudos o de cualquier otra que favorezca la contaminación cruzada. Mantenerse limpia y en buen estado de conservación, al igual que los materiales, equipos y utensilios. Los procesos deben ser definidos en tiempos y espacio asegurando la inocuidad, debiendo mantenerse limpia. Los materiales, utensilios y equipos en buen estado de conservación (íntegros sin rajaduras, rayaduras, perforaciones, astillamiento, manchas).

- La separación en porciones, el enfriado y servido de los alimentos, son procesos que requieren de una manipulación bajo higiene rigurosa que prevenga la contaminación cruzada de los alimentos recién cocinados.
  - Los manipuladores que laboran en esta área como los empleados son exclusivos del área de elaboración final, mientras se realiza el proceso de elaboración final.
  - Los alimentos son distribuidos a los pacientes, inmediatamente después de elaborados y por ningún motivo, se distribuirán alimentos retenidos. Podrá haber dietas al llamado (on demand) que se deberán conservar en bandejas térmicas o en frío hasta un máximo de 2 horas.
  - Los alimentos retenidos están refrigerados debidamente tapados o protegidos y perfectamente identificados con el día y hora de ingreso a la cámara de refrigeración, debiendo ser consumidos dentro de las siguientes 24 horas.
- **Proceso de cadena fría:**
  - ◆ Se deben establecer las consideraciones generales relativas a las distintas etapas del proceso de cadena fría. El OPERADOR deberá ajustarse a la normativa vigente en cada momento, siendo la única responsable de la corrección en todas y cada una de las fases del proceso, así como de garantizar que todos los alimentos servidos a los pacientes están en perfectas condiciones y cumplen los requerimientos normativos establecidos.
  - ◆ La aplicación del proceso de cadena fría deberá considerar la disponibilidad de espacios suficientes en el área de cocina, debiendo presentarse claramente alternativas de procesos y flujos para su aplicación rigurosa de acuerdo a las normativas vigentes, en el respectivo POA que cubran esta necesidad.
- **Distribución:**
  - ◆ El OPERADOR será el responsable de distribuir las bandejas desde la cocina hasta la misma habitación del paciente, la guardería y el comedor del personal del INSN-SB.
  - ◆ Para la alimentación de los acompañantes de paciente estos se realizarán en el albergue y habitación de los acompañantes del paciente.
  - ◆ Para el caso del personal en el comedor principal y alguna área asignada de manera excepcional como alguna contingencia por tiempo limitado bajo aprobación del área usuaria y el área de epidemiología
- **Recojo de sucio y lavado:**
  - ◆ El OPERADOR será responsable de la recuperación de todos los materiales (carros, vajilla, menaje y bandejas) que deberán llegar a la zona de lavado después entrega de alimentación a hospitalizados desde las habitaciones de los pacientes. Deberá establecer por escrito los procedimientos para el lavado y limpieza, automático, de todos los materiales, incluyendo los horarios de recojo. Éstos deberán incluirse en el POA.
- **Dietas y menús**
  - ◆ Las dietas suministradas deberán cubrir las necesidades y los requerimientos calórico - proteicos y de las RDA (*Recommended Dietary Allowance*) establecidas para un adulto o en las diferentes fases de diversificación de las dietas pediátricas, según corresponda, además de cumplir las recomendaciones generales para la población sana en cuanto a frecuencia, cualidad y calidad de consumo para cada uno de los grupos de alimentos. En caso de ser necesario el pesaje de los residuos que deja el paciente, éste será una responsabilidad de la ENTIDAD CONTRATANTE. Los procedimientos deben contar con fichas o instrumentos de

monitoreo que deben estar al acceso del Instituto de manera inmediata cuando sea requerido, así como del SUPERVISOR.

- ♦ El aporte de nutrientes en las dietas terapéuticas para pacientes se llevará a cabo conforme a la ficha técnica y manual de dietas proporcionada por el Instituto, o en caso contrario, otorgada por el Operador para su revisión y aprobación por la ENTIDAD CONTRATANTE, como requisito esencial para comenzar el proceso de atención. Este documento debe ser entregado a la ENTIDAD CONTRATANTE, pudiendo ser modificado anualmente a solicitud del área usuaria.
- ♦ Los alimentos conservarán las condiciones organolépticas o de temperatura óptima en el momento en que son servidos para su consumo con el fin de conseguir la satisfacción del paciente y proporcionar una comida objetivamente agradable y de acuerdo a las Leyes y Disposiciones Aplicables. Tanto las condiciones organolépticas como de la temperatura óptima serán propuestas por el OPERADOR y serán incluidas en el POA. el cual deberá ser aprobado por la ENTIDAD CONTRATANTE.
- ♦ Los menús debidamente dosificados tendrán una rotación mínima de treinta (30) Días Calendario, es decir, cada treinta (30) Días Calendario se cambiarán los menús. Asimismo, habrá ruedas de menús para cada una de las estaciones del año, es decir, se adaptarán los menús a las diferentes estaciones del año.
- ♦ La alimentación constará de desayuno, almuerzo, merienda y cena. Adicionalmente, el OPERADOR deberá estar preparado para ofrecer dietas específicas a petición específica para pacientes diabéticos, celíacos, intolerantes a lactosa y otros que por sus condiciones de salud así lo requirieran. La cantidad de extras deberá estar en concordancia con la elaboración de menús especiales. El agua será proporcionada, diariamente, envasada, a lo menos un litro y medio por paciente, dependiendo del consumo indicado diario.
- ♦ Los tipos de regímenes que debe entregar el OPERADOR deben establecerse en el POA correspondiente; sin perjuicio de ello, se requerirán a lo menos los siguientes de manera referencial:
  - Regímenes básicos
    - Completo o habitual
    - Liviano
    - Blando sin residuos
    - Líquido
    - Líquido- Frío
    - Hídrico
  - Regímenes especiales
    - Hipo o Hiperglucídico
    - Hipo o Hipercalórico
    - Hipo o Hyperproteico
    - Hiposódico
    - Diabético

Asimismo, el OPERADOR deberá presentar a la ENTIDAD CONTRATANTE una carta de propuesta de dietas regionales para cada tiempo de comida, debiendo ser aprobado por el usuario. Las cantidades atendidas podrán llegar hasta un 20% del total de dietas proporcionadas por tiempos de comida.



**TABLA 3: EJEMPLOS DE RÉGIMEN COMPLETO O HABITUAL DE ALIMENTACIÓN**

| Desayuno habitual                                                                                                                                                                                                                            | régimen | Almuerzo y cena habitual                                                                                                                                                                                                                                                            | régimen | Meriendas o refrigerio como alternativa de almuerzo o cena (*)                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Leche, té, infusiones. Jugo, cereal con fruta, Pan (50 o 100 gramos) o 6 galletas de agua o soda. Entremés: mermelada, mantequilla, manjar blanco, quesillo, miel, queso, jamón de pavo, aceitunas, palta, huevo. Azúcar sachet o endulzante |         | Entrada: ensalada o sopa<br>Plato principal con aves, pescado, carnes y un acompañamiento.<br>Alternativa hipocalórica<br>Bebestible: Jugo, refresco o agua<br>Postre: Frutas, jalea, yogurt, helado, postres de leches, como budines, flanes, entre otros (excluye las mazamoras). |         | Alguna alternativa de Té sólo o con leche, infusiones, jugo, yogurt, fruta, postre de leche.                                                                                                                                                                    |
|                                                                                                                                                                                                                                              |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |         | Sándwich de carne de vacuno o ave adicionado de tomate u otra verdura, en pan corriente (100 gramos).<br>El sándwich debe ser preparado en la Central de alimentación.<br>1 fruta o yogurt entero<br>1 jugo individual envasado de 200 cc.<br>Servilleta doble. |

(\*) Sólo para el personal asistencial en casos excepcionales, se deberá disponer de meriendas o refrigerio como alternativa a un almuerzo o cena.

Fuente: Elaboración IKONS ATN

- ♦ El OPERADOR deberá elaborar menús especiales adecuados a la tradición (cumpliendo las restricciones de cada dieta) para las siguientes fechas: Nochebuena (cena), día de navidad (almuerzo), fin de año (cena), año nuevo (almuerzo), día del niño (desayuno, almuerzo y cena), la semana del paciente (desayuno, almuerzo y cena todos los días de la semana), aniversario del INSN-SB (almuerzo sólo para el personal del INSN-SB), Fiestas Patrias (desayuno, almuerzo y cena) y día del trabajo (desayuno, almuerzo y cena), las que deberán ser acordadas con la ENTIDAD CONTRATANTE en el respectivo POA.
- ♦ El OPERADOR deberá tener en cuenta pautas de alimentación específica para personas que el suministro de menús tradicionales, supongan problemas de salud, por intolerancia o alergias sea de pacientes o personal del INSN-SB. Estas pautas de alimentación serán fijadas por la ENTIDAD CONTRATANTE. Para lo anterior será necesario mantener y perfeccionar el sistema de atención de alimentación regional, visto como un hábito alimentario que influye en la recuperación del paciente y la reducción de la estancia en el hospital.
- ♦ El OPERADOR deberá tener en cuenta y ofertar alternativas alimenticias a colectivos minoritarios por razón de religión o por hábitos alimentarios, como es el caso de los vegetarianos, estando sujetos en todo caso a las indicaciones del médico tratante y nutricionista para cada paciente.
- ♦ Los menús para el personal incluidos dentro del alcance del Servicio serán los mismos que los establecidos para los pacientes sin restricciones alimentarias, adaptados para personas adultas.
- ♦ El personal de guardia (turno) debe ser el que está en la "lista programada de guardia" remitida previamente al OPERADOR, a través del SIGI-NS..
- ♦ El OPERADOR deberá tener disponible un manual de preparación de dietas basales y terapéuticas utilizadas, conteniendo:
  - Descripción de las técnicas culinarias.
  - Normalización de términos técnicos culinarios.
  - Variaciones de la calidad organoléptica y sus puntos críticos, relacionados con las técnicas culinarias y la temperatura.
  - Control y definición de las temperaturas de cocción para cada receta.
  - Creatividad técnica y presentación especial en los alimentos utilizados como guarniciones.
  - Presentación especial para grupos específicos (pediatría y adultos, fácil deglución, etc.).

- Nota para información al paciente sobre su dieta hospitalaria.
- ♦ En aquellos aspectos no regulados en esta sección, el OPERADOR deberá atender en todo momento las indicaciones y directrices de la ENTIDAD CONTRATANTE con la finalidad de cumplir con la entrega de dietas basales y terapéuticas según prescripción médica. La prescripción médica es la indicación del tipo de soporte nutricional que requiere el paciente acorde a la patología. Será el nutricionista el que realiza la prescripción dietética según la edad, evaluación nutricional, aceptación, tolerancia y evolución del paciente, todo en coordinación con el médico tratante a través del monitoreo nutricional diario.

#### ■ **Catálogo de productos a utilizar**

El catálogo de productos/alimentos utilizados por el OPERADOR debe incluirse en el POA del Servicio y debe satisfacer las necesidades de calidad del INSN-SB.

La codificación y descripción de cada una de las partes de las materias primas a utilizar, aplicadas a cada receta y menú, se deberá ajustar a la descripción de calidad y presentación comercial para cada materia prima que será utilizada siguiendo las normas técnicas peruanas o codex alimentario (en su caso).

El catálogo constará de los siguientes apartados (siguiendo la clasificación del registro sanitario de alimentos):

- Carnes y derivados cárnicos, aves y caza.
- Pescados, crustáceos, moluscos y derivados.
- Huevos y derivados.
- Leche y derivados.
- Grasas comestibles.
- Cereales.
- Leguminosas.
- Tubérculos.
- Harinas y derivados.
- Hortalizas, verduras, setas, frutas y derivados.
- Edulcorantes naturales y derivados.
- Condimentos y especias.
- Alimentos estimulantes y derivados.
- Platos preparados o precocinados, preparados alimenticios bajo fórmula específica y para regímenes especiales y alergias alimentarias.
- Aguas de bebida y hielo.
- Helados.
- Bebidas no alcohólicas.
- Aditivos, aromas y coadyuvantes tecnológicos.

El OPERADOR no podrá reutilizar bajo ninguna circunstancia materias primas, tales como, aceites o remanentes de preparaciones, debiendo la ENTIDAD CONTRATANTE y/o el área de nutrición del INSN-SB realizar supervisiones aleatorias de su cumplimiento.

El uso de aditivos en la preparación de alimentos deberá ser según las Leyes y Disposiciones Aplicables, entre las que se encuentra el reglamento sanitario de los alimentos que se encuentre vigente.

Los insumos y alimentos congelados no deberán presentar indicios de descongelamiento previo a su utilización y se deberá contar con registro continuo de temperaturas de su almacenamiento congelado.



Los productos, alimentos e insumos deberán estar correctamente almacenados, acorde a lo establecido en la norma sanitaria para los servicios de alimentación en los establecimientos de salud R.M 748-2012 MINSA o normas que las modifiquen o sustituyan no debiendo tener contacto con muros, cielos o pisos de los respectivos lugares de almacenaje. Asimismo, los pasillos de circulación del área de almacenamiento deberán estar libres de obstrucciones, ya sea por alimentos en cualquier condición de embalamiento, suministros o de equipos.

El OPERADOR deberá promover la alimentación saludable, definida como: *“Es una alimentación variada, preferentemente en estado natural o con procesamiento mínimo, que aporta energía y todos los nutrientes esenciales que toda persona necesita para mantenerse sana, permitiéndole tener una mejor calidad de vida en todas las edades”*, y aplicar la Ley N°30021, Ley de Promoción de la alimentación saludable para niños y adolescentes”, y su reglamento D.S. N° 017-2017-SA, o normas que las modifiquen o sustituyan.

■ **Sistema de respaldo.**

El OPERADOR deberá diseñar y mantener permanentemente un mecanismo alternativo de emergencia al que emplee para proveer el Servicio de Alimentación de pacientes y personal del INSN-SB. Este mecanismo deberá ser capaz de proveer la misma cantidad de raciones diarias mientras dure la causa que originó su activación, al menos, por un período de quince (15) Días Calendario. Este sistema de respaldo será presentado en el POA correspondiente detallando a lo menos su organización, localización, logística y distribución a pacientes, así como menús disponibles.

El OPERADOR deberá contar en forma permanente con las materias primas disponibles en el INSN-SB, necesarias para ejecutar el plan de contingencia establecido en el POA. Asimismo, podrá considerar, a su cuenta y costo la disponibilidad de alimentos refrigerados en un centro cercano y disponer de los procedimientos y logística de traslado de los alimentos conservados, debiendo ser comprobable la integridad de cadena de frío para la mantención de los alimentos.

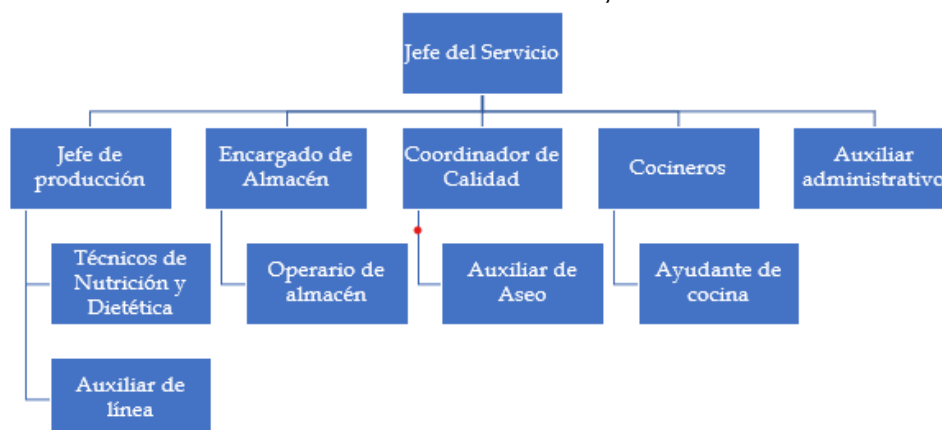
#### **5.1.9 ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO**

Para este Servicio el OPERADOR deberá satisfacer los requerimientos propios del mismo, así como a la correspondiente área usuaria, a través del SIGI-NS.

El OPERADOR deberá proponer la organización funcional del Servicio, para prestar el mismo a todas las áreas usuarias, considerando que, durante la Etapa Operativa, deberá existir la pertinente coordinación con los Servicios de Mantenimiento, Aseo, Limpieza y Manejo de Vectores, Seguridad y Vigilancia, y Gestión y Manejo de Residuos Sólidos.

A modo referencial debe considerar dentro de su organización a todo el personal mínimo y una organización como la que se muestra a continuación sin ser limitativa.

**FIGURA 1: ORGANIGRAMA REFERENCIAL, NO LIMITATIVO ALIMENTACIÓN**



Fuente: Elaboración IKONS ATN

### 5.1.10 DOCUMENTACIÓN DEL SERVICIO

Adicionalmente a la información específica que el OPERADOR deba presentar según lo establecido en las secciones anteriores relativas a este Servicio, el OPERADOR deberá presentar la siguiente información:

- **Información inicial a presentar por el OPERADOR antes de la entrada en operación**  
El OPERADOR deberá elaborar el POA del Servicio que recoja los elementos y recursos que aplicará para aplicación directa. El POA del Servicio determinará las especificaciones y procedimientos correspondientes en el marco de las Leyes y Disposiciones Aplicables y sus actualizaciones o modificaciones durante la ejecución del Contrato. El contenido mínimo referencial del POA se indica en el Anexo 21 del contrato.
- **Información periódica a presentar durante la Etapa Operativa**
  - El OPERADOR deberá presentar las autorizaciones sanitarias de funcionamiento de todas las empresas con las que trabaja y su homologación.
  - Bimensualmente, el OPERADOR deberá remitir los registros establecidos en el manual de procedimientos basado en los principios de análisis de peligros y puntos de control crítico (HACCP), a la ENTIDAD CONTRATANTE para su evaluación.
  - El OPERADOR deberá entregar a la ENTIDAD CONTRATANTE un informe mensual que contenga la información estadística del funcionamiento del Servicio. Este informe deberá contener, como mínimo, la siguiente información:
    - ◆ Número de menús atendidos diariamente y el total mensual, validados por la unidad de nutrición. Esta información se detallará al menos por tipo de beneficiario (pacientes, personal, acompañantes).
    - ◆ Número de beneficiarios en los programas de alimentación comunitaria, si la hubiere.
    - ◆ Número y Porcentaje de quejas y reclamos de los usuarios, incluyendo tipología y análisis de reclamos.
    - ◆ Número y Porcentaje de dietas rechazadas, indicando las razones para su rechazo.
    - ◆ Número de casos, tipo y Porcentaje de alimentos e insumos descompuestos o con su calidad organoléptica alterada ya sea almacenados o entregados a destinatarios finales.
    - ◆ Porcentaje de usuarios satisfechos con la atención.
    - ◆ Otra información que se considere relevante para el seguimiento de la calidad del Servicio y cuya inclusión en el informe mensual deberá ser acordada entre la ENTIDAD CONTRATANTE y el OPERADOR.

- ♦ Información que requiera la ENTIDAD CONTRATANTE, para elaborar el informe mensual que presenta a su inmediato superior (MINSA).

#### 5.1.11 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Abatimiento:** Proceso que consiste en bajar la temperatura interior del alimento entre -2 y 5°C durante 90 minutos.
- **Alimentación saludable:** Es una alimentación variada, preferentemente en estado natural o con procesamiento mínimo, que aporta energía y todos los nutrientes esenciales que toda persona necesita para mantenerse sana, permitiéndole tener una mejor calidad de vida en todas las edades.
- **Análisis microbiológico:** inspección de laboratorio que permite valorar la carga microbiana y de eventuales toxinas en un alimento, la que, dependiendo de su especificidad, puede detectar patógenos específicos asociados a las ETAS.
- **Análisis sensorial:** Proceso que consiste en la evaluación humana de las propiedades organolépticas de los alimentos o preparaciones con el fin de determinar si el sabor, textura y características gastronómicas, se encuentran acordes a los criterios establecidos en las recetas culinarias de la minuta o menú. El procedimiento de análisis sensorial deberá quedar establecido en el POA, como, por ejemplo: Atributos a evaluar (aroma, color, sabor, presentación), metodología de evaluación y resultados.
- **Alimento congelado:** son aquellos, naturales o elaborados, que han sido sometidos, mediante un equipo apropiado, a un proceso de baja temperatura hasta que el producto alcance una temperatura de -18°C en el centro térmico.
- **Atmosfera modificada:** El envasado en atmósfera modificada (EAM o MAP en sus siglas inglesas, *modified atmosphere packaging*) implica la eliminación del aire del interior del envase y su sustitución por un gas o mezcla de gases, generalmente CO<sub>2</sub>, O<sub>2</sub> y N<sub>2</sub>, en materiales con barrera a la difusión de los gases. Esta modificación en el ambiente gaseoso disminuye el grado de respiración, reduce el crecimiento microbiano y retrasa el deterioro enzimático con el propósito de alargar la vida útil del producto (alimento).
- **Bodega:** Lugar de almacenamiento de materias primas, alimentos e insumos que cumple con las condiciones apropiadas para el almacenamiento de estos de acuerdo a las Leyes y Disposiciones Aplicables.
- **Cálculo de ingredientes:** planilla ejecutada por el jefe de producción o chef que indica la cantidad de ingredientes (en gramos o kilos) respecto del número total de raciones a elaborar.
- **Cocción:** Proceso térmico definitivo, en la que se someten los alimentos a T° sobre 100°C por tiempo suficiente, con el fin de eliminar su carga patógena de origen y modificar gastronómicamente su presentación.
- **Dieta:** Es el conjunto de sustancias que regularmente se ingieren como alimentos.
- **Descongelar:** acción física de volver la materia prima que se encuentra congelada a sus características organolépticas de temperatura natural.

- **Envasado al vacío:** El Envasado al vacío es un método de envasado que consiste en retirar el aire del interior de un envoltorio con el objetivo de extender el periodo de caducidad de un alimento, en base a limitación de crecimiento de bacterias aerobias, no bloqueando la proliferación de anaeróbicas ni eliminando toxinas.
- **Embutidos y procesados derivados cárneos:** alimentos derivados de carne de vacuno, pollo, pavo, pescado o cualquier otro animal comestible, que ha sufrido un proceso de elaboración que incluye corte, cambio de textura, ahumado, deshidratado, precocción, u otro, y que se han incorporado en él elementos que aumentan sus características organolépticas y de preservación. Ej.: salchichas, jamón, pate, Nuggets, escalopas, hamburguesas, albóndigas.
- **ETAS:** Enfermedades de transmisión alimentaria. Infecciones que resultan de la ingestión de alimentos que contienen microorganismos patógenos vivos.
- **Evento adverso:** Una lesión o resultado indeseado, no intencional, en la salud del paciente, directamente asociado con la atención.
- **Frutas y verduras naturales:** entiéndase por aquello, a los mismos elementos en estado natural con su cascara (no congelado, no procesado, no envasado).
- **Frutas y Verduras preelaborados:** Materia prima de origen vegetal que ha sido sometida a procesos de pre-elaboración (corte, lavado, desinfección, incluso blanqueamiento, preservación química, cocción u otro) y que se pueden conservar mediante refrigeración, congelación, vacío o atmosfera modificada.
- **Operaciones de Limpieza:** Eliminación de toda suciedad visible en los alimentos mediante medios físicos.
- **Insumos:** Productos, diferentes de las materias primas, pero necesarios para diversas etapas del proceso productivo y del servicio. Entran dentro de este grupo los artículos desechables y los productos para el aseo del Servicio.
- **Lavado de manos:** Es la medida básica más importante, y a la vez más simple, para prevenir las enfermedades infecciosas por contacto, y las IAAS, debiendo ser realizado eficazmente por todo el personal de un Establecimiento de Salud. Dicho lo anterior, es fundamental que quienes realicen el manejo de alimentos del Establecimiento de Salud sean quienes deben incorporar permanentemente este procedimiento a su rutina de trabajo. Para esto deberán ser capacitados en base a normas nacionales o de OMS/OPS.
- **Mantención en caliente:** Mantención de los alimentos a T° sobre 65° C, normalmente aplicable a preparaciones que deben ser mantenidas por un tiempo después de su preparación y durante el servicio.
- **Mantención en frío:** Mantención de los alimentos a T° bajo 5°C, normalmente aplicable a preparaciones que han sido sometidas a cocción, luego a enfriamiento rápido y que se almacenan, hasta su utilización.
- **Materias Primas:** Es toda sustancia que, para ser utilizada como alimento, puede ser materia prima perecible y materia prima no perecible.
- **Materiales:** todo elemento necesario para la elaboración de alimentos o asociado a los procesos de éste directa o indirectamente.

- **Muestra de referencia:** muestra representativa de la cada una de las preparaciones de alimentos que se han elaborado durante el proceso productivo, con la finalidad de disponer en caso de existir la necesidad de analizar microbiológicamente.
- **Minuta o Menú:** detalle de las preparaciones que se han programado entregar en los tiempos de comida (desayuno, almuerzo, merienda, cena) para pacientes, y personal del INSN-SB.
- **Operaciones de Sanitización:** disminución o eliminación de la carga bacteriana presente en los alimentos mediante medios químicos.
- **Orden de Compra (OC):** Formato en el cual se registran las materias primas necesarias para elaborar los productos y que son solicitadas a los proveedores.
- **Operaciones de Enjuague:** eliminación de detergentes o sanitizantes de los alimentos mediante el empleo de agua abundante y corriente.
- **Operaciones de Secado:** Eliminación de agua visible sobre los alimentos mediante medios físicos.
- **Operaciones de pelado:** eliminación de la cascara de un alimento natural (no procesado) para elaboración de preparaciones gastronómicas.
- **Operaciones de corte:** incisura de un alimento con el fin gastronómico.
- **Operaciones fundamentales:** Las operaciones fundamentales son “combinaciones”. Esto significa juntar diferentes ingredientes en proporciones razonables en orden lógico para lograr sustancias o preparaciones determinadas. Las operaciones fundamentales se dividen en: Elaboración de masas, cambio de consistencia y operaciones auxiliares.
- **Operaciones Definitivas:** son cambios producidos en los alimentos (preparaciones) con diferentes operaciones logrando su cocción y sabor definitivo: Cocciones húmedas o por expansión, cocciones por concentración o secas, cocciones combinadas y operaciones auxiliares.
- **Operaciones auxiliares:** todo tipo de acciones como salar – Desalar- Ahumar – Adobar – Macerar – Marinar- Amortiguar – Condimentar- Adornar- Pinchar- Envolver- Rellenar – Amarrar – Coser – Ensartar- Golpear.
- **Patógeno:** microorganismo que produce daño o enfermedad.
- **Pesaje:** corroboración del gramaje neto de las preparaciones al plato, exigido en el Contrato.
- **Peso bruto:** peso neto más peso tara.
- **Peso neto:** peso exclusivamente del alimento o preparación.
- **Peso tara:** peso del contenedor, plato, pocillo o empaque (tara).

- **Producto Terminado:** alimento o preparación que, a través del desarrollo del proceso productivo del Servicio de Alimentación, se encuentra listo para la ingesta por parte de los consumidores (pacientes, familiares y personal de salud).
- **Programación:** Información específica y necesaria para la preparación de la producción diaria en el comedor. Contiene información relativa a ingredientes o materia prima necesaria para cada preparación, cantidad requerida y costo asociado.
- **Ración:** Es la cantidad de alimentos otorgada a una persona sana o enferma para una comida. La contabilidad de la ración se hará en función del suministro del alimento al paciente y se tendrá en cuenta que cada desayuno, almuerzo o cena es equivalente a una ración.
- **Rethermalización:** Sometimiento de las preparaciones alimenticias (producto terminado) a Temperaturas sobre los 65° C y que permiten distribuir las preparaciones con las características organolépticas y gastronómicas iniciales según la receta.
- **Receta culinaria:** detalle de la elaboración de una preparación específica de las minutas programadas para el INSN-SB.
- **Rotulación:** Conjunto de inscripciones, leyendas o ilustraciones contenidas en el rótulo que informan acerca de las características de un producto alimenticio.
- **Rótulo:** etiqueta implementada por la unidad central de producción de alimentos del INSN-SB y que aplica sobre una materia prima, alimento, preparación o producto terminado que requiera almacenamiento, cuyo objetivo es que permita identificar en el producto con, a lo menos los siguientes antecedentes: Nombre del producto, fecha de elaboración, hora de elaboración, fecha de vencimiento o de eliminación, hora de eliminación.
- **Sanitizar:** reducir el número de microorganismos a un nivel seguro. El sanitizante debe tener propiedades germicidas o antimicrobianos y se aplican a los objetos no vivos para destruir los microorganismos.
- **Sistema FIFO:** Organización de materia prima en donde se establece que la materia prima que primero entra a la bodega es la primera que se utiliza.
- **Tiempo de comida:** Está referido a desayuno o almuerzo, cena, merienda, o similares
- **Termalización:** Se denomina termalización al proceso físico por el que las partículas en un sistema alcanzan el equilibrio térmico mediante la interacción entre ellas calor o frío.

## 5.2 Servicio de lavandería y ropería S02

### 5.2.1 DESCRIPCIÓN GENERAL

El Servicio de Lavandería y Ropería se encarga de suministrar ropa hospitalaria (como ropa quirúrgica, de cama y para pacientes) a las Subunidades del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja, tanto de forma programada como no programada.

El Servicio de Lavandería y Ropería deberá garantizar el mantenimiento adecuado de las condiciones óptimas de lavado, limpieza, planchado y conservación de las prendas de ropa hospitalaria. Esto busca evitar la contaminación microbiológica y reducir el riesgo de

contaminación de los pacientes, permitiendo que el personal de cada subunidad del INSN-SB use la ropa de manera segura en la atención de los pacientes.

### 5.2.2 OBJETIVO

El servicio de Lavandería y Ropería tiene por objetivo prestar un servicio integral de abastecimiento, higienizado de ropa y garantizar la disponibilidad del material textil tanto lavable como descartable, necesarios para el desarrollo de las actividades asistenciales del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja y sus recintos, con estándares de seguridad y en condiciones óptimas de limpieza, lavado, planchado, costura y conservación compatibles con las leyes y normativas aplicables, así como de la provisión y reposición anual de los uniformes de funcionarios.

### 5.2.3 ALCANCE DEL SERVICIO

En forma general, el alcance y la responsabilidad del Servicio incluye la totalidad de las actividades necesarias desde dotación de prendas, la recolección de las prendas sucias en las áreas usuarias hasta la entrega de las prendas en condiciones óptimas de limpieza, planchado y conservación, así como de empaquetado y orden dentro de la ropería de áreas usuarias para su uso posterior.

Estas actividades en forma general y no limitativa son las que se describen a continuación:

- **Servicio de ropería incluye:**

Dotación, reparación y reposición de toda la ropa hospitalaria (de paciente, quirúrgica, de cama u otra) y uniformes del personal del INSN-SB, para el correcto funcionamiento, acorde a las especificaciones técnicas dispuestas por el INSN-SB.

Suministro del stock de ropa suficiente en condiciones óptimas de limpieza, planchado y costura en cada unidad usuaria (Almacén de ropa), acorde a las especificaciones técnicas dispuestas por el INSN-SB.

El OPERADOR deberá proveer una vez al año, por cada trabajador, dos (02) mudas de uniformes, así como la reparación, arreglo o entalle de estos si tuviesen algún deterioro detectado durante la entrega.

Los requerimientos de uniformes podrán variar de acuerdo con las especificaciones del INSN-SB, estableciendo modelos, composición, materialidad, colores, textura y distribución de tallas, las que deberán ser previamente validadas por la Entidad Contratante.

El tallaje, confección y distribución de uniformes de personal se efectuará conforme a lo establecido en el POA, el que deberá indicar fechas estimadas y procedimientos para la entrega.

El plazo para el envío de las especificaciones de los uniformes por parte del INSNSB deberá ser previo a la aprobación del POA, de manera que éstas queden incluidas en un catálogo de prendas de uniformes como anexos al POA.

Para la cantidad de trabajadores por grupo asistencial o administrativos, se deberá tomar como referencia el límite de trabajadores del INSN-SB.

El lavado y planchado de uniformes será responsabilidad de cada trabajador.



■ **El servicio de lavandería incluye:**

- El proceso de lavado y tratamiento de limpieza de las prendas mediante el desangrado, prelavado, lavado, desinfección térmica y química, enjuague, suavizado, centrifugado, secado y planchado de las prendas sucias que le entreguen los departamentos y/o servicios del INSN-SB.
- Los procesos de estas prendas se realizan según protocolos específicos de lavandería hospitalaria, no permitiéndose lavados propios de lavanderías hoteleras o de otro tipo semejante.
- El OPERADOR deberá recoger y entregar todos los días de la semana sin excepción y oportunamente, de acuerdo a los horarios aprobados por la ENTIDAD CONTRATANTE, en transportes asépticos apropiados de manera completa y correctamente cerrados, por su cuenta la cantidad completa y suficiente de ropa hospitalaria en los departamentos o servicios del INSN-SB, según la ropa que sea entregada para tal proceso.
- Clasificar las prendas contaminadas y no contaminadas de acuerdo al tipo, grado de suciedad, servicio de origen y proceso de lavado asignado.
- Las prendas deberán contar con el logo institucional en tamaños y colores aprobados por el INSN-SB y la Entidad Contratante. La recolección se efectuará en bolsas especiales con sistema de cierre adecuado suministradas por el OPERADOR con soportes que faciliten la recolección en el sitio donde la ropa se encuentre, con la finalidad de que se facilite el manejo de la ropa sucia, las bolsas deberán ser de diferente color según el tipo de suciedad; el transporte se realizará en vehículos que ofrezcan seguridad para preservar la asepsia adecuada en el proceso y en bolsas cerradas completa y correctamente.
- Previo al lavado, la ropa sucia deberá ser sometida a un tratamiento de desangrado y desinfección.
- El lavado de la ropa sucia será ejecutado saponificando grasas, privilegiando el uso de detergentes enzimáticos, removiendo suciedad y logrando el blanqueo de la ropa.
- En el proceso de lavado, se realizarán enjuagues con la finalidad de remover cualquier residuo de productos químicos y ajustar el pH a valores adecuados, de acuerdo con lo establecido en los procedimientos definidos por el OPERADOR.
- Atender de manera oportuna las llamadas o requerimientos que se le haga de la ropa que resulte dañada, defectuosa y se dará respuesta a solicitud de cantidades adicionales a la rutina. La ropa dañada deberá ser reparada o sustituida por el OPERADOR.
- Suavizar la ropa con la finalidad de recuperar la tersura de la fibra, lo que se realizará después de todos los tratamientos a que ha sido sometida la misma.
- Remoción del agua que impregna la ropa por medio de un centrifugado efectivo.
- Responder por el control de calidad del lavado, secado, planchado, doblado y empaquetado de la ropa limpia.

■ **Entrega de ropa sujeta a procesos de esterilización:**

Para aquellas áreas usuarias que requieran prendas en condiciones de esterilidad, el Servicio de ropería, entregará las prendas limpias al servicio de Esterilización, quienes se encargarán de recibir, armar kits de esterilización y posteriormente entregar al área usuaria y/o quirúrgica donde sea requerido.

El servicio de lavandería deberá garantizar que las prendas limpias entregadas cumplan con las condiciones óptimas de limpieza, planchado, conservación, empaque y en la cantidad requerida por la central de esterilización.



En cuanto al empaque y al transporte de prendas se debe preservar la asepsia hasta el lugar de destino y respetar las rutas limpias y sucias establecidas.

El POA del Servicio de Lavandería y Ropería contar con la información de los tipos y cantidades estimadas de prendas requeridas para el armado de kits de esterilización, de manera de garantizar la entrega oportuna de estas prendas, así como también deberá contener un procedimiento específico respecto a la coordinación interna con el Servicio de Esterilización

▪ **El servicio de costura incluye:**

- Reparación y pequeñas costuras de las prendas asistenciales (ropa asistencial quirúrgica, ropa de cama, ropa para pacientes y las descritas en el POA), provista por el OPERADOR.
- Arreglo, entalle y/o reparación de los uniformes al momento de entrega de estas prendas al personal (solo en caso de que la talla de uniforme entregado no coincida con las tallas informadas por los funcionarios durante el proceso de tallaje o defecto de confección)
- Cambios de elásticos y reposición de botones.
- Una vez sometida a reparación o costura, las prendas volverán a ser lavadas para garantizar su asepsia e higiene.

Adicionalmente,

▪ **Deberá suministrar:**

- Prendas asistenciales según demanda, esto es aquellas prendas necesarias para enfrentar variaciones de demanda por sobre el abastecimiento habitual conforme a la estacionalidad propia de la actividad asistencial y según la calidad aprobada por la ENTIDAD CONTRATANTE
- Prendas asistenciales disponible ante imprevistos, esto es aquellas prendas no consideradas dentro de los correspondientes a *stocks* de seguridad o de emergencia, permitiendo de este modo responder ante imprevistos.
- Dotación inicial y suministro de ropería cumpliendo con los requerimientos del establecimiento y ajustados a la normativa aplicable, además se debe considerar las prendas suministradas para los padres o tutores acompañantes de los pacientes por ser menores de edad en las áreas asistenciales y albergue (8vo piso).

Respecto de la ropa descartable o desechable estéril a ser suministrada por el OPERADOR, para ser utilizada en los procedimientos diagnósticos y terapéuticos, el alcance es para uso en las áreas de riesgo biológico como las unidades de emergencia, centro quirúrgico, aislados y neonatología. Debiendo a su vez contar con un stock de emergencia para enfrentar contingencias.

#### 5.2.4 DISPONIBILIDAD HORARIA

Este servicio deberá ser prestado de manera continua los 365 días del año, durante la Etapa Operativa. El OPERADOR debe garantizar el suministro suficiente de ropa no existiendo excusa alguna para su paralización o para el no cumplimiento o retraso del mismo, garantizando que las áreas usuarias dispongan de prendas en condiciones óptimas de limpieza, planchado, almacenamiento y conservación.

Tanto los horarios de recolección de ropa sucia y entrega de ropa limpia, como el lugar de recolección (acopio de ropa sucia) serán fijadas por la ENTIDAD CONTRATANTE según las necesidades requeridas del INSNSB, siendo de obligatorio cumplimiento por parte del OPERADOR. No obstante, se deberá cumplir cabalmente los horarios de retiro de ropa sucia de lunes a domingo incluyendo los días feriados, y de igual forma respecto a los horarios de entrega de la ropa limpia y planchada que se ejecutará diariamente, coordinando según la urgencia de uso de la ropa en el servicio.

La entrega de ropa limpia será priorizada durante la mañana posterior al inicio del primer turno del día y según la criticidad de cada subunidad.

El personal se organizará en 3 turnos de modo tal, que se garantice el abastecimiento continuo y oportuno de ropa limpia en los horarios de rutina establecidos, solicitudes adicionales y se evite la acumulación de prendas sucias que puedan generar puntos de contaminación, además de atender la provisión de ropa limpia almacenada en casos de urgencias o emergencias.

Esquema de turnos referencial:

- 1er turno : 06:00 - 15:00 horas
- 2do turno: 12:00 - 21:00 horas
- 3er turno : 21:00 - 06:00 horas

Como alternativa a los turnos anteriores, el OPERADOR podrá proponer jornadas atípicas para garantizar la continuidad en la prestación del servicio, presentando un esquema de turnos rotativos 2x2 (de 07:00 a 19:00 horas y 19:00 a 07:00 horas) para el personal operativo, que permitirá mejorar el bienestar físico y mental del trabajador, aumentar la productividad al reducir la fatiga acumulada y garantizar continuidad operativa sin interrupciones.

### 5.2.5 NORMATIVA APLICABLE AL SERVICIO DE LAVANDERÍA

Para la prestación del Servicio de Lavandería, el OPERADOR debe garantizar que los procedimientos y prácticas que se ejecuten cumplan con estándares de seguridad y calidad compatibles con las Leyes y Disposiciones Aplicables, así como también los procedimientos y especificaciones que se establezcan en el POA aprobado por la ENTIDAD CONTRATANTE con el objeto de garantizar en todo momento la seguridad en materia de prevención de IAAS, transmisión de enfermedades infectocontagiosas y accidentes laborales.

El OPERADOR deberá cumplir con las normas técnicas establecidas por el Ministerio de Salud u otra Autoridad Gubernamental Competente.

El OPERADOR debe cumplir como mínimo estas Leyes y Disposiciones Aplicables:

- Norma Técnica N°015-MINSA/DGSP-V.01 "Manual de bioseguridad" aprobada mediante RM N°614 - 2004 / MINSA, del 15 junio del 2004.
- Reglamento de la Ley N°29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, aprobado mediante Decreto Supremo N°005-2012-TR.
- Guía Técnica de procedimientos de Limpieza y desinfección de ambientes en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, aprobado mediante Resolución Ministerial N°372-2011/MINSA.

El OPERADOR, con aprobación previa de la ENTIDAD CONTRATANTE, puede incorporar normas o estándares de otras experiencias de asociaciones público-privadas internacionales en salud, siempre que se demuestre la sustentabilidad técnica-económica y la mejora o mantenimiento de la calidad del servicio.

#### 5.2.6 EQUIPOS E INSUMOS

En caso de que el servicio de lavandería se haga al interior el OPERADOR dispondrá del equipamiento que el servicio de lavandería del INSN-SB disponga equipo que deberá mantener un estado de conservación adecuado a través de gestiones de mantenimiento preventivo y correctivo oportuno y correcto.

El OPERADOR será responsable de las pérdidas o roturas o cualquier daño o deficiencia que se pueda producir en las prendas como consecuencia del desarrollo del Servicio.

El OPERADOR, deberá mantener un registro automatizado y actualizado en el SIGI-NS de la dotación de ropa(inventario), recolección de ropa sucia, lavado y entrega.

En consecuencia, el OPERADOR deberá asumir el costo de las prendas y gestionar su reposición con prendas completamente nuevas en caso de que se requiera. El costo de la reposición será asumido íntegramente por el OPERADOR.

De igual forma, si cuando se lleve a esterilizar una prenda, la Central de Esterilización indicara que el daño fue originado durante el Servicio de Ropería, Lavandería o durante el proceso de esterilización, esta prenda deberá ser sustituida por el OPERADOR por una nueva sin cargo para la ENTIDAD CONTRATANTE ni el INSN-SB

El aseo de las instalaciones de lavandería del INSN-SB estará a cargo del Servicio de Aseo, limpieza y manejo de vectores.

El mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos del INSN-SB estarán a cargo servicio de mantenimiento y operación de la edificación, instalaciones, equipamiento electromecánico y mobiliario asociado a la infraestructura.

Sin pretender ser una relación exhaustiva de los recursos materiales que el OPERADOR deberá dotar para la correcta prestación del Servicio, a continuación, se detalla la relación de Equipamiento y materiales que el OPERADOR deberá proveer:

- En el caso que el OPERADOR considere necesitar más carros de los que se dispone en la actualidad el INSN-SB, éstos deberán estar fabricados con materiales susceptibles de limpieza y desinfección, así como resistentes a la corrosión. Su estructura deberá ser adecuada a las necesidades del transporte dentro de las instalaciones, siendo las ruedas de un material que amortigüe el sonido para evitar exceso de ruido en el INSN-SB (de acuerdo con las especificaciones requeridas por las Leyes y Disposiciones Aplicables).  
El OPERADOR deberá contar con los siguientes carros para el servicio:
  - Carro de transporte de ropa limpia.
  - Carro de dispensación de ropa limpia.
  - Carro de segregación de ropa sucia.
  - Carro de transporte y almacenamiento de ropa sucia.
  - Carro de traslado de prendas en el interior del área limpia.
- Además, los carros deberán tener unas características de tamaño, capacidad y resistencia establecidas, que además de garantizar su durabilidad y practicidad, no pongan en riesgo la salud laboral del personal que los manipule por su peso excesivo o movilización

difícil. En ninguna situación se podrá utilizar carros de ropa limpia para el transporte de ropa sucia ni carros de ropa sucia para transporte de ropa limpia, por esta razón los carros de limpio y sucio deberán estar claramente identificados según su uso.

- Las bolsas de ropa sucia podrán ser de tela o plástico impermeable y antigoteo hidrosolubles, libre de agujeros u otro defecto que incumpla las características dadas; además deberán disponer de un adecuado sistema de cierre.
- Contenedores para almacenaje de bolsas de ropa sucia en cada punto generador o de acopio de ropa sucia. En ningún caso se podrá dejar bolsas de ropa sucia en contacto con el piso.
- Dotación de prendas limpias en stock a fin de garantizar el Servicio para cada una de las áreas usuarias aun en las situaciones de emergencias. El OPERADOR deberá atender peticiones con carácter de urgencia y emergencia en cualquier momento.
- El Operador deberá detallar todos los stocks de las prendas hospitalarias de uso, lavado, bodega y emergencia en un apéndice anexo al POA del Servicio de Lavandería y Ropería
- El INSN-SB cuenta con básculas para pesar la ropa limpia y sucia. El pesaje se realizará como parte de las actividades de clasificación de prendas sucias, y de manera previa a la distribución tras el empaque y verificación de las prendas limpias a entregar a los servicios usuarios. A efectos de garantizar el registro adecuado de estos pesos, El OPERADOR debe garantizar que estos equipos cuenten con certificados de calibración vigentes, registros de verificación semanales con pesas patrón, ejecución de mantenimientos preventivos y validaciones periódicas del pesaje de prendas sucias y limpias por parte del personal de supervisión. Corresponde al OPERADOR la calibración periódica de dichas básculas.
- El OPERADOR deberá proveer la dotación inicial y suministro de ropería al INSN-SB, incluyendo la ropa plana, de pacientes, prendas quirúrgicas y los uniformes del personal del INSN-SB, bajo las condiciones técnicas y estéticas establecidas por el INSN-SB, así como la reposición de las mismas.
- Los insumos químicos, desinfectantes, detergentes y otros, que se utilicen en la ejecución de los Servicios, deberán detallarse en el respectivo POA, los que deberán contar, según corresponda, con las autorizaciones legales vigentes y los registros respectivos. Asimismo, el OPERADOR deberá llevar un registro de proveedores para todos los insumos. El OPERADOR deberá informar al Establecimiento de Salud a través del Sistema de Información (SIGI), respecto de todos los insumos que utilice en la prestación del Servicio, mediante una ficha técnica que contenga, al menos, lo siguiente: cantidades, diluciones, medidas de seguridad y almacenamiento, como también de la condición de inflamables y tóxicos y hojas de seguridad actualizadas

El servicio de Lavandería podrá ser prestado en las instalaciones dispuestas en el INSN-SB o fuera de este según las instalaciones de que disponga el OPERADOR.

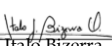
En caso de que el operador preste este servicio fuera de las instalaciones del INSN-SB, se hará cargo de los costos de la infraestructura, equipamiento y de garantizar su óptimo Mantenimiento, para realizar con calidad las labores de su competencia, según las condiciones establecidas que sean definidas en POA aprobado y la normativa técnica aplicable. El Supervisor podrá visitar en cualquier momento el funcionamiento externo de tal forma de verificar sus procesos.

Sin perjuicio de lo anterior, independiente de que se ejecute el servicio de lavandería de forma externa, los procedimientos básicos de la lavandería y el listado de insumos deberán estar especificados en el POA del Servicio.

## 5.2.7 PERSONAL

  
Sergio Hinojosa  
Jefe de Equipo

  
Enrique Saint Pierre  
Especialista en Costos  
Hospitalarios

  
Italo Bizerra  
Especialista Legal

  
Max Carneiro  
Coordinador Legal

El OPERADOR proveerá y mantendrá el número de personal necesario conforme a los requerimientos del Contrato, así como para cubrir descansos, vacaciones, descansos médicos y ausencias imprevistas y el servicio durante las 24 horas al día todos los días del año.

Los perfiles mínimos requeridos para el Servicio son:

- Jefe del Servicio

El perfil mínimo requerido para la Jefatura del Servicio es el que se describe a continuación.

- Profesional ingeniero textil, industrial o afines
- Con especialidad y/o capacitación en lavandería hospitalaria
- Cinco (5) años de experiencia profesional
- Dos (2) años de trabajo en jefatura o coordinación de lavandería hospitalaria

El personal mínimo adicional a la Jefatura del Servicio deberá contar de los siguientes perfiles:

- Supervisor de turno (al menos uno para cada turno)
- Auxiliares de lavandería (la cantidad de auxiliares deberá definirse en el POA y ajustarse al esquema de turnos que se defina, así como también a la demanda del servicio)
- Auxiliar de ropa sujeta a procesos de esterilización.
- Costureros (al menos uno en horario diurno)
- Almaceneros

Como parte del plan de capacitación anual, el OPERADOR deberá brindar al personal como mínimo los siguientes temas: manejo de ropa hospitalaria circuitos de la ropa sucia y limpia, prevención de riesgos a la salud respecto a la manipulación de ropa sucia, manejo de las maquinarias, prevención de transmisión de infecciones, otras que se designen en el POA.

En los turnos en los que el jefe de Servicio no se encuentre disponible, la jefatura será encargada al responsable supervisor del turno (si así fuera necesario), estableciendo como periodo máximo las vacaciones legales que le correspondan al encargado.

Todo cambio de personal en la línea de jefaturas deberá ser notificado al INSNSB, para mantener el correcto flujo de comunicación.

El personal deberá estar debidamente entrenado y capacitado por entidades competentes, en los procesos de lavandería. Además de encontrarse apto de acuerdo a los exámenes médicos y psicológicos correspondientes y contar con carné de sanidad y de vacunación vigente y completo para ser mostrados ante requerimiento de la ENTIDAD CONTRATANTE o Supervisor

Todo el personal que participe en la prestación del Servicio deberá acreditar:

- Experiencia de haber trabajado en el rubro de ropería en establecimientos de salud o en lavandería comercial, al menos seis (6) meses.
- Capacitación inicial específica de, al menos cuarenta y cinco (45) horas en temas relacionados con: manejo de ropa hospitalaria (hermeticidad de contenedores y bolsas para la ropa, proceso hospitalario de ropa sucia y ropa limpia, otros), uso de químicos (diluciones, almacenamiento, recambio, eliminación, otros), prevención de transmisión de Infecciones Asociadas a la atención de salud, precauciones estándar, prevención de accidentes con fluidos corporales de riesgo, uso de barreras protectoras, prevención de riesgos, atención al cliente, entre otros.

El OPERADOR deberá realizar anualmente, en los temas que correspondan, la capacitación a todo el personal definido en el POA, lo que será verificado por la Entidad Contratante.

La capacitación debe haber sido impartida por profesionales o técnicos relacionados con la salud con conocimientos de infecciones asociadas a la atención de salud y por técnicos con conocimiento en el manejo de químicos y detergentes. Estas capacitaciones deberán quedar disponibles para modalidad online de manera que el personal cuente con posibilidad de reforzar o repetir capacitaciones.

El personal encargado de doblar y armar la ropa de pabellones quirúrgicos deberá recibir entrenamiento certificado respecto de estos procedimientos y/o bioseguridad, de modo de coordinar estas acciones con las requeridas por el INSN-SB en el Servicio de Esterilización que éste disponga para estos efectos.

Los perfiles del personal deberán ser presentados a la ENTIDAD CONTRATANTE , para el cumplimiento de la norma técnica correspondiente, diez (10) Días antes de la suscripción del Acta de Verificación y Aceptación de la Obra y Equipamiento. Cualquier cambio posterior, deberá ser comunicado y presentado el perfil correspondiente a la ENTIDAD CONTRATANTE para que emita su opinión favorable, como máximo hasta un (1) Día después de ocurrido el cambio.

#### **5.2.8 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO**

El OPERADOR deberá implementar las instalaciones y Equipamiento que sea necesario para prestar el Servicio conforme las Leyes y Disposiciones Aplicables y los requerimientos indicados en la presente sección.

El OPERADOR deberá garantizar en todo instante el desarrollo normal de los Servicios requeridos, proveyendo a su entero costo, cargo y responsabilidad las instalaciones, Equipamiento y espacios adicionales que sean necesarios para dar cumplimiento a las especificaciones, requerimientos y exigencias establecidas.

Todos los logotipos deberán ser aplicados de acuerdo con las Leyes y Disposiciones Aplicables y deberán obtener la no objeción de la ENTIDAD CONTRATANTE.

##### **a) Retiro o recojo de ropa sucia**

El personal dependiente del INSN-SB depositará diariamente la ropa sucia en los puntos habilitados a tal fin dentro de las bolsas y contenedores que serán suministradas por el OPERADOR.

El OPERADOR será el encargado de retirar la ropa sucia en los puntos habilitados a tal fin en el INSN-SB y trasladarla a la lavandería. Tras el retiro de prendas sucias, se da la correspondiente limpieza y desinfección de los contenedores y se revisten con una bolsa nueva, quedando listo para su utilización por parte de los usuarios del INSN-SB.

##### **b) Limpieza e higiene**

El OPERADOR será responsable de que el proceso completo del servicio (recepción, almacenamiento, manipulación, procesado, distribución y recolección de ropa sucia) cumpla con las normas higiénicas establecidas por la Dirección General de Gestión Ambiental (DIGESA) del Ministerio de Salud de Perú (MINSA). Será responsable de adquirir los productos de limpieza necesarios y de mantener los equipos y materiales en condiciones óptimas, así como garantizar la asepsia, orden y desinfección de los ambientes, enseres, equipos y prendas a lo largo del proceso de lavandería.

### **c) Transporte**

El transporte de la ropa se realizará empleando los carros para ropa limpia y sucia que posee el INSN-SB, de manera que nunca se encuentren en el mismo compartimento simultáneamente, y que la ropa limpia nunca sea transportada en un carro sin la conveniente desinfección del mismo.

El transporte deberá cumplir un flujo de circulación claramente diferenciado entre la ropa limpia y sucia.

Los carros serán de 2 tipos según su uso, los de ropa sucia y los de ropa limpia, ambos serán carros cerrados con tapas y deberán encontrarse visiblemente rotulados de modo que no puedan intercambiarse.

Se deberán limpiar y desinfectar diariamente y previa a su utilización todos los carros, contenedores y las bolsas que contienen la ropa para su transporte, en caso estas últimas de no ser desechables, sean o no utilizados por los trabajadores del OPERADOR.

El proceso de limpieza será propuesto por el OPERADOR en el POA correspondiente y aprobado por el INSN-SB.

Durante el traslado de prendas limpias y sucias, los coches deberán encontrarse completamente cerrados.

### **d) Lavado y planchado**

El OPERADOR deberá clasificar la ropa según los procesos de lavado específico a seguir en su tratamiento dependiendo del tipo de tela de que se trate y del tipo de manchas que tenga, utilizando en cada fase los productos (tipo y proporción), tiempos y temperaturas adecuados. Estos procesos serán propuestos por el OPERADOR y validados por el INSN-SB en el POA del servicio.

El procesamiento de ropa deberá realizarse en dos itinerarios, para evitar cruces de destinos y procesos, asegurando la separación en todo momento de la ropa limpia y la sucia por el establecimiento de una "barrera sanitaria". Iguales medidas de separación de ambos tipos de ropa se tomarán en los vehículos de transporte y con respecto a los trabajadores o equipos, asegurándose de que éstos no pasen de la zona sucia a la limpia directamente.

El retiro de prendas sucias deberá contar con un registro de la cantidad y tipo de prendas que se retiren en cada área usuaria para posteriormente efectuar la reposición de ropa limpia en cada sector y/o piso correspondiente.

La ropa considerada contaminada (infecciosa) tendrá un tratamiento separado y estar debidamente registrada en el SIGI.

El OPERADOR deberá emplear un sistema de prelavado que garantice la retirada de todo resto de materia orgánica en la ropa.

El OPERADOR, en todo momento, deberá cumplir con las exigencias técnicas de asepsia (barrera sanitaria), porcentaje de oxidante (lejía o agua oxigenada) a utilizar en el lavado, garantía de enjuagues (eliminación de vestigios oxidantes), forma de planchado y plegado e higiene en el transporte.



El OPERADOR deberá emplear la termo desinfección a alta temperatura para aquellas prendas que sean de algodón 100% y en las demás, caso del poliéster, por medio de otros oxidantes.

El lavado de las prendas hospitalarias debe aplicarse tanto mediante termo desinfección como por medio de la acción química de desinfectantes efectivos considerando la composición de las prendas y el nivel de suciedad de las mismas.

En la ropa delicada (neonatos–lactantes y similares) no se deberá utilizar cloro, siendo sometida a un proceso de lavado y desinfección especial, adecuado a este tipo de prendas, de acuerdo a las Leyes y Disposiciones Aplicables.

Los criterios de calidad y exclusión para el planchado de ropa deberán estar claramente especificados en el POA.

#### **e) Entrega de ropa limpia**

El OPERADOR deberá entregar siempre ropa limpia suficiente para cubrir la demanda del INSN-SB. El OPERADOR será el responsable de determinar el procedimiento de estimación de la ropa limpia requerida que permita evitar una situación de desabastecimiento.

Empacar la ropa limpia a fin de evitar su contaminación en el manejo y almacenamiento posteriores al lavado, desde las instalaciones del deber hasta el momento de su utilización en los Servicios. El Servicio de Gestión de Ropería y Lavandería será el responsable de que la ropa llegue en condiciones óptimas a todas las áreas asistenciales.

La ropa limpia debe ser transportada asépticamente hasta los lugares de almacenamiento ubicados en los servicios y deberá entregarse a la persona encargada de la recepción. El usuario verificará las condiciones visuales y físicas que presenta la ropa, pudiendo rechazarla debido a su deficiente lavado, planchado, doblado, manchas persistentes, roturas, desflecados, estado de los elásticos, presencia de elementos extraños que no forman parte de la prenda, entre otros.

Las especificaciones propias de los procesos de entrega de ropa limpia, reposición y control de calidad, así como los criterios de rechazo o inclusión de una prenda, deberán quedar claramente establecidos en el POA del Servicio.

La entrega de ropa limpia se efectuará en bolsas sellas y carros de transporte cerrados y con ruedas. El personal del Servicio de Gestión de Ropería y Lavandería será el encargado de depositar la ropa limpia en los puntos habilitados para ello.

La ropa quirúrgica reutilizable se entregará en la unidad de esterilización para su procesado y posterior entrega en la unidad de uso. El OPERADOR deberá asegurar la disponibilidad de ropa quirúrgica en todo momento. La ropa deberá ser entregada de manera oportuna al servicio de central de esterilización para su proceso, siendo el Servicio de Gestión de Ropería y Lavandería el único responsable de la entrega de las unidades.

La ropa limpia deberá ser entregada debidamente clasificada, planchada, plegada, empaquetada y rotulada.. Estos criterios serán propuestos por el OPERADOR y deberán contar con la previa opinión favorable de la ENTIDAD CONTRATANTE.

La ropa de quirófano estará doblada según solicite la unidad de esterilización.

La ropa entregada se considerará limpia cuando esté libre de manchas y olores, textura pegajosa o residuos de detergentes.



El número de prendas de cada paquete será propuesto por el OPERADOR y deberá contar con la previa opinión favorable de la ENTIDAD CONTRATANTE y se establecerá un peso máximo de 5 Kg de los paquetes en función del tipo de prenda de que se trate. De la misma forma se procederá con los criterios de identificación de los paquetes.

La ropa limpia debe ser pesada previa entrega por parte de la lavandería al INSN-SB, especificando, tipo de prendas, peso de las mismas en kg y unidades, fecha de entrega, así como cualquier otro dato que se considere necesario para su control interno.

La lavandería llevará un control de la ropa delicada y prendas especiales. Estas últimas se entregarán al OPERADOR separadas del resto de ropa y lo mismo deberá hacer la lavandería al efectuar las entregas. Las prendas especiales incluyen entre otras cosas: cortinas, banderas, biombos de tela, otros.

El porcentaje de rechazos de la ropa suministrada por el OPERADOR nunca se encontrará por encima del tres por ciento (3%) en el caso de las áreas asistenciales de su competencia.

El porcentaje de humedad de las prendas no podrá superar el dos por ciento (2%). Para asegurar esta medida el OPERADOR, deberá proponer la metodología de medición en el POA correspondiente, incluyendo el tamaño significativo de muestra diario, todo lo que deberá contar con la previa opinión favorable de la ENTIDAD CONTRATANTE, sin perjuicio de que ésta pueda realizar mediciones aleatorias a través del supervisor

#### **f) Reposición de la ropa**

El OPERADOR repondrá la ropa hospitalaria con una periodicidad tal, que mantenga siempre los stocks de ropa en condiciones óptimas de uso y aspecto para la atención confortable y adecuada de los pacientes del INSN-SB. La reposición de los uniformes deberá ser anual de acuerdo a las especificaciones establecidas por el INSN-SB.

El OPERADOR deberá proteger las instalaciones y utilizará el equipo necesario para prestar el Servicio conforme las Leyes y Disposiciones Aplicables y los requerimientos indicados en la presente sección.

El OPERADOR deberá garantizar en todo instante el desarrollo normal de los Servicios requeridos, proveyendo a su entero costo, cargo y responsabilidad las instalaciones, Equipamiento y espacios adicionales que sean necesarios para dar cumplimiento a las especificaciones, requerimientos y exigencias establecidas.

Respecto a los procesos de dotación, recolección, distribución y reposición de ropa, el OPERADOR deberá cumplir con los siguientes requerimientos mínimos:

#### **i. Dotación de ropa**

El OPERADOR será responsable de proveer la ropa que sea necesaria conforme los niveles de actividad asistencial diaria efectiva que registre el INSN-SB, con cada uno de sus Servicios y la cantidad y distribución de personal en funciones asistenciales.

Además, en cada servicio se debe considerar 05 juegos o dotaciones de cada categoría de Ropa:

- Ropa en uso
- Ropa limpia
- Ropa sucia

- Ropa en proceso de lavado
- Ropa para reposición
- **Ropa de cama:** El OPERADOR deberá entregar siempre ropa limpia suficiente para cubrir la demanda del INSN-SB. El OPERADOR será el responsable de determinar el procedimiento de estimación de la ropa limpia requerida que permita evitar una situación de desabastecimiento, considerando para ello como referencia sin ser taxativo, lo indicado en la siguiente tabla:

**TABLA 4: LINEAMIENTO DE CANTIDAD DE MUDAS ROPA DE CAMA**

| Lugar             | Habitación (Uso)                    | Almacén (Área asistencial) | Bodega (Ropa limpia)        | Stock emergencia de en ropería        | Muda en lavado  |
|-------------------|-------------------------------------|----------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|-----------------|
| Descripción       | Ropa puesta en cada cama habilitada | Ropa sucia                 | Bodega de ropa de la unidad | Stock exigido en caso de contingencia | Ropa de proceso |
| Cantidad de mudas | 1                                   | 1                          | 1                           | 1                                     | 1               |

Fuente: Elaboración IKONS ATN

La ropa de cama requerida deberá ser como mínimo la prevista en las Leyes y Disposiciones Aplicables, las que deberán ser definidas en el POA, de manera referencial se detalla la siguiente tabla:

**TABLA 5: LINEAMIENTOS DE ROPA DE CAMA REQUERIDA**

| Cama de hospitalización                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Cuna pediátrica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Cunas de recién nacidos, cunas de procedimientos e incubadoras                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 sábana inferior blanca, elasticada con logo estampado del INSN-SB.<br>1 sábana superior blanca con logo estampado del INSN-SB.<br>1 frazada, ribeteadas en sus 4 bordes.<br>1 cubrecama, con el logo estampado o bordado del INSN-SB.<br>1 toalla de baño blanca de alta absorción de, al menos, 400 gramos por metro cuadrado (GSM) (110 cm x 70 cm aproximadamente), con el logo estampado del INSN-SB<br>1 cobertor impermeable de colchón (Forro de colchón)<br>1 solera | 1 sábana superior con diseño infantil con logo estampado del INSN-SB<br>1 sábana inferior sin diseño de un color a tono con la sábana superior, con logo estampado del INSN-SB<br>1 sabanilla inferior sin diseño de un color a tono con la sábana superior (50 cm x 110 cm aproximadamente) con logo estampado del INSN-SB.<br>1 frazadas de colores tonos pasteles, ribeteadas en sus 4 bordes.<br>1 cubrecama con diseño infantil con logo estampado o bordado del INSN-SB<br>1 toalla de baño blanca de alta absorción de, al menos, 400 gramos por metro cuadrado (GSM) (110 cm x 70 cm aproximadamente), con el logo estampado INSN-SB.<br>1 cubre colchón impermeable ajustable en sus 4 bordes, elasticado, para cunas.<br>1 cobertor impermeable de colchón (Forro de colchón)<br>1 solera | 4 mantillas de algodón o similar de 100 cm x 100 cm aproximadamente, en reemplazo de almohada.<br>1 enterito tallas 00-0-1-2, en reemplazo de camisola de paciente.<br>1 delantal de amamantamiento tallas M, L, XL, con pieza que permita descubrir la zona pectoral y abierto en la espalda.<br>1 gorro de termorregulación tallas 00-0-1-2<br>1 par de calcetines tallas 00-0-1-2<br>1 faldón cubre cuna, para mantener termorregulación de neonato, medidas según dimensiones de cuna.<br>1 protector de incubadora de 110 cm x 110 cm., para proteger al recién nacido de la luz, de materialidad tal que bloquee el paso de ésta y no se dañe con el calor.<br>3 protectores laterales para cuna de fototerapia (medidas y densidad Universales).<br>1 toalla con capuchón 100 cm. x 100 cm aproximadamente de alta absorción de, al menos, 400 gramos por metro cuadrado (GSM) y de color blanco. |

Fuente: Elaboración IKONS ATN

Toda la ropa de cama y cunas para hospitalización correspondientes a sábanas, fundas y cubrecamas deberá tener una composición de, al menos, un 80% de algodón y 144 hilos.

Las prendas indicadas en la tabla anterior son referenciales y el catálogo de prendas final incluirá las cantidades, medidas y diferencia entre las camas y cunas de hospitalización.

- **Frecuencia de cambio:** La ropa de requerida para la actividad asistencial, tales como sábanas, fundas, toallas y camisolas, batas de pacientes, se recogerán para su lavado y planchado, de acuerdo a la siguiente frecuencia:
  - ◆ En forma diaria para cada cama y cuna en uso.
  - ◆ Cada alta del paciente hospitalizado.
  - ◆ Por requerimientos del área usuaria a través del SIGI.
  - ◆ El OPERADOR, deberá recoger frazadas y cubrecamas al momento del alta de cada paciente o cuando el usuario lo requiera a través del SIGI y basados en la Directiva sanitaria para el manejo de ropa hospitalaria.
- **Ropa para pacientes:** Para cada paciente hospitalizado se requerirá bata y pijama de acuerdo con lo estipulado en el manual, según el tipo de paciente, de acuerdo con los requerimientos de la ENTIDAD CONTRATANTE. Sin perjuicio de lo anterior se deberá considerar como referencia lo indicado en la siguiente tabla:

**TABLA 6: LINEAMIENTO DE CANTIDAD DE MUDAS DE ROPA PARA PACIENTES**

| Lugar             | Habitación (Uso)         | Almacén (Área asistencial) | Bodega (Ropa limpia)        | Stock emergencia de en ropería        | Muda en lavado  |
|-------------------|--------------------------|----------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|-----------------|
| Descripción       | Ropa puesta del paciente | Ropa sucia                 | Bodega de ropa de la unidad | Stock exigido en caso de contingencia | Ropa de proceso |
| Cantidad de mudas | 1                        | 1                          | 1                           | 1                                     | 1               |

Fuente: Elaboración IKONS ATN

El OPERADOR deberá disponer de camisolas en tallas pequeñas (XS) y (S), mediana (M), grande (L) y extragrande (XL) si se requiere, así como también deberá disponer de tallas especiales y pediátricas con diseño infantil.

- **Frecuencia de cambio.** La ropa de pacientes, deberán ser recogidas para su lavado y planchado, de acuerdo con la siguiente frecuencia:
  - ◆ En forma diaria para cada cama y cuna en uso.
  - ◆ Cada alta del paciente hospitalizado.
  - ◆ Por requerimientos del área usuaria a través del SIGI-NS.
  - ◆ Rutinas y Frecuencias establecidas en el POA.
- **Ropa sujeta a procesos de esterilización.** El OPERADOR deberá proveer las prendas necesarias para el armado de paquetes quirúrgicos de ropa sujeta a esterilización, de acuerdo con los requerimientos del Instituto. Para ello, la ropa deberá ser entregada en las condiciones que correspondan a la central de esterilización del Instituto o bien a quien determine la ENTIDAD CONTRATANTE Posterior al proceso que realice el Servicio Esterilización, deberá distribuir desde dicha central de esterilización esta ropa hacia las unidades que la requieran.
- **Ropa de circulación.** Corresponde a la ropa reutilizable que deben vestir personal del Instituto, así como visitas para el desarrollo de la actividad asistencial, de los recintos de pabellones, pabellones de urgencia, pabellones de cirugía mayor ambulatoria, y otras en unidades que requieran protección a los pacientes o al personal establecidos de acuerdo con los requerimientos de la ENTIDAD CONTRATANTE y el INSN-SB

La ropa de circulación se compone de camisa tipo kimono y pantalón. También se requieren delantales para personal del Instituto y visitas que interactúen con pacientes en recintos de aislamiento, u otro similar. La distribución de tallas y la materialidad deberán obtener previa opinión favorable de la ENTIDAD CONTRATANTE y áreas usuarias del INSN-SB

La frecuencia de cambio de la ropa, para su lavado y planchado es diaria para cada personal de salud, debiendo el OPERADOR disponer en el recinto asistencial un stock de seguridad o emergencia.

- **Ropa camillas de traslado de pacientes.** Las prendas que se deben proveer por paciente para esta actividad asistencial comprenden, como mínimo:
  - ◆ 1 sábana inferior blanca elasticada con logo estampado.
  - ◆ 1 sábana superior blanca con logo estampado.
  - ◆ 1 funda blanca para almohadilla con logo estampado.
  - ◆ 1 frazada, ribeteada en sus 4 bordes.
  - ◆ 1 camisola de paciente, con el logo estampado.
  - ◆ 1 sábana cubre camilla, con logo estampado.
  - ◆ Otros.

Las medidas y cantidades de las prendas antes requeridas deberán ajustarse a las correspondientes unidades que el OPERADOR adquiera y reponga.

La distribución de tallas y la materialidad deberán ser realizadas de acuerdo a los requerimientos efectuados por la ENTIDAD CONTRATANTE y áreas usuarias del INSN-SB

La frecuencia de cambio es por traslado, salvo las frazadas que deberán cambiarse para su lavado y planchado en forma semanal, o a requerimiento. De igual forma los usuarios autorizados podrán requerir prendas adicionales para estos pacientes a través del SIGI-NS, debiendo el OPERADOR disponer en el recinto asistencial un stock de seguridad o emergencia.

- **Otra ropa.** Corresponde a ropa como paños, toallas de algodón, tira catre o tira valva, contenciones físicas (arnés torácico abdominal, camisa de contención, contención extremidades), sabanillas desechables y sabanas de tela para colchonetas de uso kinesiológico, ropa para residencias médicas entre otras.
- Las especificaciones técnicas de las prendas estarán dispuestas en el catálogo de ropa.

## ii. Reposición de ropa

El OPERADOR deberá reponer la ropa de cama, y ropa de hospitalización del paciente, así como otro tipo de ropa, para mantener la calidad inicial de las prendas, asegurándose que mantenga la calidad según las necesidades de la ENTIDAD CONTRATANTE y de las áreas usuarias de INSN-SB.

La reposición de ropa se debe hacer en base al resultado de inventarios mensuales en los que se especificarán los motivos de baja de la ropa, pudiendo ser por deterioro, desgaste y pérdidas, entre otros. Los criterios de baja de ropa deben estar previamente definidos y especificados en el POA del Servicio.

Una vez establecida la necesidad de reposición, el OPERADOR a su entero cargo, costo y responsabilidad, y el tiempo estimado para esta reposición deberá ser establecido en POA.

Si la prenda dañada, por sus características y relevancia para el área usuaria, requiere ser repuesta en menor tiempo, el OPERADOR lo deberá reponer en el menor tiempo que el área usuaria lo determine en conjunto con la ENTIDAD CONTRATANTE.

- Tiempos de atención a solicitudes no programadas e imprevistos y frente a requerimientos que se hagan de la ropa que resulte dañada

El OPERADOR deberá definir en el POA los tiempos máximos de respuesta para prestar el servicio con relación a solicitudes no programadas e imprevistos efectuadas por un usuario autorizado a través del SIGI-NS, y cuyos tiempos deberán ser establecidos en el POA.

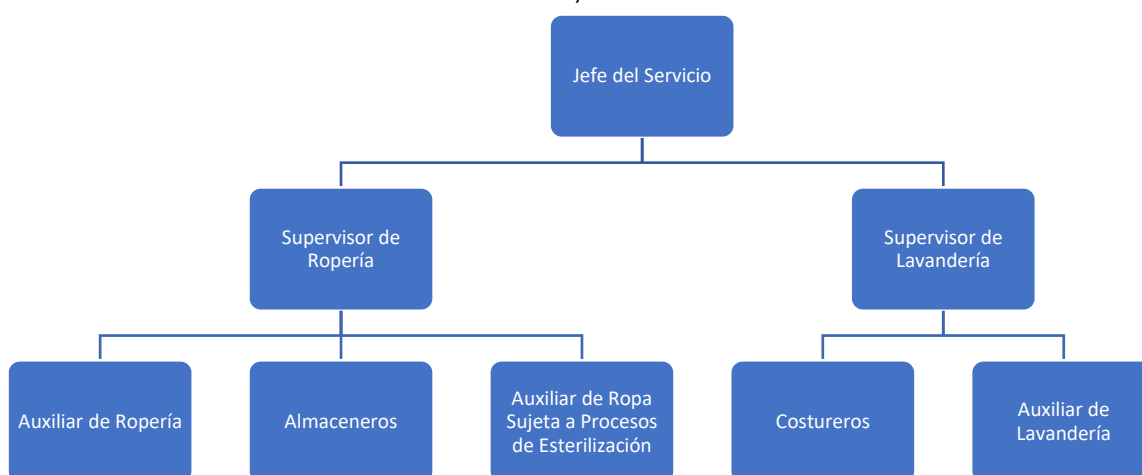
### 5.2.9 ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

Para este servicio el OPERADOR deberá satisfacer los requerimientos propios del Servicio, así como el área usuaria a través del SIGI.

El OPERADOR deberá proponer la organización funcional del servicio, para prestar el servicio a todas las áreas usuarias, considerando que, durante la Etapa Operativa, deberá prestarse en forma coordinada con todos los servicios prestados por el OPERADOR, en particular: Aseo, Limpieza y Manejo de Vectores; Mantenimiento y Operación de la Edificación, Gestión Integral y Manejo de Residuos Sólidos, Seguridad y Vigilancia y cualquier otro que se determine necesario, de acuerdo a las Leyes y Disposiciones Aplicables.

A modo referencial debe considerar dentro de su organización a todo el personal mínimo indicado tanto para las labores de ropería (retiro, transporte interno, entrega de ropa limpia y clasificación de ropa) como para las labores de lavandería (limpieza, lavado, planchado, costura).

**FIGURA 2: ORGANIGRAMA REFERENCIAL, NO LIMITATIVO ROPERÍA Y LAVANDERÍA**



Fuente: Elaboración IKONS ATN

Si bien el OPERADOR podrá brindar el servicio de lavandería fuera de las instalaciones del INSN-SB, en el que el POA deberá dar cuenta de la descripción de todos los cargos que participen de la prestación del Servicio.

## 5.2.10 DOCUMENTACIÓN DEL SERVICIO

- Información inicial que presentar por el OPERADOR antes de la entrada en operación:

El OPERADOR deberá elaborar el POA del Servicio que recoja su aplicación directa con éste. El POA del Servicio determinará las especificaciones y procedimientos correspondientes en el marco de las Leyes y Disposiciones Aplicables y sus actualizaciones o modificaciones durante la ejecución del Contrato.

El POA del Servicio contendrá entre otros los siguientes documentos y normas:

- Manual de organización y funciones.
- Manual de normas y procedimientos
- Horarios de rutina de entrega y recojo de prendas según lo establecido por las áreas usuarias, incluido el de central de esterilización.
- Programa de capacitación continua para el personal detallando los temas relacionados a los procesos de lavandería hospitalaria, control de calidad, salud y seguridad ocupacional; y metodología de evaluación. Incluir en este punto el plan de inducción para personal nuevo.
- Guías instructivas de operación de máquinas, especificando parámetros de operación como p.ej. temperaturas, y utilización de insumos incluyendo concentración y proporción de alimentación por kilogramo de ropa procesada
- Fichas técnicas y hojas MSDS actualizadas de insumos empleados.
- Ficha técnica de las bolsas y contenedores empleados para el acopio de ropa sucia.
- Normas sobre lavado y cambio de ropa, circuito especial de ropa contaminada.
- Manual de higiene.
- Definir uniforme y EPP del personal según su puesto.
- Certificados de la capacidad productiva total y disponible de cada etapa del proceso de lavandería, de transporte y almacenamiento, para la realización del servicio.
- Glosario de términos de lavandería.
- Tiempos de atención, respuesta y corrección
- Planes de contingencia para Emergencias técnicas del servicio.
- Relación con otros servicios como: limpieza, residuos sólidos, central de esterilización y mantenimiento de la infraestructura y equipo, Seguridad y Vigilancia.
- Metodología establecida para medir los indicadores contractuales establecidos en el Contrato.
- Criterios de desinfección de ropa
- Actualización de especificaciones técnicas de ropa hospitalaria y/o uniformes.
- Buenas prácticas de almacenamiento de ropa hospitalaria e insumos
- Otra información que se considere relevante para la garantizar la calidad del servicio y cuya inclusión en el POA del Servicio deberá ser acordada entre la ENTIDAD CONTRATANTE y el OPERADOR.

El POA del Servicio debe ser actualizado (cada 1 año), empleando como base la versión previa.

Informes periódicos a presentar por el OPERADOR durante el Contrato:

- Cuatrimestralmente informes microbiológicos de muestras tomadas en los distintos puntos del proceso de lavandería.
- Informar a requerimiento del INSN-SB, de los procesos de aseo y limpieza físicos y químicos que se utilicen tanto para la ropa como para los carros y elementos de transporte.

- Entregará al INSN-SB un informe mensual que contenga la información estadística del funcionamiento del servicio. Este informe deberá contener, como mínimo, la siguiente información:
  - ◆ Kilogramos y cantidad de prendas por tipo de ropa recogida y entregada,
  - ◆ Kilogramos y porcentaje de ropa desaparecida, ropa rota, retirada por desgaste considerando todos los servicios usuarios, etc.
  - ◆ Cantidad y porcentaje de reposición de ropa por servicio y total.
  - ◆ Cantidad y porcentaje de retraso en la entrega por servicio y en total.
  - ◆ Cantidad de ropa rechazada por no cumplir estándares de calidad adecuados por servicio y en total.
  - ◆ Resultados de verificación con pesas patrón de básculas.
  - ◆ Resultados de la medición de los indicadores contractuales durante el periodo mensual que corresponda.
  - ◆ Reporte de ingresos de ropa hospitalaria y/o uniformes en el mes, indicar guía de remisión y cantidad de prendas según tipo.
  - ◆ Reporte de las capacitaciones impartidas en observancia de su plan de capacitación del POA del servicio, incluido los resultados de la evaluación de cada capacitación
  - ◆ Buenas prácticas en aplicación y propuestas de almacenamiento de ropa hospitalaria e insumos.
  - ◆ Resultados de Informes de Inventario Mensuales
  - ◆ Consumo energético mensual del servicio.
  - ◆ Otra información que se considere relevante para el seguimiento de la calidad del servicio y cuya inclusión en el informe mensual deberá ser acordada entre el INSN-SB y el OPERADOR.

#### 5.2.11 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Desinfección:** Proceso por el cual se destruye la mayoría de los microorganismos patógenos, excepto las esporas bacterianas. Los desinfectantes son usados sobre objetos inanimados.
- **Lavado:** Fases en la que se elimina los restos de suciedad y detergentes mediante la circulación de grandes cantidades de agua limpia.
- **Prelavado:** Fase previa al lavado, ya que se requiere que cuando se inicia el lavado de la ropa se encuentre exenta de suciedad. Por ello, se precisa realizar procedimientos previos (en agua fría o tibia) para eliminar correctamente manchas proteicas y evitar su fijación.
- **Prenda rechazada:** Es aquella prenda que presenta residuos de suciedad, es decir mal lavadas, mal planchadas o empacadas o embolsadas, por no estar aptas para el uso de los pacientes del INSN-SB.
- **Prenda de paciente:** Es aquella prenda utilizada por el paciente como pijamas, toallas, pañales, chaquetas y batas.
- **Prendas deterioradas:** Son aquellas que después de haber terminado su proceso de lavado y planchado presentan un desgaste notorio, manchas excesivas, roturas, bordes con desgarro.
- **Ropa plana:** Son aquellas prendas como las sábanas, soleras, colchas, frazadas, campos, fundas de almohadas, toallas.



- **Ropa estéril:** Son aquellas prendas limpias que han tenido un procedimiento de esterilización para su uso respectivo de acuerdo con cada área utilizada.
- **Ropa descartable:** Son aquellas prendas limpias estériles y no estériles de material descartable o desechable para su uso respectivo de acuerdo a cada área que la solicite.
- **Ropa limpia:** Son aquellas prendas hospitalarias, planas, quirúrgicas y delicadas, lavadas y planchadas, que serán enviadas a sus servicios respectivos, libres de manchas, defecto y arrugas.
- **Ropa sucia:** Son aquellas prendas hospitalarias, planas, quirúrgicas y delicadas que han sido utilizadas en los diferentes servicios por pacientes o personal del INSN-SB.
- **Ropa contaminada:** Son aquellas prendas hospitalarias, planas, quirúrgicas y delicadas que han sido utilizadas en los diferentes servicios por pacientes o personal del INSN-SB y tengan sustancias corporales o procedentes de pacientes con enfermedades infecciosas (incluye ropa procedente del área de emergencias, aun sin fluidos corporales visibles).
- **Ropa de quirófano:** Son aquellas prendas necesarias para la intervención quirúrgica de pacientes y vestimenta de médicos, enfermeras y asistentes.
- **Ropa blanca:** Son aquellas prendas hospitalarias de color blanco que son utilizadas en las diferentes áreas del INSN-SB (sábanas, funda de almohadas, toallas, etc.).
- **Ropa de cama:** Son aquellas prendas hospitalarias, cubre colchón impermeable, sabana inferior, superior, funda de almohadas y frazadas, que se utilizan en las diferentes camas, camillas de los pacientes.
- **Ropa de color:** son aquellas prendas de colores verde, amarillo, celeste, rosado que son utilizadas en las diferentes áreas del INSN-SB (sábanas, ropa quirúrgica, funda de almohada, pijamas, batas, etc.).
- **Suavizado:** En esta fase se debe garantizar la eliminación de los productos químicos utilizados en las fases anteriores y un buen acabado de la prenda.
- **Suciedad:** Son los cuerpos extraños indeseables que se depositan o adhieren a los textiles.
- **Vestimenta asistencial:** Es toda aquella prenda hospitalaria de diversos colores y modelos necesarios para el buen servicio del paciente hospitalizado (sábanas, batas, colchas, pijamas, ropa quirúrgica, pañales, fundas de almohada, cobertores de incubadoras, etc.), así como la ropa del equipo clínico, quirúrgico y de apoyo para la labor asistencial.

### 5.3 SERVICIO DE ASEO, LIMPIEZA Y MANEJO DE VECTORES S03

#### 5.3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL

Este servicio contempla el servicio de aseo, bioseguridad, limpieza de los espacios interiores, así como el control y manejo de vectores del recinto hospitalario y accesos inmediatos (estacionamientos y veredas)



La calidad del Servicio de Aseo, Limpieza y Manejo de Vectores está relacionada (sin ser limitativa) con:

- La atención oportuna de los requerimientos de las áreas usuarias del INSN-SB por espacios en condiciones óptimas de limpieza, higiene y desinfección, evitando afectar (por suspensión o postergación) la atención del paciente.
- La seguridad en la atención del paciente, evitando el riesgo de contaminación atribuible a inadecuadas condiciones de aseo y limpieza y manejo de vectores, así como la minimización de riesgos por este concepto.
- La descontaminación, así como la bioseguridad en todas las instalaciones, espacios, Equipamiento y mobiliario.
- El cumplimiento de las Leyes y Disposiciones Aplicables.

El aseo y limpieza consiste en llevar a cabo la totalidad de las actividades de limpieza y desinfección ambiental, en todas las instalaciones, espacios del Instituto, proporcionando un estándar de servicio que garantice la seguridad ambiental y disminuya el riesgo de transmisión de enfermedades e infecciones.

Por su parte el Control Sanitario de Vectores y Plagas, consiste en mantener todas las instalaciones del INSN-SB libres de plagas y vectores que puedan tener efecto nocivo en la salud de los pacientes, personal del INSN-SB y público en general. Y en caso de identificación de algún vector, tomar las medidas de acción y control de manera de minimizar el riesgo a la salud de las personas sin la interrupción de la operación de las instalaciones, siguiendo las mejores recomendaciones de la industria.

### 5.3.2 OBJETIVO

El servicio tiene como objetivo proporcionar un nivel de limpieza y desinfección de todas las instalaciones, espacios, equipamiento y mobiliario del Instituto Nacional de Salud del Niño de San Borja, ajustándose a la normativa sanitaria, las leyes y disposiciones aplicables. Esto incluye tareas de limpieza, desinfección, fumigación, desinsectación y desratización, entre otras, con el fin de prevenir y controlar la transmisión de microorganismos en el entorno hospitalario. El servicio se compromete a garantizar un ambiente confortable, limpio y seguro para pacientes, personal y público en general, contribuyendo a la sanidad del medioambiente y proyectando una imagen positiva del Instituto.

### 5.3.3 ALCANCE

Comprende el aseo, bioseguridad y limpieza, así como control de vectores de todos los ambientes asistenciales y no asistenciales del Instituto; su Mobiliario Clínico y No Clínico, y equipamiento no médico, así como los insumos necesarios para la limpieza de dichos equipos, excluyendo la limpieza de sectores exteriores como limpieza de muros, ventanas exteriores, jardines entre otros, que estarán a cargo del servicio de mantenimiento de la infraestructura.

El OPERADOR deberá asegurar que el Servicio sea prestado en condiciones de coordinación, de manera que no entre en conflicto con la provisión de cuidados a los pacientes, ni la seguridad del personal del INSN-SB y público en general.

Asimismo, el servicio debe considerar el abastecimiento, almacenamiento y manipulación de los insumos, el reemplazo de éstos en caso de obsolescencia, así como el desecho de los usados

o sin uso, conforme a la Leyes y Disposiciones Aplicables y los alcances que respecto de estas materias que se indican en la presente sección.

Se excluye de este servicio las funciones asociadas al confort del paciente, tales como: aseo personal, retiro de chatas o recambio de ropa de cama de los pacientes hospitalizados, que estará a cargo de la ENTIDAD CONTRATANTE. Sin perjuicio de lo anterior el OPERADOR tiene la obligación de proveer el servicio de recambio de ropa de cama para las residencias médicas.

El OPERADOR deberá proveer todos los insumos y productos necesarios para que el personal técnico de enfermería del Instituto realice la limpieza adecuada de la unidad del paciente de acuerdo a los requerimientos especificados por la ENTIDAD CONTRATANTE.

Se precisa que el jabón líquido no solo se incluye en los servicios higiénicos sino también el jabón líquido en forma de espuma que requiera la Sala de Operaciones y otras áreas del Instituto, de acuerdo con los estándares y requerimientos de tipo de jabón que establezca la ENTIDAD CONTRATANTE.

El Servicio comprende también la recolección desde los contenedores de residuos sólidos comunes (asimilables a domiciliarios) desde los puntos de generación de residuos, debiendo una vez retirada la bolsa y previo al recambio de esta, proceder a la sanitización, desinfección y desinsectación, de éstos.

El OPERADOR deberá garantizar los estándares de calidad del aire en los ambientes considerados limpios determinados por la ENTIDAD CONTRATANTE, proveyendo los filtros HEPA y reemplazándolos en forma oportuna donde corresponda, bajo la responsabilidad del Servicio del Mantenimiento y debidamente incluido en los protocolos y procedimientos que defina el POA de este servicio

El OPERADOR debe garantizar la ausencia de olores desagradables en todas las zonas del Instituto.

El OPERADOR realizará las labores de limpieza, desinfección y bioseguridad sobre los siguientes elementos<sup>1</sup>:

1. Elementos externos, salidas de incendios y cajas de escaleras.
2. Suelos, techos y paredes.
3. Puertas, manijas, herrajes.
4. Ventanas, cristales\*.
5. Conductos de ventilación (interno y externo).
6. Rejillas y respiraderos.
7. Equipamiento (clínico y no clínico)\*.
8. Equipamiento asociado a la Infraestructura\*.
9. Mobiliario (general y del paciente).
10. Baños, espejos.
11. Luminarias, lámparas.
12. Zonas exteriores \*(veredas, playas de estacionamiento internas y externas, áreas verdes, almacenes y azoteas).

---

<sup>1</sup> Todo lo indicado con \* debe ser trabajado bajo la debida estrecha coordinación con el servicio respectivo como "Mantenimiento y Operación de la Edificación, Instalaciones, Equipamiento Electromecánico y Mobiliario Asociado a la Infraestructura", "Administración, Adquisición, Mantenimiento y Disponibilidad del Equipamiento"

13. Cuarto de bombas, casa de fuerza, almacenes, archivos, azoteas y áreas de mantenimiento\*.

Entiéndase como limpieza a la remoción de las suciedades depositadas en las superficies inanimadas utilizándose medios mecánicos (friccionar, fregar, cepillar), físicos (temperatura) o químicos (desinfección) en un determinado período de tiempo. Independientemente del área a ser higienizada, es importante la remoción mecánica de la suciedad y no simplemente el pasaje de paños húmedos que esparcen la suciedad.

El OPERADOR será responsable de elaborar un proyecto que incluya los programas de limpieza y bioseguridad, así como de implantar dichos programas en el INSN-SB, cumpliendo, como mínimo, con lo establecido en la Guía Técnica de Procedimientos de Limpieza y Desinfección de ambientes en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, aprobada según Resolución Ministerial N°372-2011/MINSA.

El OPERADOR será responsable asimismo de:

- Limpieza y desinfección de áreas críticas (salas de operaciones, emergencia, UCI y otros) en forma permanente, utilizando los métodos más adecuados que garanticen una óptima desinfección.
- Limpieza y desinfección de ambientes de hospitalización, rehabilitación, consultorios, sala de espera y otros.
- Desinfección de reservorios de agua, con su respectivo análisis microbiológico y fisicoquímico, concentración de cloro residual del agua pre y post limpieza del tanque o cisterna, así como el control mensual de la calidad del agua.
- Limpieza y desinfección de los diferentes ambientes del INSN-SB según programación y de acuerdo a la demanda.
- Fumigación de áreas verdes (una vez al mes mínimo).
- Fumigación, desinsectación, desratización de los diferentes ambientes del INSN-SB según programación y conforme a las necesidades identificadas.
- Desinfección general en coordinación con el comité de prevención de infecciones intrahospitalarias y de acuerdo a las normas sanitarias vigentes.
- Proporcionar e instalar el auto dispensador de papel toalla blanco, jabón líquido antiséptico, alcohol gel, papel higiénico en los servicios higiénicos y en los servicios y áreas que defina el comité de prevención de infecciones intrahospitalarias.

#### 5.3.4 DISPONIBILIDAD HORARIA

El OPERADOR deberá proporcionar un servicio de limpieza las 24 horas del día todos los días del año.

Los horarios y turnos de limpieza se realizarán de acuerdo a lo establecido en el apartado "Personal" de esta sección.

El Servicio ha de cumplir los horarios y los turnos de limpieza, con la cantidad de personal según propuesta técnica aprobada en el POA correspondiente. Como también el relevo deberá ser efectuado en el servicio donde esté asignado a fin de evitar retrasos en las actividades asistenciales y administrativas.

Los horarios y frecuencias programadas deben ser detallados en el POA conforme a los estándares mínimos que se estipulan en la presente sección y ligado al Plan Estratégico Institucional (PEI).

El personal se podrá organizar en 3 turnos (mañana, tarde, noche), de modo tal, que se garantice la continuidad de servicio y asignado según la distribución y nivel de criticidad de los recintos del Instituto.

Como alternativa a los turnos anteriores, el OPERADOR podrá proponer jornadas atípicas para garantizar la continuidad en la prestación del servicio, presentando un esquema de turnos rotativos 2x2 (Ej.: 07:00 a 19:00 horas y 19:00 a 07:00 horas) para ciertos cargos operativos como los supervisores de turno y puestos de “limpiadores” asignados a las áreas críticas, que permitirá mejorar el bienestar físico y mental del trabajador, aumentar la productividad al reducir la fatiga acumulada y garantizar continuidad operativa sin interrupciones en el servicio.

Los horarios específicos para las actividades correspondientes a las etapas señaladas en el alcance del Servicio se determinarán en el respectivo POA. Adicionalmente a esta programación deberá dar cuenta de las necesidades de las áreas usuarias y dar respuesta a necesidades o peticiones no programada que se pudiera producir.

### 5.3.5 NORMATIVA

Para la prestación del Servicio de Aseo, Limpieza y manejo de Vectores, el OPERADOR debe garantizar que los procedimientos y prácticas que se ejecuten cumplan con estándares de seguridad y calidad compatibles con las Leyes y Disposiciones Aplicables, así como también los procedimientos que se establezcan en el POA aprobado por el INSN-SB. Además, deberá contar con la opinión favorable de la ENTIDAD CONTRATANTE, con el objeto de garantizar en todo momento la seguridad en materia de prevención de IAAS, transmisión de enfermedades infectocontagiosas y accidentes laborales.

El OPERADOR deberá cumplir con las normas técnicas establecidas por el Ministerio de Salud u otra Autoridad Gubernamental Competente.

El OPERADOR debe cumplir como mínimo estas Leyes y Disposiciones Aplicables:

- Guía Técnica de Procedimientos de Limpieza y Desinfección de ambientes en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, aprobada según Resolución Ministerial N°372-2011/MINSA.
- Directiva Sanitaria para Promocionar el lavado de manos social como práctica saludable en el Perú”, aprobada según Resolución Ministerial N°773-2012/MINSA.
- Guía Técnica para la Implementación del proceso de higiene de manos en los Establecimientos de Salud, aprobada según Resolución Ministerial N°255-2016/MINSA.
- Resolución Ministerial N°599-2019-MINSA.

De igual forma, el OPERADOR deberá cumplir con los procedimientos y especificaciones que se establezcan en el POA.

### 5.3.6 EQUIPOS E INSUMOS

El OPERADOR será la responsable de la obtención, almacenamiento seguro y uso de los productos requeridos para el desarrollo del servicio de limpieza y bioseguridad, así como de todos los costos en que se incurra para su obtención y conservación, garantizando el cumplimiento de las siguientes premisas:

- Contará con una relación detallada de los productos a emplear en cada una de las zonas, contando con las fichas técnicas actualizadas que especifiquen a lo menos:
  - Nombre del producto
  - Código o referencia del producto
  - Descripción del producto
  - Presentación (tamaño, peso, volumen, etc.)
  - Composición y características:
    - Composición química del producto
    - Propiedades físicas (estado, color, olor, pH, densidad, etc.)
    - Propiedades químicas (solubilidad, inflamabilidad, etc.)
  - Instrucciones de uso:
    - Dilución recomendada
    - Modo de aplicación (manual, mecánica, etc.)
    - Tiempo de acción o contacto
    - Enjuague o aclarado necesario
  - Información de seguridad:
    - Precauciones y advertencias
    - Equipo de protección personal recomendado
    - Primeros auxilios en caso de contacto o ingestión
    - Medidas en caso de derrame o vertido accidental
  - Almacenamiento y transporte:
    - Condiciones de almacenamiento (temperatura, humedad, etc.)
    - Tiempo de vida útil o caducidad
    - Instrucciones de transporte y manipulación
  - Información ambiental:
    - Biodegradabilidad del producto
    - Impacto ambiental y disposición final
  - Información del fabricante:
    - Nombre y datos de contacto del fabricante
    - Normas o certificaciones aplicables
- Los productos a emplear, así como su grado de dilución en función de la criticidad de las zonas de aplicación, deberán contar con la aprobación del INSN-SB.
- Para la utilización de productos de limpieza y desinfección, se registrará siempre bajo las premisas de protección al medio ambiente, debiendo seguir las recomendaciones de los fabricantes al respecto y las normativas respectivas.
- Respecto a los desinfectantes, deberá registrarse por las indicaciones que determinan las normas legales, reglamentarias y técnicas vigentes a nivel local, regional y nacional durante el periodo del contrato.

El OPERADOR deberá proporcionar todo el equipamiento, dispositivos, material e insumos necesarios para la prestación del servicio. Los equipos que utilice el OPERADOR deberán incorporar tecnología de punta, garantizando su funcionamiento en óptimas condiciones, conforme los requerimientos de la presente sección.

Asimismo, el OPERADOR deberá contar con carros para operaciones de limpieza y aseo lavables con ruedas, de preferencia plásticos, con llave o cerrojo, con compartimentos separados para basura, detergentes e implementos de aseo. En las áreas pertenecientes a la zonificación crítica establecida, se deben considerar equipos que cuenten con filtros de agua. Además, los equipos utilizados en aspiración y abrillantado eléctrico deberán ser silenciosos.

El mantenimiento, adquisición y reposición de los equipos, o cualquier otro elemento, que el OPERADOR utilice para la prestación de este Servicio, será de su exclusiva responsabilidad.

El OPERADOR deberá incorporar los medios y recursos más efectivos y eficientes como productos y maquinaria, y otros recursos que permitan el control de la limpieza de superficies a través de análisis microbiológicos, tomas de muestras, y análisis de luminometría, entre otros.

Entre otros, deberá proporcionar:

- Insumos y productos necesarios para que el personal técnico en enfermería realice la limpieza adecuada de la unidad del paciente.
- Aspiradoras tanto para moquetas y superficies altas y aquellas que dispongan de filtros bacterianos para aspiración de conductos de aire acondicionado.
- Máquinas fregadoras.
- Máquinas abrillantadoras.
- Enceradoras
- Pulidoras de vapor específicas para zonas especiales y para todo tipo de superficies, así como las que sean precisas para el desarrollo de su actividad y consecución de los objetivos de limpieza y bioseguridad.
- Productos de limpieza, fumigación, desinfección, desinsectación y/o des infestación necesarios para mantener las dependencias del INSN-SB en perfectas condiciones de higiene y bioseguridad.
- Insumos de Aseo: toallas de papel, papel higiénico, jabón líquido, alcohol gel y sus correspondientes dispensadores, bolsas de basura para todas las dependencias del INSN-SB, etc. de acuerdo con las especificaciones técnicas dadas por el Comité de Prevención y Control de Infecciones Intrahospitalarias o Epidemiología del INSN-SB.
- Además, deberá proporcionar e instalar un sistema desodorizador en los servicios higiénicos públicos y contenedores higiénicos, así como en áreas de alta afluencia de personas.
- Y cualquier equipo necesario para llevar a cabo el proceso de limpieza, fumigación, desinfección, desinsectación, desinfección y bioseguridad hospitalaria.

Respecto a abastecimiento de los dispensadores de insumos, el OPERADOR deberá auto inspeccionar periódicamente los recintos del Instituto para garantizar su buen estado, limpieza y reposición, materia que también será controlada por la Supervisora del Contrato.

En cuanto al almacenamiento de los insumos y equipos, el operador deberá garantizar que se encuentren en los espacios destinados para almacenaje en condiciones óptimas de orden y limpieza. No se permitirá el almacenamiento de materiales o insumos vencidos.

El operador deberá evaluar la demanda histórica de insumos, ajustar el reabastecimiento para evitar pedidos excesivos y utilizar herramientas que le permitan gestionar el inventario de insumos de manera eficiente.

Respecto a los equipos como carros o maquinarias, deberán ser almacenados de tal manera que no obstruyan vías de acceso, salidas de emergencia o pasillos de circulación.

### 5.3.7 PERSONAL

El OPERADOR proveerá y mantendrá el número de personal necesario conforme a los requerimientos del Contrato, así como para cubrir descansos, vacaciones, descansos médicos y ausencias imprevistas durante 24 horas al día todo el año.

El OPERADOR de manera mensual deberá de adjuntar programación mensual de distribución del personal cumpliendo con la propuesta técnica expresada en el POA, a la vez adjuntando a personal de reten para cubrir descanso médico, laboral y ausencias imprevistas.

El personal que contrate deberá contar con certificación de haber pasado por pruebas psicológicas y/o psiquiátricas en establecimientos de salud acreditados para tal fin, que permitan prevenir o evitar actos atentatorios contra la integridad física y mental de los niños, niñas, adolescentes, visitantes y personal del INSN-SB.

Todo el personal deberá encontrarse libre de enfermedades infectocontagiosa y disponer de vacunación actualizada.

Además de proporcionar los medios humanos necesarios para mantener las condiciones de higiene y desinfección óptimas, asignará de manera permanente a personal de limpieza específico en los centros quirúrgicos del INSN-SB, y deberá disponer de los medios humanos necesarios para que durante el tiempo en que se desarrolle la actividad quirúrgica en el INSN-SB, los vestuarios del área quirúrgica tengan asignado el personal necesario a fin de efectuar la limpieza y la reposición de útiles de aseo.

El uniforme del personal del bloque quirúrgico deberá ser de distinto color al utilizado en las demás unidades del INSN-SB, y en ningún caso se podrá salir con él, fuera de estas áreas.

Todo el personal debe estar debidamente entrenado y capacitado en el rol que desempeñaran dentro del INSN-SB (limpieza y/o desinfección de ambientes, desinsectación, desratización, etc.) así como el uso de insumos químicos y equipos de aplicación de productos químicos, en normas de Bioseguridad y en medidas preventivas en caso de accidentes y/o intoxicaciones antes, durante y después de ocurrido el hecho, la cual se acreditará con constancias otorgadas por entidades oficiales especializadas.

El OPERADOR debe garantizar la ausencia de olores desagradables en todas las zonas del INSN-SB.

El personal en turno mínimo del que deberá disponer el OPERADOR para la prestación del servicio es el siguiente, sin ser limitativo.

**TABLA 7: CANTIDAD DE PERSONAL MÍNIMO PARA LOS TURNOS DE (MAÑANA, TARDE, NOCHE)**

| Descripción                                             | Mañana    | Tarde     | Noche     |
|---------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
| Jefe de servicio                                        | 1         |           |           |
| Encargado general                                       | 1         | 1         |           |
| Responsable de Equipo                                   | 1         | 1         | 1         |
| Especialista                                            | 5         | 2         | 1         |
| Limpiadores (operario de limpieza)                      | 40        | 21        | 8         |
| Limpiadores mobiliarios clínico (Técnico en enfermería) | 19        | 16        | 10        |
| <b>Suma</b>                                             | <b>67</b> | <b>41</b> | <b>20</b> |

Fuente: Elaboración IKONS ATN

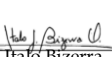
#### ■ Perfil del personal

Jefe del Servicio:

- Profesional en ingeniería ambiental o Sanitaria, administración o similar.
- Experiencia: acreditar mínimo años (5) años de experiencia profesional y acreditar como mínimo 03 años en cargos similares (se acreditará con constancias de trabajo emitida por la autoridad competente en la empresa donde laboró, señalando el tiempo y lugar donde prestó sus servicios).
- Capacitaciones asociadas a la prestación del servicio de aseo y limpieza

  
Sergio Hinojosa  
Jefe de Equipo

  
Enrique Saint Pierre  
Especialista en Costos  
Hospitalarios

  
Italo Bizerra  
Especialista Legal

  
Max Carneiro  
Coordinador Legal



- Copia de certificados antecedentes policiales, penales, judiciales vigentes.
- Declaración Jurada de domicilio actual.
- Certificado de salud mental vigente, expedido por establecimiento de salud público o privado autorizado por el MINSA.
- Certificado de Salud, expedido por establecimiento de salud público o privado autorizado por el MINSA (Obligatorio para firma del contrato).
- Seguro Complementario para trabajo de riesgo Ley N° 26790
- Poseer habilidades en la coordinación, capacidad de dirección.

El personal adicional al jefe de servicio deberá acreditar como mínimo:

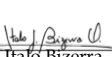
- Copia de certificados antecedentes policiales, penales, judiciales, vigentes.
- Certificado de salud mental vigente, expedido por establecimiento de salud público o privado autorizado por el Ministerio de Salud.
- Certificado de Salud, expedido por establecimiento de salud público o privado autorizado por el Ministerio de Salud.
- Seguro de Complementario para trabajo de riesgo Ley N° 2679.
- Declaración Jurada de domicilio actual.
- Todo el personal que participe en la prestación del servicio deberá acreditar una capacitación inicial específica de, al menos, cuarenta (40) horas en temas relacionados con: aseo en recintos asistenciales, IAAS, vectores (tipos y manejo), barreras efectivas, evaluación y manejo de insumos y residuos hospitalarios, entre otros, todos los que deben ser desarrollados enmarcados en la normatividad técnica que regula la prestación del servicio de limpieza.
- Asimismo, el OPERADOR deberá actualizar anualmente, en los temas que correspondan, la capacitación anteriormente señalada a todo el personal que lo requiera, lo que será verificado por la ENTIDAD CONTRATANTE. La capacitación debe impartirse por profesionales de la salud con experiencia en este servicio en Establecimientos de Salud.
- El OPERADOR, además de proporcionar los medios humanos necesarios para mantener las condiciones de higiene y desinfección óptimas, asignará a personal de limpieza específico en los centros quirúrgicos del Instituto. El OPERADOR deberá disponer del personal necesario para que durante el tiempo que se desarrolle actividad quirúrgica en el Instituto, los vestuarios del área quirúrgica tengan asignado el personal necesario para que, además de efectuar la limpieza y la reposición de útiles de aseo. El personal que participe en la prestación y supervisión de este Servicio deberá contar con elementos de protección de acuerdo con el riesgo asociado al mismo.
- El uniforme del personal del bloque quirúrgico deberá ser de distinto color al utilizado en las demás unidades del Instituto, y en ningún caso se podrá salir con él, fuera de estas áreas.
- En el POA se deberá indicar la dotación de personal con las tareas a cargo y los niveles de productividad estimados. Deberá a su vez precisar las características de uniformes para supervisor de limpieza y operario de limpieza, plazo en que deberán ser renovadas; así como el detalle de ellas por estaciones del año (verano a invierno). También se deberán detallar las especificaciones de Elementos de Protección Individual para el personal en todas las tareas y según áreas de criticidad.

**TABLA 8: ESPECIFICACIONES POR PUESTO DE TRABAJO ASEO, LIMPIEZA Y MANEJO DE VECTORES**

| Puesto/cargo      | Perfil profesional                                                                                              |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Encargado general | Profesional en Ing. Ambiental, Sanitaria o similar.<br>Capacitaciones en la Norma Técnica de limpieza (RM 372). |

  
Sergio Hinojosa  
Jefe de Equipo

  
Enrique Saint Pierre  
Especialista en Costos  
Hospitalarios

  
Italo Bizerra  
Especialista Legal

  
Max Carneiro  
Coordinador Legal



| Puesto/cargo                      | Perfil profesional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   | Capacitaciones certificadas en uso de productos y equipos de limpieza, desinfección.<br>Experiencia: acreditar mínimo cuatro (4) años de experiencia como Supervisor de Limpieza en clínicas u hospitales. (Se acreditará con constancias de trabajo emitida por la autoridad competente en la empresa donde laboró, señalando el tiempo y lugar donde prestó sus servicios).                                                                                                                                                                            |
| Responsable de equipo             | Estudios: Secundarios.<br>Cursos y/o capacitaciones en limpieza hospitalaria<br>Capacitaciones en la Norma Técnica de limpieza (RM 372).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Especialista encargado de almacén | Estudios Superiores: Técnico en informática y/o logística de almacenes.<br>Manejo de control de programas informáticos a nivel usuario de almacenes.<br>Capacitaciones en manejo de almacenes, gestión de inventarios y gestión de requerimientos.<br>Experiencia: acreditar mínimo dos (2) años de experiencia como encargado de almacén (Se acreditará con constancias de trabajo emitida por la autoridad competente en la empresa donde laboró, señalando el tiempo y lugar donde prestó sus servicios).                                             |
| Limpiadores y reponedores*        | Edad: 20 a 40 años<br>Estudios secundarios<br>Experiencia: acreditar mínimo dos (2) años de experiencia en limpieza en el rubro u objeto de la convocatoria del presente proceso. (Se acreditará con constancias de trabajo emitida por la autoridad competente en la empresa donde laboró, señalando el tiempo y lugar donde prestó sus servicios).<br>Carnet de Vacuna contra la Hepatitis B. Carnet de Vacuna contra el Tétano.                                                                                                                       |
| Técnicos en enfermería            | Edad: 20 a 40 años<br>Estudios superiores de técnicos en enfermería<br>Conocimiento de "Guía de Procedimiento Limpieza y Desinfección de la Unidad del Paciente"<br>Experiencia: acreditar mínimo dos (2) años de experiencia en limpieza en el rubro u objeto de la convocatoria del presente proceso. (Se acreditará con constancias de trabajo emitida por la autoridad competente en la empresa donde laboró, señalando el tiempo y lugar donde prestó sus servicios).<br>Carnet de Vacuna contra la Hepatitis B. Carnet de Vacuna contra el Tétano. |
| Administrativos*                  | Estudios técnicos en administración, recursos humanos o similar.<br>Manejo de programas informáticos a nivel usuario.<br>(12) meses de experiencia en cargos similares.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

Fuente: Elaboración IKONS ATN

\*Los cargos de Administrativos y Reponedores, si bien no son obligatorios, se recomienda considerarlos en la planilla de personal mínimo del servicio

### 5.3.8 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS – FUNCIONALES DEL SERVICIO

El OPERADOR seguirá las indicaciones de la DIGESA del MINSA en cuanto a protocolos de funcionamiento y productos específicos a utilizar, garantizando un servicio que proporcione la limpieza y desinfección necesarias a todas las áreas del INSN-SB, incluyendo los espacios ocupados por el OPERADOR.

Todos los procedimientos y protocolos de limpieza se adecuarán al nivel de riesgo patógeno potencial del área en la que se desarrolle. En función del tipo de zona se implementarán los procedimientos, materiales y técnicas necesarios para el adecuado control de las IAAS, para lo cual el OPERADOR deberá estructurar la limpieza del Instituto por zonas, las cuales deberán contar con la previa opinión favorable de la ENTIDAD CONTRATANTE, las que además serán definidas de acuerdo con el nivel de riesgo de transmisión patógena:

- Zonas críticas o de alto riesgo para los pacientes.

- Zonas semi críticas o de mediano riesgo para los pacientes.
- Zonas no críticas o de bajo riesgo para los pacientes:
  - Interiores
  - Exteriores

Para la realización de las labores de limpieza se deberá disponer de los Elementos de Protección Personal (EPP) necesarios para los trabajadores, procediendo a la señalización de las áreas para evitar accidentes cuando así sea necesario.

Cualquier actividad de limpieza que interfiera en las labores asistenciales, deberá disponer de la autorización por parte del responsable asignado del INSN-SB, adaptando su horario si así fuese necesario (incluso en noches y festivos).

Durante las labores de limpieza, el personal del Servicio deberá reponer los consumibles incluidos en su alcance, y restablecer el orden en las áreas de limpieza.

#### ▪ **Tipología de aseo por programación**

- **Programado:** Es aquel que se realiza, en los diferentes recintos del Instituto, según una planificación y técnica preestablecidas, conforme a la presente sección.
- **No programado o a requerimiento:** Es aquel que se realiza en respuesta a un requerimiento, según técnica preestablecida y tiempos de respuesta establecidos en la presente sección

El OPERADOR seguirá las indicaciones de la Dirección General de Gestión Ambiental (DIGESA) del Ministerio de Salud de Perú (MINSA) o la entidad que la sustituya en cuanto a protocolos de funcionamiento y productos específicos a utilizar, garantizando un Servicio que proporcione la limpieza y desinfección necesarias a todas las áreas del INSN-SB (incluyendo los espacios ocupados por el OPERADOR).

La limpieza de los cuartos de máquinas, central de gases medicinales u otras áreas o espacios destinados a albergar instalaciones o equipos especiales, (eléctricos, sanitarios, informáticos, de aire acondicionado, de seguridad, telecomunicaciones, etc.) será realizada por personal especialmente capacitado para dichas tareas pertenecientes a cada uno de los Servicios operativos involucrados: servicio de telecomunicación e informática y servicio de mantenimiento, provisión de servicios públicos y eficiencia energética.

La limpieza de los depósitos de uso del OPERADOR será realizada por cada uno de los Servicios a los que se destinan: servicio de provisión de alimentos y servicio de seguridad y vigilancia.

La limpieza de cocina y espacios afectados al servicio de provisión de alimentos será realizada por personal de dicho servicio.

Se consideran tres (3) tipos de limpieza, dependiendo de las zonas a intervenir:

- Limpieza semi profunda.
- Limpieza profunda.
- Limpieza de rutina o básica.

#### ▪ **Frecuencias**

A continuación, se muestra la frecuencia de aplicación de estos tipos de limpieza:

- Permanente: El servicio deberá contar con el personal en forma continua in situ en el recinto requerido.
- Diariamente: El servicio se presta una (1) vez al día conforme los horarios y condiciones especificadas en el POA.
- 2 veces al día: El servicio se presta dos (2) veces al día conforme los horarios y condiciones especificadas en el POA.
- 3 veces al día: El servicio se presta tres (3) veces al día conforme los horarios y condiciones especificadas en el POA.
- Cada uso: El servicio se presta en el recinto o parte de éste según corresponda, al término de cada uso de un paciente.
- A solicitud: Corresponde a la solicitud específica de prestación del servicio por un usuario del SIGI-NS, autorizado por la ENTIDAD CONTRATANTE.

Asimismo, se entenderá que en aquellos casos que se señalen periodicidades tales como: diario, bisemanal, semanal, mensual o trimestral, el servicio deberá ser prestado en la frecuencia indicada, conforme a los horarios y condiciones especificadas en el POA.

El OPERADOR deberá disponer de un servicio de limpieza correctiva para atender las posibles urgencias y emergencias surgidas por la actividad del Instituto.

Este servicio se realizará a partir de una solicitud de un sector clínico o administrativo del INSN-SB canalizada a través del SIGI-NS o a pedido del supervisor de limpieza definido para tal efecto por el OPERADOR, quien estipulará los tiempos de respuesta según la prioridad y gravedad de la situación.

| Categoría                                                    | Tiempo máximo de respuesta               |
|--------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| Emergencia (si requiere el cese de la actividad del INSN-SB) | 5 minutos                                |
| Urgencia (si atrasa tiempos en los procedimientos médicos)   | 10 minutos                               |
| Programada                                                   | 15 minutos respecto a la hora programada |

Los tiempos de atención o respuesta, así como las frecuencias específicas por unidad, deberán quedar establecidas en el POA y clasificadas según la criticidad de las áreas usuarias.

#### ▪ **Control sanitario de vectores**

El OPERADOR deberá implementar este Servicio de acuerdo a las exigencias establecidas en el presente Anexo y en el POA, de modo que permita responder de manera programada o reactiva, en base a los requerimientos de éstos. Asimismo, deberá dar cumplimiento a los Indicadores de Servicio.

El OPERADOR deberá consignar en el POA los alcances, definiciones técnicas y operativas, modalidades de entrega del servicio, procedimientos técnicos y administrativos, flujos de proceso, estructura organizacional y dotación de personal, y los mecanismos de control y supervisión, entre otros aspectos, del Servicio de Control Sanitario de Vectores en coherencia con las exigencias dispuestas en esta sección.

El OPERADOR deberá aplicar las rutinas de desinsectación, desratización y de control de otro tipo de vectores según lo indicado en el POA del Servicio.

El OPERADOR debe disponer de barreras protectoras conforme lo establecido en las normas técnicas del MINSA o de la ENTIDAD CONTRATANTE, y también en aquellos lugares que lo indique la evidencia práctica al respecto, como, por ejemplo, ventanas de salas o habitaciones hospitalarias y baños de hospitalización. Asimismo, el OPERADOR debe realizar el diseño y establecer el procedimiento de señalizaciones, barreras protectoras, precauciones y advertencias apropiadas respecto de la prestación del servicio que impliquen algún riesgo potencial o efectivo para los pacientes, visitas, personal del INSN-SB y público en general.

El OPERADOR deberá considerar como parte de este Servicio, un programa de inspecciones mensuales. Además, como mínimo deberá considerar dos inspecciones anuales preventivas nocturnas, una en invierno y otra en verano. Las inspecciones planificadas y los tratamientos deben priorizarse hacia los recintos asistenciales y las áreas de preparación y almacenamiento de alimentos y de almacenamiento de residuos hospitalarios. La información y resultados de estas inspecciones deberán ser comunicados mediante el SIGI al Supervisor del Contrato y ENTIDAD CONTRATANTE.

El Supervisor del Contrato y ENTIDAD CONTRATANTE podrá evaluar la efectividad de los tratamientos realizados, para eliminación y control de vectores, solicitando los cambios que sean pertinentes ante evaluaciones deficientes o frente a la aparición de nuevos vectores.

Será de responsabilidad del OPERADOR mantener de manera controlada la presencia de vectores. Ante situaciones de emergencia no programadas que representen riesgos sanitarios, El Supervisor del Contrato y ENTIDAD CONTRATANTE calificará tal circunstancia y determinará el plazo dentro del cual deberá prestarse el tratamiento de choque respectivo.

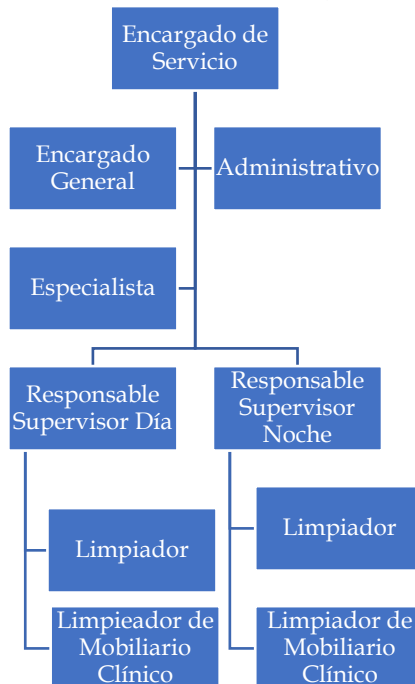
### **5.3.9 ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO**

Para este servicio el OPERADOR deberá satisfacer los requerimientos propios del Servicio, así como el área usuaria a través del SIGI.

El OPERADOR deberá proponer la organización funcional del servicio, para prestar el servicio a todas las áreas usuarias, considerando que, durante la Etapa Operativa, deberá prestarse en forma coordinada con todos los servicios prestados por el OPERADOR, en particular: Aseo, Limpieza y Manejo de Vectores; Mantenimiento y Operación de la Edificación, Gestión Integral y Manejo de Residuos Sólidos, Seguridad y Vigilancia y cualquier otro que se determine necesario, de acuerdo a las Leyes y Disposiciones Aplicables.

A modo referencial debe considerar dentro de su organización a todo el personal mínimo indicado en la sección personal indicado anteriormente.

**FIGURA 3: ORGANIGRAMA REFERENCIAL, NO LIMITATIVO ASEO, LIMPIEZA Y MANEJO DE VECTORES**



Fuente: Elaboración IKONS ATN

### 5.3.10 DOCUMENTACIÓN DEL SERVICIO

- **Información inicial que presentar por el OPERADOR antes de la entrada en operación:**

El OPERADOR deberá elaborar el POA del Servicio que recoja su aplicación directa en el INSN-SB. El POA aprobado del Servicio determinará las especificaciones y procedimientos correspondientes en el marco de las Leyes y Disposiciones Aplicables y sus actualizaciones o modificaciones durante la ejecución del Contrato.

El POA del Servicio contendrá entre otros los siguientes documentos y normas:

- Manual de organización y funciones
- Cuadro de descripción de horarios de personal de Limpieza y Limpieza de Unidad Paciente, indicando turnos, números de personal de limpieza y personal de limpieza de Unidad Paciente por turnos, número de supervisores por turno y cualquier otra información adicional que considere relevante.
- Manual de normas y procedimientos técnicos.
- Normas referidas a la limpieza diaria y/o semanal, sistemas de limpieza húmeda y seca; ubicación y almacenamiento de material y equipos disponibles, arreglo de jardines y colaboración con la vigilancia.
- Normas sobre el tratamiento de elementos potencialmente contaminantes
- Normas de bioseguridad.
- Manual de Higiene.
- Programa de capacitación continua para el personal del servicio.
- Otra información que se considere relevante para la garantizar la calidad del servicio y cuya inclusión en el POA del Servicio deberá ser presentada por el operador y aprobada por la ENTIDAD CONTRATANTE.

El POA se deberá actualizar cada año.

■ **Información periódica a presentar durante la etapa operativa Contrato:**

El OPERADOR deberá informar, a requerimiento del INSN-SB, de los procesos físicos y químicos que se utilicen para la limpieza de las dependencias del INSN-SB.

En lo que se refiere a procesos de fumigación y desinsectación, informará los alcances de la actividad realizada como: Fecha, hora de inicio y hora final, área ejecutada, técnica empleada, número de personal, insumo (dosis) equipos y cualquier observación u ocurrencia no prevista.

Entregará al INSN-SB un informe mensual que contenga la información estadística del funcionamiento del servicio. Este informe deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- Número de intervenciones de limpieza, fumigación, desinfección y desinsectación realizadas detalladas por áreas.
- Número y causas de las actividades de limpieza concreta o correctiva.
- Número de incidencias y Tiempos de respuesta asociados empleados en la realización de limpieza concreta o correctiva.
- Número y causas de las incidencias identificadas (plagas, etc.).
- Otra información que se considere relevante para el seguimiento de la calidad del servicio y cuya inclusión en el informe mensual deberá ser acordada entre el INSN-SB y el OPERADOR.
- Medición de los Indicadores de Servicios, según Contrato.
- Número y Porcentaje de actividades suspendidas por falta de aseo o limpieza.
- Número y Porcentaje de actividades suspendidas por presencia de vectores.
- Número y Porcentaje de cumplimiento del Servicio programado.
- Número y Porcentaje de cumplimiento del Servicio no programado
- Información sobre el control, manejo de vectores y hallazgos.

### 5.3.11 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Antiséptico:** Sustancia antimicrobiana que se aplica en la piel para reducir en número la flora bacteriana presente.
- **Área contaminada:** Son aquellas zonas dentro de las instalaciones hospitalarias donde hay presencia de agentes patógenos o sustancias peligrosas que pueden representar un riesgo para la salud de los pacientes, el personal y los visitantes.
- **Área limpia:** Son los lugares donde se trabaja con elementos limpios o estériles; como centro quirúrgico, central de esterilización, laboratorio, banco de sangre, unidad de cuidados intensivos, etc. Corresponden a recintos dentro de un hospital que se mantiene bajo estrictos estándares de higiene y desinfección, con el objetivo de minimizar la carga microbiana y prevenir IAAS.
- **Área sucia:** Son los lugares donde se eliminan fluidos corporales, o que sirven de depósito y lugar para lavar y descontaminar elementos utilizados con los pacientes, como las áreas de almacenamiento intermedio o final de residuos contaminados y lavandería (Ropa Sucia).
- **Bioseguridad:** La bioseguridad en el ámbito médico se refiere a un conjunto de medidas y prácticas destinadas a prevenir la exposición de los trabajadores de la salud y de la comunidad a agentes biológicos potencialmente peligrosos. Esto incluye la aplicación de protocolos para minimizar el riesgo de exposición a agentes patógenos y toxinas en entornos de atención médica, laboratorios y hospitales

- **Control vectorial:** actividad por el cual se realizan acciones destinadas a eliminar una población de insectos vectores o controlar su población a niveles que no constituyan riesgo para la transmisión de enfermedades, sea control químico, mecánico o biológico.
- **Control larvario:** Control de los criaderos, que consiste en la aplicación de un larvicida para eliminar las larvas del vector del dengue y que no pueden ser eliminadas de otra forma. También denominado control focal.
- **Desinfección:** Es el proceso que se realiza para la eliminación de microorganismos de formas vegetativas sin que se asegure la eliminación de esporas bacterianas en objetos inanimados (de las superficies y aire), por medio de agentes químicos o físicos llamados desinfectantes.
- **Desinfectantes:** Son las soluciones químicas que destruyen o inactivan microorganismos que pueden causar enfermedades y que se aplican sobre material inerte sin deteriorarlo.
- **Desinfectante alcohólico para la fricción de las manos:** Producto alcohólico (líquido, gel o espuma) destinado a la aplicación en las manos con el fin de reducir el crecimiento de microorganismos. Tales productos pueden contener uno o más tipos de alcohol con excipientes, otros principios activos y humectantes.
- **Estrategia multimodal de la Organización Mundial de la Salud (OMS) para la mejora de la higiene de manos:** Metodología basada en directrices de la OMS, con el objetivo de modificar el comportamiento acerca de la higiene de las manos, mejorando la seguridad en la atención de los pacientes.
- **Higiene de manos:** Medida de higiene conducente a la antisepsia de las manos con el fin de reducir la flora bacteriana transitoria. Consiste usualmente en frotarse las manos con un antiséptico de base alcohólica o en lavárselas con agua y jabón normal o antimicrobiano.
- **Jabón antimicrobiano:** Jabón que contiene un ingrediente químico con actividad contra la flora superficial de la piel, se puede utilizar en presentación líquida o en gel.
- **Insecticidas:** Son aquellos productos utilizados para las intervenciones en la prevención y control de los insectos vectores como mosquitos, garrapatas o flebótomos transmisores de Enfermedades Metaxénicas.
- **Insecto Vector:** insecto que tiene la capacidad de adquirir un patógeno, permitir su propagación en su propio organismo y transmitirlo en forma viable a otro organismo que desarrollará la enfermedad.
- **Larvas:** Fase acuática (inmadura) de la metamorfosis del mosquito.
- **Larvicida:** Compuesto de origen químico o biológico que tiene la capacidad de matar a las larvas de los mosquitos.
- **Lavado de manos:** Consiste en la remoción mecánica de la suciedad y eliminación de microorganismos transitorios de la piel. Es el lavado de manos de rutina que se realiza con agua y jabón común y tiene una duración no menor de veinte (20) segundos remueve en un 80% la flora microbiana transitoria. Debe ajustarse a protocolos del Minsa, OMS/OPS



- **Limpieza:** Remoción de las suciedades depositadas en las superficies inanimadas utilizándose medios mecánicos (friccionar, fregar, cepillar), físicos (temperatura) o químicos (desinfección) en un determinado período de tiempo. Independientemente del área a ser higienizada, es importante la remoción mecánica de la suciedad y no simplemente el pasaje de paños húmedos que esparcen la suciedad.
- **Limpieza de rutina o básica:** Se ejecuta en Servicios o ambientes que están en funcionamiento: Contempla limpiar por arrastre las superficies horizontales, seguido de una limpieza húmeda con insumos químicos de limpieza o desinfectantes de superficies, según corresponda. Este tipo de limpieza comprende: suelos, cuartos de baño, mobiliario clínico y no clínico. Asimismo, incluye: retirar y reponer las bolsas de los tachos, vaciado de los mismos, desinfección, secado y reubicación en su posición original; reponer los insumos (jabón líquido, papel higiénico y papel toalla seca manos) en los ambientes donde existan dispensadores; reponer los insumos en los ambientes donde exista papel camilla; posicionar el mobiliario de acuerdo a la ubicación original; aspiración de sectores alfombrados.
- **Limpieza semi profunda:** Se ejecuta en Servicios o ambientes están total o parcialmente funcionando. Contempla utilizar insumos especializados de forma tal, de asegurar una higiene semi profunda. Considera todos los elementos del Servicio o ambiente, incluyendo aquellos no considerados en la Limpieza de rutina, tales como: superficies verticales, ductos de aire, persianas, paredes, cielos, luminarias, puertas, todo lo adosado en altura y muros. Incluye el lavado, encerado o abrillantado de pisos según corresponda, salvo aquellos pisos que sean alfombrados. Asimismo, se deberá considerar el lavado a fondo de los pisos y pavimento que se indiquen en el POA, a fin de eliminar las antiguas capas de cera, barnices, etc., dejándolo preparado para la aplicación de un tratamiento de conservación y mantenimiento.
- **Limpieza profunda:** Corresponde a una limpieza de carácter profundo, programados o a solicitud, involucrando tanto superficies horizontales como verticales, mobiliario no clínico, luminarias, rejillas de ventilación, y todo aquel elemento no señalado en la Limpieza semi profunda. Considera el lavado de alfombras en las superficies que corresponda.
- **Limpieza concreta o correctiva:** Es el servicio de limpieza correctiva para atender a las posibles urgencias y emergencias surgidas por la actividad del INSN-SB.
- **Microorganismo:** También llamado microbio u organismo microscópico, es un ser vivo que solo puede visualizarse con el microscopio. Son organismos dotados de individualidad que presentan, a diferencia de las plantas y los animales, una organización biológica elemental. En su mayoría son unicelulares (bacterias, virus, hongos).
- **Plaga:** Irrupción súbita y multitudinaria de insectos, animales u otros organismos de una misma especie que provoca diversos tipos de perjuicio y que pueden llegar a dañar o constituir un riesgo para la salud de las personas.
- **Plaguicida:** Compuesto que tiene la capacidad de matar a un organismo.
- **Riesgo:** Probabilidad de ocurrencia de un daño.
- **Roedor:** mamífero murino, considerado plaga y que potencialmente puede transmitir enfermedades a las personas o contaminar algún ambiente con organismos patógenos.

- **Suciedad:** Es la materia orgánica y potencialmente portadora de microorganismos que llegan a las superficies por medio de la contaminación directa como el uso diario, por la contaminación indirecta por contacto con el aire y polvo ambientales, y contaminación directa de microorganismos de la actividad de artrópodos (moscas, cucarachas), roedores y otros vectores.
- **Unidad del paciente:** Se considera unidad del paciente al conjunto formado por el espacio de la habitación, el mobiliario y el material que utiliza el paciente durante su estancia en un Establecimiento de Salud. En una unidad de hospitalización habrá tantas unidades de paciente como número de camas. La limpieza de la unidad de paciente estará a cargo de un técnico de enfermería.
- **Vectores:** Es cualquier agente (persona, animal o microorganismo) que transporta y transmite un patógeno a otro organismo vivo.
- **Zonas críticas:** Se identifica como zonas críticas o de mediano alto riesgo a aquellas áreas son aquellas que, por sus características y por los procedimientos que se realizan, suponen un alto riesgo de amenaza de muerte del paciente y de infección.
- **Zonas semi críticas o medianamente críticas:** Son aquellas zonas del Instituto o de mediano riesgo, son aquellas áreas donde se realizan procedimientos menos invasivos, que implican un riesgo mediano de amenaza de muerte del paciente y de infección.
- **Zonas no críticas:** Son aquellas zonas del Instituto de bajo riesgo de infección, que no implica un riesgo de infección. Puede ser: interiores o exteriores.
- **Zona de limpieza del ambiente:** Para esta guía la zona de limpieza del ambiente está compuesta de pisos, paredes, zócalos, ventanas, techos, persianas, lavaderos, puertas, servicios higiénicos. La limpieza de la unidad de limpieza estará a cargo del personal de limpieza.

## 5.4 SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD INTEGRAL S04

### 5.4.1 DESCRIPCIÓN GENERAL

Consiste en proveer la gestión integral de la seguridad y vigilancia para el INSN- SB, proporcionando un adecuado control, vigilancia, protección para todas las personas e instalaciones, en los diferentes espacios del perímetro definido.

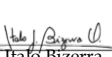
La calidad del Servicio está relacionada (sin ser limitativa) con:

- La atención oportuna de los requerimientos de las áreas usuarias, evitando la suspensión o postergación de procedimientos de diagnóstico o terapéuticos debido a falencias en la vigilancia y seguridad integral.
- La seguridad en la atención del paciente, el personal y los bienes del INSN-SB, incluidos los de terceros debidamente registrados, evitando actos delictivos atribuibles a inadecuadas condiciones de vigilancia y seguridad integral.
- El cumplimiento irrestricto de todas las Leyes y Disposiciones Aplicables.

### 5.4.2 OBJETIVO

  
Sergio Hinojosa  
Jefe de Equipo

  
Enrique Saint Pierre  
Especialista en Costos  
Hospitalarios

  
Italo Bizerra  
Especialista Legal

  
Max Carneiro  
Coordinador Legal

El objetivo del Servicio es brindar protección y resguardar la Infraestructura y los bienes del INSN-SB, así como también a los pacientes, personal de salud, visitas y público en general, por medio de la presencia física permanente de personal especializado y con el apoyo de las tecnologías disponibles y otras que proponga el OPERADOR.

Para lograr este objetivo, el OPERADOR deberá efectuar acciones de vigilancia presencial y tecnovigilancia, prevención, disuasión y auxilio, con el fin de proporcionar protección de los bienes y las personas, que estén dentro del perímetro del INSN-SB.

#### **5.4.3 ALCANCE**

El Servicio de Vigilancia y Seguridad Integral deberá asegurar un nivel de cobertura tal, que genere seguridad en todo el perímetro del INSN-SB. Esta apariencia visible de vigilancia debe ser coherente con la funcionalidad del Instituto y la política del Ministerio de Salud.

El servicio deberá incluir la protección de la Infraestructura, instalaciones y Equipamiento del INSN-SB, así como de terceros debidamente registrados, debiendo incorporar dentro de las actividades inherentes al servicio, la trazabilidad sobre cada uno de ellos. Asimismo, el servicio incluye el control de todos los accesos al INSN-SB y la orientación a los usuarios respecto de recintos específicos.

Para prestar el servicio de Vigilancia y Seguridad Integral, el OPERADOR, a su entero costo, cargo y responsabilidad, deberá operar todo el soporte tecnológico de Vigilancia y Seguridad Integral que se defina en el Proyecto. Asimismo, el mantenimiento, adquisición y reposición del Equipamiento y mobiliario, o cualquier otro elemento que el OPERADOR utilice para la prestación de este Servicio, será de exclusiva responsabilidad de ella.

El OPERADOR deberá atender requerimientos de seguridad extraordinarios programados, tales como actos oficiales con presencia de público y autoridades, visitas de autoridades o mayores afluencias de público debido a variaciones estacionales, sin alterar el normal funcionamiento del INSN-SB. Del mismo modo el OPERADOR deberá atender los requerimientos de vigilancia y seguridad integral no programados que se puedan suscitar a causa de un hecho fortuito e inesperado.

El Servicio deberá incluir dentro de las actividades el manejo y custodia de llaves de todas las puertas de todos los recintos del INSN-SB conforme se establezca en el POA.

El OPERADOR debe asegurar que el servicio sea prestado en condiciones tales que no entre en conflicto con la provisión de cuidados a los pacientes, ni la seguridad del personal de salud y público en general del INSN-SB.

El servicio de Vigilancia y Seguridad Integral alcanzará los siguientes ámbitos:

- **Control de accesos:**

- Asegurar que sólo accedan al recinto INSN-SB pacientes y sus familiares, proveedores, personal autorizado y visitantes, limitando el acceso de personas no autorizadas a las zonas restringidas.
- Proteger las zonas restringidas limitando el acceso a personas no autorizadas.
- Verificar los documentos de identidad, credenciales y otros documentos para el ingreso y salida de acuerdo a las políticas del INSN-SB.
- El personal de seguridad suele ser la primera persona, por su ubicación, a la que acude el visitante/paciente del Instituto, por lo que deberá tener un trato adecuado hacia los pacientes, visitantes y el personal de dicho recinto.

- Realizar el control personal a través de la inspección directa o por medidos electromagnéticos de Bolsos, maletines o cajas, evitando el ingreso de personas con armas de todo tipo no autorizadas Excepto personal de la Policía Nacional debidamente identificados y en servicio dentro del Instituto.
  - Realizar la verificación del contenido de vehículos, maleteras y espejos retrovisores de auto, maletines y cajas, etc, de acuerdo al procedimiento y frecuencia que se establezca en el POA. Para lo cual utilizará elementos electromagnéticos.
  - La salida de bienes del INS-SB será bajo los permisos de las autoridades del Instituto o las que designe en base a los procedimientos que se estipule en el Plan Operacional Anual.
  - Vigilar y controlar permanentemente el acceso a los pisos y áreas internas del INSN-SB, a fin de neutralizar las novedades del servicio.
  - Proporcionar igualmente Vigilancia y Seguridad Integral a los equipos, en las áreas de acceso temporal donde se realicen reuniones.
- **Prevención de delitos:**
- Proteger el recinto del INSN-SB frente a robos, actos vandálicos, desórdenes y daños criminales.
  - Mantener la seguridad de las personas dentro del recinto del INSN-SB, incluyendo la protección de pacientes, empleados, proveedores de servicios y visitantes.
- **Apoyo en situaciones de emergencia y respuesta a incidentes:**
- El OPERADOR deberá dar respuesta a cualquier situación de emergencia o incidencia que se pudiera dar en el recinto del INSN-SB, y realizar la comunicación a la policía Nacional del Perú, para solicitar su asistencia al INSN-SB en caso de ser necesario.
  - Respeto irrestricto de los protocolos frente actuación de emergencia y catástrofes de toda índole establecidos por el INSN-SB. Todo el personal del Servicio deberá participar obligatoriamente en los eventos de capacitación, adiestramiento, simulacros y apoyo a las actividades que programe el INSN-SB para tal efecto. De igual forma el personal debe ser capacitado de manera continua respecto de estas situaciones de acuerdo a la periodicidad establecida en el POA.
- **Uso del sistema de video vigilancia:**
- El OPERADOR deberá proporcionar del sistema de video vigilancia de acuerdo a lo establecido en el contrato y deberá a su vez mantenerlo en óptimas condiciones de operación y cobertura de accesos y otros puntos de riesgo.
  - A su vez el OPERADOR deberá implementar un visor del CCTV para el responsable de seguridad del INSN-SB, incluyendo los accesos correspondientes para poder visualizar las grabaciones en equipo móviles.
  - El OPERADOR deberá disponer de personal con el perfil adecuado para la provisión del servicio durante 24 horas al día todo el año. Estos puestos deberán ubicarse en puntos fijos de acuerdo a los accesos y otros puntos de mayor riesgo y otros desarrollarán vigilancia en sistema de rondas o a demanda en relación a incidencias y solicitudes.
  - A su vez el OPERADOR deberá reportar inmediatamente las incidencias que afecten la propiedad o la seguridad de bienes y personas que se encuentren en el Instituto, adoptando las medidas correspondientes con la autoridad institucional (director o jefe de guardia) y local (Policía Nacional, Serenazgo, Bomberos, etc.).
  - El OPERADOR deberá almacenar las grabaciones de video en sistemas por un mínimo de 45 días electromagnéticos accesibles (61, en el área que disponga el Instituto para acceder a su revisión en caso sea necesario o lo solicite la autoridad.

Lo anterior por un periodo mínimo de 45 días. Por ningún motivo deberá brindar información de las imágenes, sin la previa autorización del Instituto.

▪ **Seguridad de los estacionamientos:**

- El OPERADOR será responsable de la seguridad de los vehículos estacionados en los estacionamientos del INSN-SB incluidos los estacionamiento exteriores que se encuentran en las Avenidas Rosa Toro (61 estacionamientos) y Javier Prado (34 estacionamientos), todo en cumplimiento de los protocolos de seguridad dispuestos por el Instituto, así como de los procedimientos establecidos en el POA.
- A su vez deberá llevar a cabo el control de tráfico de manera que facilite el flujo de acceso, circulación y salida en las Instalaciones del Instituto.
- Deberá de administrar los espacios para los usuarios del estacionamiento y al personal del INSN-SB según la Directiva de éste, siendo la gestión y procedimientos de dichos espacios determinados en el POA.

#### **5.4.4 DISPONIBILIDAD HORARIA**

Este Servicio deberá ser prestado las 24 horas del día todos los días del año, sin ninguna excepción. Deberá cubrir la totalidad del área del INSN-SB.

Los puestos de vigilancia serán cubiertos ininterrumpidamente todos los días de la semana, incluyendo días no laborables, iniciando los servicios en forma puntual y disciplinada, retirándose a la hora establecida de su horario de trabajo, previo relevo.

En el caso de los puestos de vigilancia, éstos deberán ser cubiertos con agentes cuyos turnos no podrán exceder las 12 horas. En este sentido, en el caso que se utilicen dos agentes para cubrir el periodo de 24 horas, los turnos serán los siguientes de manera referencial:

- Primer Turno: De 07.00 a 19.00 horas
- Segundo Turno: de 19.00 a 07.00 horas

Los horarios y turnos quedarán establecidos en el respectivo POA aprobado, y en todos los casos se ajustarán a los servicios del INSN-SB (emergencias, consultas externas, etc.), asegurando la plena disponibilidad del servicio.

En todo momento el OPERADOR deberá garantizar la continuidad del servicio, así como la asistencia del personal, en los horarios y turnos establecidos. Para esto deberá controlar la asistencia del personal el que deberá ser registrado a través de un sistema biométrico provisto por el OPERADOR en los puntos de ingreso y salida del INSN-SB integrado al SIGI.

Para aquellos casos en que se presenten inasistencias del personal de vigilancia, el OPERADOR, deberá contar con el reemplazo en un periodo no superior a 30 (treinta) minutos.

El OPERADOR deberá planificar con la debida antelación el relevo del personal de seguridad a fin de que el puesto siempre esté cubierto.

#### **5.4.5 NORMATIVA**

Para la prestación del Servicio el OPERADOR considerando las mejores prácticas y estándares internacionales, deberá cumplir como mínimo con las Leyes y Disposiciones Aplicables y los procedimientos que se establezcan al respecto por el ENTIDAD CONTRATANTE, con el objeto de garantizar en todo momento la seguridad en materia de prevención de IAAS, transmisión de enfermedades infectocontagiosas y accidentes laborales.

En cualquier caso, el OPERADOR deberá respetar las normas técnicas que al efecto disponga el Ministerio de Salud u otra Autoridad Gubernamental Competente, sin perjuicio que en el presente Anexo se establezcan plazos menores a los máximos dispuestos en las Leyes y Disposiciones Aplicables.

Especialmente, el OPERADOR deberá cumplir, como mínimo, las siguientes Leyes y Disposiciones Aplicables:

- Decreto legislativo N° 1213 que regula los Servicios de Seguridad Privada
- Decreto legislativo N° 1218 que regula el uso de las Cámaras de Videovigilancia
- Ley 30.120 de apoyo a la seguridad ciudadana con cámaras de videovigilancia públicas y privadas.
- Directiva N° 10-2017-SUCAMEC, aprobada por Resolución N° 424-2017-SUCAMEC, que establece las características, especificaciones técnicas y uso de uniformes, emblemas, distintivos e implementos del personal de seguridad privada.
- Otras.

#### 5.4.6 EQUIPOS E INSUMOS

Para la prestación del Servicio, el OPERADOR deberá dotar y/o reponer de todo el equipamiento e insumos necesarios para el correcto desempeño y disponibilidad del servicio.

(Cámaras, monitores, videograbadores, equipo de inspección de paquetería, equipo de vigilancia y proveedores).

Deberá a su vez dotar de manera permanente de pases de visita y tarjeta de control de visitantes y proveedores, y llevar el debido control.

En virtud de lo anterior, el OPERADOR deberá:

- Mantener operativa la sala de control como centro de operaciones de las distintas actuaciones del Servicio. Desde ella se coordinarán todos los sistemas de vigilancia, registro, alarma, control de accesos, custodia de objetos, control y recepción de incidentes.
- Disponer de Tecnología de Vigilancia y Seguridad Integral en todos los puntos y recintos del Área del INSN-SB, que hayan sido considerados vulnerables en el POA del Servicio.
- Comprobar permanentemente el estado de funcionamiento de los sistemas tecnológicos y el equipamiento de Vigilancia y Seguridad Integral utilizado en la prestación del servicio.

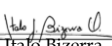
A su vez, el mantenimiento, adquisición y reposición del equipamiento y mobiliario, o cualquier otro elemento, que el OPERADOR utilice para la prestación de este Servicio, será de exclusiva responsabilidad del mismo.

Por otra parte, el OPERADOR deberá aportar por lo menos el equipamiento, en cantidad suficiente para la correcta prestación del Servicio y garantizar la seguridad en el Instituto y todas el perímetro definido, según las Leyes y Disposiciones Aplicables.

**TABLA 9: TIPO DE EQUIPOS E INSUMOS MÍNIMOS A CONSIDERAR**

  
Sergio Hinojosa  
Jefe de Equipo

  
Enrique Saint Pierre  
Especialista en Costos  
Hospitalarios

  
Italo Bizerra  
Especialista Legal

  
Max Carneiro  
Coordinador Legal

| Nº | Concepto                                                            |
|----|---------------------------------------------------------------------|
| 1  | Uniforme distintivo del servicio de Vigilancia y Seguridad Integral |
| 2  | Credencial identificatoria (fotocheck)                              |
| 3  | Carné de SUCAMEC vigente por cada vigilante                         |
| 4  | Equipo de protección personal de acuerdo al cargo/puesto            |
| 5  | Arma (en caso que le puesto lo requiera)                            |
| 6  | Chalecos antibala Nivel I y Nivel II                                |
| 7  | Central de radio con antena                                         |
| 8  | Equipo de radio portátil de última tecnología                       |
| 9  | Detector de metales manual                                          |
| 10 | Linterna por cada vigilantes                                        |
| 11 | Varas de seguridad por cada vigilante                               |
| 12 | Silbato por cada vigilante                                          |
| 13 | Espejos para inspección vehicular                                   |
| 14 | Megáfonos para el servicio                                          |
| 15 | Casilleros de metal para guardar objetos de los vigilantes          |

Fuente: Elaboración IKONS ATN

El armamento a utilizarse será distribuido de acuerdo al cuadro de descripción de Horarios de Puestos de Vigilancia del Instituto, y deberá estar conforme a lo normado por la SUCAMEC.

En caso se deteriore cualquier arma, esta deberá ser reemplazada de manera inmediata y en tiempo dentro de las 24 horas a fin de no alterar el desarrollo del servicio.

Periódicamente, y de acuerdo a lo que se establezca en el POA el OPERADOR deberá de llevar a cabo el mantenimiento del armamento, por personal especializado, no pudiendo quedar por tal efecto personal en turno sin su armamento.

El armamento se encontrará, en todos los casos, custodiado en las dependencias del servicio habilitadas para ello, no debiendo el personal del servicio portar el armamento fuera de las instalaciones del INSN-SB.

El OPERADOR deberá aportar además los equipamientos y materiales auxiliares que se describen a continuación:

- Material de señalización de pequeñas obras (barreras, cintas, luces, señales, etc.).
- Aparatos de comunicación por radio transmisor y central de comunicación compatible con las frecuencias utilizadas en el Instituto.
- Sistema de control de rondas automatizado.
- Botones de pánicos móviles.

#### 5.4.7 PERSONAL

El OPERADOR deberá disponer de una estructura de organización y dotación de personal que responda a tales requerimientos. Para estos efectos deberá cumplir, al menos, con lo siguiente:

- Personal a cargo del Servicio.
- Personal en sistema de turnos que cubra los requerimientos definidos para todos los recintos conforme la zonificación establecida, según corresponda, de acuerdo con el POA



aprobado asociado a este Servicio y de acuerdo al cuadro de personal de seguridad mínimo solicitado en este documento.

- Todo el personal que participe en la ejecución del Servicio deberá ser sometido a una evaluación médica previa a su incorporación en establecimientos de salud acreditados para tal fin y ser incluido en los programas de prevención de riesgos que deberá efectuar el OPERADOR.
- Todo el personal sea contratado para el Servicio deberá contar con certificación de haber pasado por pruebas psicológicas y/o psiquiátricas en establecimientos de salud acreditados para tal fin, que permitan prevenir o evitar actos atentatorios contra la integridad física y mental de los pacientes y personal del INSN-SB. Así mismo, deberá contar con certificados de antecedentes penales y judiciales en los formatos autorizados por la PNP (Deberá acreditar no contar con antecedentes penales ni policiales).
- El personal deberá acreditar la formación y experiencia laboral necesaria para la prestación del Servicio, con las correspondientes certificaciones legales.
- Deberá acreditar además conocimientos específicos sobre la operativa de vigilancia, seguridad, sistemas de alarma y protección contra incendios, así como experiencia en atención e información al público.
- Todo el personal que participe en la prestación del Servicio deberá acreditar una capacitación inicial específica que se refieran a:
  - Instrucción y entrenamiento según lo dispuesto por la Superintendencia Nacional de control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de uso Civil – SUCAMEC;
  - Aquellas referidas a temas de cortesía, atención al público y atención de público, humanización de la atención de salud (mínimo de 18 horas), y
  - Aquellas directamente realizadas en el marco de la supervisión que sea efectuada.
- La capacitación debe impartirse por profesionales con experiencia acreditada en este Servicio y debidamente autorizados por la ENTIDAD CONTRATANTE.
- Los perfiles del personal deberán ser presentados a la ENTIDAD CONTRATANTE para el cumplimiento de la norma técnica correspondiente, diez (10) Días antes del inicio del Servicio. Cualquier cambio posterior, deberá ser comunicado y presentado el perfil correspondiente como máximo hasta un (1) Día después de ocurrido el cambio, la ENTIDAD CONTRATANTE para que emita su opinión favorable.
- El personal que participe en la prestación y supervisión de este Servicio deberá contar con elementos de protección de acuerdo al riesgo asociado al mismo, como también de otros que sean inherentes al Servicio prestado, comprobando que en todo momento éstos se encuentren en estado operativo. Para estos efectos, el OPERADOR deberá, al menos, proveer al personal de los siguientes elementos:
  - Libro de recepción y entrega de servicio y novedades; las que deberán ser ingresadas en el SIGI-NS de acuerdo al procedimiento que se establezca en el POA.
  - Linterna.
  - Equipo de comunicaciones con frecuencia autorizada y vigente, que no interfiera con el equipamiento médico.
  - Comunicación con el encargado directo del Servicio (ya sea celular o radio).
  - Cualquier otro elemento necesario para el buen desempeño de las labores de Vigilancia y Seguridad Integral requeridas en el INSN-SB.

- Equipamiento necesario de acuerdo a lo establecido en la tabla de insumos mínimos anterior.
- El número de personal requerido será el necesario para garantizar la seguridad del INSN-SB las 24 horas del día durante todos los días del año, tanto en número de agentes como de supervisores, considerando como dotación mínima la establecida para este servicio en el presente anexo . Tendrán especial relevancia en las áreas más sensibles del INSN-SB (entrada, accesos a las plantas, accesos a las unidades de cuidados intensivos e intermedios, entre otros).

El OPERADOR debe contar con un jefe del Servicio cuyo perfil mínimo será:

- Con estudios técnicos - profesionales en administración o similar
- Con experiencia profesional mínima de cinco (5) años.
- Con experiencia en cargos similares de experiencia en hospitales de al menos (3) tres años.
- Poseer habilidades en la coordinación, capacidad de organización, capacidad de trabajo en equipo y liderazgo.

Perfil del personal de seguridad:

- Todo el personal deberá acreditar, al menos, dos (2) años de experiencia en el rubro de Vigilancia y Seguridad Integral.
- El personal de vigilancia deberá tener, conocimientos de vigilancia y seguridad, conocimientos para la atención e información al público, utilización de sistemas de alarma y protección contra incendios, manejo de situaciones de emergencia, uso de transmisores.

Los agentes prestarán el servicio correctamente uniformados, identificado con fotocheck de la empresa y carnet de SUCAMEC regido por la Resolución Respectiva incluyendo los implementos de seguridad y protección personal para el mejor desempeño de sus funciones, de acuerdo a las normas establecidas por el Ministerio del Interior o de conformidad con lo previsto en la Resolución Directoral N° 02393-2003-IN-1704, o norma que la modifique o sustituya.

El OPERADOR deberá sostener reuniones de coordinación en forma periódica con los funcionarios competentes del INSN-SB, con el fin de efectuar una evaluación integral del servicio de vigilancia, a fin de reforzar las medidas de seguridad y optimizar los resultados del mencionado servicio.

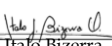
Los agentes podrán ser cambiados de puesto o retirados a solicitud de la ENTIDAD CONTRATANTE. Los agentes retirados por deficiencia o indisciplina no podrán volver a brindar sus servicios al INSN-SB.

Todo agente designado por la prestación del Servicio del INSN-SB será evaluado y verificado mediante su licencia de arma de fuego, ante actos delictivos, con el fin de proteger vidas humanas o de la propiedad institucional, contra ataques armados u otros casos, y será en estricto cumplimiento de acuerdo a las normas legales y reglamentarias de la SUCAMEC (Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad y Control de Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil); para cuyo efecto el vigilante debe contar con licencia de arma de fuego, conocer dichas normas y estar debidamente entrenado en su uso reglamentario, bajo responsabilidad absoluta del OPERADOR

El personal que preste servicio al INSN-SB deberá cumplir con el siguiente perfil, de acuerdo a las Leyes y Disposiciones Aplicables:

  
Sergio Hinojosa  
Jefe de Equipo

  
Enrique Saint Pierre  
Especialista en Costos  
Hospitalarios

  
Italo Bizerra  
Especialista Legal

  
Max Carneiro  
Coordinador Legal

**TABLA 10: ESPECIFICACIONES POR PUESTO DE TRABAJO VIGILANCIA Y SEGURIDAD**

| Puesto /cargo                        | Perfil profesional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Jefe del Servicio                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Deberá ser profesional titulado en la carrera de administración o similar o persona en retiro de las FF.AA. o la PNP</li> <li>■ Deberá ser personal capacitado y con experiencia mínima de 05 (cinco) años en la gestión de seguridad privada.</li> <li>■ Deberá tener experiencia mínima de 03 (tres) años en cargos similares en centro de salud similares al objeto del Contrato.</li> <li>■ En caso de ser un oficial en retiro de las FF.AA. o la PNP deberá presentar un documento que acredite no haber pasado al retiro por mala conducta, expedida por la dependencia donde laboro antes de pasar al retiro.</li> <li>■ Certificado de salud mental vigente, expedido por Establecimiento de Salud público o privado autorizado por el Ministerio de Salud</li> <li>■ Certificado de Salud, expedido por Establecimiento de Salud público o privado autorizado por el Ministerio de Salud.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Supervisor del servicio de seguridad | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Deberá ser personal capacitado y con experiencia en este tipo de labor, pudiendo ser oficiales en retiro de las FF. AA (Fuerzas Armadas), FF.PP. (Fuerzas Policiales de Perú), o tener experiencia en trabajos similares, el mismo que no restringe la presentación de personal civil.</li> <li>■ Nacionalidad: Peruano</li> <li>■ Edad: Mayor de edad.</li> <li>■ Estudios: Mínimo secundaria completa.</li> <li>■ Estatura Mínima: 1,65 Mt</li> <li>■ Salud: Buena.</li> <li>■ Declaración Jurada de domicilio actual.</li> <li>■ Copia de DNI.</li> <li>■ Copia de antecedentes policiales, penales, judiciales, salud.</li> <li>■ Experiencia mínima de tres (03) años en labores de (Se deberá acreditar con constancias de trabajo emitida por la autoridad competente en la empresa donde laboró, señalando el tiempo y lugar donde prestó sus servicios).</li> <li>■ Documento que acredite no haber pasado al retiro por mala conducta (de ser oficial en retiro), expedida por la dependencia donde laboró antes de pasar al retiro.</li> <li>■ Certificado de salud mental vigente, expedido por Establecimiento de Salud público o privado autorizado por el Ministerio de Salud.</li> <li>■ Certificado de Salud, expedido por Establecimiento de Salud público o privado autorizado por el Ministerio de Salud.</li> <li>■ Seguro de contingencia para trabajo de riesgo Ley N° 26790, vigente durante todo el plazo del contrato.</li> </ul> |
| Vigilante                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nacionalidad: Peruano</li> <li>■ Edad: Mayor de edad.</li> <li>■ Estudios: Mínimo Secundaria.</li> <li>■ Estatura Mínima: 1,65 Mt masculino y 1,60 Mt femenino</li> <li>■ Salud: Buena.</li> <li>■ Copia de DNI.</li> <li>■ Copia de certificados antecedentes policiales, penales, judiciales, Salud vigentes (presentar original para la firma del contrato).</li> <li>■ Carnet de la SUCAMEC (para todos los vigilantes).</li> <li>■ Licencia actualizada de portar armas de la SUCAMEC.</li> <li>■ Declaración Jurada de domicilio actual.</li> <li>■ Documento que acredite no haber pasado al retiro por mala conducta (de ser militar en retiro), expedida por la dependencia donde laboró antes de pasar el retiro.</li> <li>■ Experiencia: acreditar mínimo dos (2) años de experiencia en Seguridad Integral en el rubro u objeto de la convocatoria del presente proceso. (Se deberá acreditar</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| Puesto /cargo        | Perfil profesional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      | <p>con constancias de trabajo emitida por la autoridad competente en la empresa donde laboró, señalando el tiempo y lugar donde prestó sus servicios).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Certificado de salud mental vigente, expedido por Establecimiento de Salud público o privado autorizado por el Ministerio de Salud (Obligatorio para la firma de contrato).</li> <li>■ Certificado de Salud, expedido por Establecimiento de Salud público o privado autorizado por el Ministerio de Salud (Obligatorio para firma del contrato).</li> <li>■ Seguro de contingencia para trabajo de riesgo Ley N° 26790.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Operadores para CCTV | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Edad: Mayor de edad.</li> <li>■ Estudios: Técnico en sistemas informáticos, o estudios afines.</li> <li>■ Salud: Buena.</li> <li>■ Copia de DNI.</li> <li>■ Copia de certificados antecedentes policiales, penales, judiciales, Salud vigentes (presentar original para la firma del contrato).</li> <li>■ Carnet de la SUCAMEC</li> <li>■ Documento que acredite no haber pasado al retiro por mala conducta (de ser militar o efectivo de la PNP en retiro), expedida por la dependencia donde laboró antes de pasar el retiro.</li> <li>■ Experiencia: acreditar mínimo dos (2) años de experiencia en operación de CCTV en el rubro u objeto de la convocatoria del presente proceso. (Se deberá acreditar con constancias de trabajo emitida por la autoridad competente en la empresa donde laboró, señalando el tiempo y lugar donde prestó sus servicios).</li> <li>■ Certificado de salud mental vigente, expedido por Establecimiento de Salud público o privado autorizado por el Ministerio de Salud (Obligatorio para la firma de contrato).</li> <li>■ Certificado de Salud, expedido por Establecimiento de Salud público o privado autorizado por el Ministerio de Salud (Obligatorio para firma del contrato).</li> <li>■ Seguro de contingencia para trabajo de riesgo Ley N° 26790, vigente durante todo el plazo del contrato.</li> </ul> |

Fuente: Elaboración IKONS ATN

El uniforme de los agentes de seguridad deberá cumplir con las Leyes y Disposiciones Aplicables.

El OPERADOR deberá entregar a todo el personal que preste el Servicio, la indumentaria necesaria que le permita desarrollar las actividades obligatoria, permanente y correctamente uniformados.

Las prendas de vestir de verano e invierno quedarán bajo la responsabilidad del OPERADOR, sin excluir la obligación de éste de cambiar o reemplazar cualquier prenda, accesorio o distintivo que pueda encontrarse desgastado, deteriorado o en mal estado sin derecho a reajuste o reconocimiento por parte de la ENTIDAD CONTRATANTE.

El número de prendas y composición del uniforme del supervisor del Servicio y del agente de vigilancia masculino o femenino es de exclusiva responsabilidad del OPERADOR debiendo garantizar una adecuada presentación, lo cual deberá ser verificado por el la ENTIDAD CONTRATANTE.

Todo el catálogo de la totalidad de las prendas (uniformes) a ser asignadas al personal de Vigilancia y Seguridad Integral, deberán quedar establecidos en el POA del Servicio.

El armamento a utilizarse será distribuido de acuerdo al cuadro de descripción de Horarios de Puestos de Vigilancia del INSN-SB, y deberá estar conforme a lo normado por la SUCAMEC.

Implementos de seguridad y protección personal que deberán ser descritos en la propuesta.

Características mínimas del armamento:

- Revólver para uso de los vigilantes, los cuales deberán encontrarse en óptimas condiciones y con la dotación de cartuchos correspondientes. En instalaciones públicas y hospitalarias, la prioridad debe ser prevenir confrontaciones letales, debiendo como máximo utilizarse un revólver de calibre .38 Special.
- Todo vigilante armado deberá contar con chaleco antibalas certificado.
- El carnet de la SUCAMEC, así como la Licencia de uso y posesión de armas.
- Asimismo, los agentes deberán portar consigo las respectivas licencias de uso y posesión de armas otorgado por la SUCAMEC, así como el carné de identificación personal en un lugar visible.

En caso se deteriore cualquier arma, esta deberá ser reemplazada de manera inmediata y en tiempo dentro de las 24 horas a fin de no alterar el desarrollo del servicio.

Periódicamente (a lo menos de manera trimestral) el OPERADOR deberá de llevar a cabo el mantenimiento del armamento, por personal especializado, para tal efecto el arma no deberá ser retirada del INSN-SB, salvo para reparación y por personal del OPERADOR debidamente identificado.

El armamento se encontrará, en todos los casos, custodiado en las dependencias del servicio habilitadas para ello, no debiendo el personal del servicio portar el armamento fuera de las instalaciones del INSN-SB.

El personal en turno presencial mínimo del que deberá disponer el OPERADOR para la prestación del servicio es el siguiente, sin ser limitativo.

**TABLA 11: PERSONAL EN TURNO MÍNIMO**

| Cargo                                 | N° de personal | Día 8 a 17    | Noche 17 a 8         |       |
|---------------------------------------|----------------|---------------|----------------------|-------|
| Jefe de Servicio                      | 1              | 1             | 24 horas localizable |       |
| Seguridad de videovigilancia          | Día 7 a 15     | Tarde 15 a 23 | Noche 23 a 7         | Radio |
| Analista de CCTV                      | 1              | 1             | 1                    |       |
| Operadores de Equipo de control CCTV* | 2              | 2             | 2                    | 3     |
| Cargo                                 | Día 7 a 19     | Noche 19 a 7  | Radio                |       |
| Jefe de grupo                         | 1              |               | 1                    |       |

| Puesto de vigilancia                              | Turno Día (7 a 19) | Turno Noche (19 a 7) | AVP Armado | AVP con radio |
|---------------------------------------------------|--------------------|----------------------|------------|---------------|
| Supervisor                                        | 1                  | 1                    |            | 1             |
| Puerta de ingreso N°1*                            | 2                  | 1                    | 1          | 1             |
| Puerta de ingreso N°2*                            | 4                  | 2                    | 1          | 1             |
| Puerta de ingreso a emergencia*                   | 1                  | 1                    | 1          | 1             |
| Puerta de ingreso N°3*                            | 1                  | 1                    | 1          | 1             |
| Puerta vehicular N°4*                             | 2                  | 2                    | 1          | 1             |
| Playa de estacionamiento Rosa Toro*               | 1                  | 1                    |            |               |
| Torreón Residuos Sólidos*                         | 1                  | 1                    |            | 1             |
| Piso 1 (Imágenes, consultorios y hall principal)* | 3                  | 1                    |            | 1             |

| Puesto de vigilancia                     | Turno Día<br>(7 a 19) | Turno Noche<br>(19 a 7) | AVP Armado | AVP con radio |
|------------------------------------------|-----------------------|-------------------------|------------|---------------|
| Piso 2 (Dirección médica y consultorio)* | 2                     | 1                       |            | 2             |
| Piso 3 (Hall de espera y UCI)*           | 2                     | 1                       |            | 1             |
| Piso 4 (Hall de espera y UCI)*           | 2                     | 1                       |            | 2             |
| Piso 5 Hospitalización*                  | 1                     | 1                       |            | 1             |
| Piso 6 Hospitalización*                  | 1                     | 1                       |            | 1             |
| Piso 7 Hospitalización*                  | 1                     | 1                       |            | 1             |
| Piso 8 Albergue (AVP Femenina)*          | 1                     | 1                       |            | 1             |
| Playa de estacionamiento Javier Prado*   | 1                     | 1                       |            | 1             |

\* Corresponde a personal presencial como punto fijo, tal como se define en la sección 2.4.11) de este servicio.

Fuente: Elaboración IKONS ATN

El OPERADOR deberá sostener de manera periódica reuniones de coordinación con los funcionarios competentes del INSN-SB, con el fin de efectuar una evaluación integral del servicio, reforzar las medidas de seguridad y optimizar los resultados de la operación del servicio.

Los agentes podrán ser cambiados de puesto o retirados a solicitud de la ENTIDAD CONTRATANTE. Los agentes retirados por deficiencia o indisciplina y no podrán volver a brindar sus servicios al INSN-SB.

#### 5.4.8 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS – FUNCIONALES DEL SERVICIO

Dependiendo de sus características, los puestos de vigilancia en las áreas del INSN-SB se categorizarán en puestos de 12 y 24 horas. En el caso de los puestos de vigilancia de 24 horas, éstos serán cubiertos con agentes cuyos turnos no podrán exceder las 12 horas.

En caso de que no se presentara el reemplazo programado, la empresa estará en la obligación de destacar un nuevo vigilante, en un periodo no mayor de 30 minutos hora posterior al cambio de vigilante.

El relevo de los agentes en cada puesto deberá ser con 15 minutos de anticipación y se realizará en todos los casos en el puesto de trabajo.

El OPERADOR deberá asegurar que todo el personal de seguridad en operación se encuentre, en todo momento, comunicado entre sí y con el encargado directo del servicio por vía telefónica o de radiocomunicaciones.

#### Centro de control

Las distintas actuaciones de Seguridad Integral (sistemas de vigilancia, sistemas de alarmas, control de accesos, custodia de objetos, incidencias, recepción de peticiones, etc.) se deberán coordinar desde una unidad de control que estará operativa las 24 horas del día durante todo el año.

Este sistema ha de permitir el control remoto de las instalaciones, prestando especial atención a aquellas áreas de alto riesgo que sean determinadas por el INSN-SB tales como accesos, estacionamiento, y otros que serán definidos en el POA.

El OPERADOR deberá garantizar que todos los vigilantes de seguridad son susceptibles de ser contactados en cualquier momento durante su horario de trabajo por el Centro de Control para poder atender a las peticiones de urgencia y emergencia que se pudieran presentar.

En cada puesto de vigilancia el OPERADOR deberá proveer la existencia de los siguientes controles, según sea el caso:

- Registro y consignas.
- Registro de ocurrencias diarias.
- Registro de salidas del personal fuera del horario establecido laboralmente.
- Registro de ingreso.
- Registro de control de visitas del INSN-SB.

El operador debe garantizar la custodia de todos los registros de forma permanente (física y/o digital de acuerdo a lo establecido en el POA) y ponerlos a disposición de la ENTIDAD CONTRATANTE a su solicitud.

### Operaciones de control

El OPERADOR, deberá dar cumplimiento a los procedimientos operativos para realizar los siguientes controles:

- **De ingreso y salida del personal del INSN-SB.** El control de ingreso y salida del personal del INSN-SB se efectuará de acuerdo al horario laboral establecido y dentro del mismo, los permisos o las comisiones del servicio a través de las Papeletas de Salida u otros documentos autorizados. Los cuales deben ser remitidos adjunto al informe diario a la ENTIDAD CONTRATANTE.  
Controlar el uso del *fotocheck* por parte del personal del INSN-SB al ingreso.
- **De ingreso y salida de público usuario al INSN-SB.** Controlar el ingreso y salida del público usuario del Instituto. Asimismo, controlar el uso de la tarjeta de identificación de los visitantes en el interior de las instalaciones del INSN-SB. El OPERADOR será responsable de la supervisión y control del personal dependiente del INSN-SB y público usuario, a través de las actividades de supervisión de personal (rondas, inspecciones diurnas, vespertinas y nocturnas); y otras formas de control que crea conveniente aplicar para garantizar un servicio eficiente, continuo y de acuerdo con los horarios establecidos para el servicio.
- **De ingreso y salida en el parqueo (estacionamiento) de vehículos.** Controlar el ingreso y salida de los vehículos de propiedad del Instituto, del personal de éste o del que éste autorice en la zona de parqueo.
- **De ingreso y salida de materiales, muebles, equipos o enseres e insumos en general.** El control de entrada y salida de materiales: muebles, equipos, documentos de trabajo, enseres e insumos en general, que cuenten con la respectiva orden o papeleta de salida, se realizarán en cumplimiento a las normas y procedimientos administrativos y en coordinación con el INSN-SB.
- **De ingreso y salida de materiales particulares.** Se deberá realizar el control de ingresos y salidas de materiales, tales como: paquetes, maletines, bultos, documentación, entre otros, se deberán realizar en cumplimiento a las normas y procedimientos administrativos previstos.
- **De ingreso y salida de familiares de pacientes.** El OPERADOR deberá controlar el ingreso de familiares de pacientes delicados a las diferentes salas de hospitalización con los respectivos pases especiales otorgados por los médicos responsables de cada Unidad o servicio fuera del horario de visita.



- **Control de los sectores externos.** El OPERADOR deberá disponer de un control permanente de todos los sectores externos adyacentes al INSN-SB, así como las instalaciones.
- El jefe del servicio deberá comunicar a la autoridad competente del INSN-SB, a fin de efectuar la denuncia pertinente ante las Autoridades Gubernamentales Competentes.

### Operaciones de protección

El OPERADOR deberá poner de manera inmediata a disposición de los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado a los presuntos responsables relacionados con el objeto de su protección, así como los instrumentos y pruebas vinculados a los delitos. En ningún caso podrá proceder al interrogatorio de dichos individuos.

El OPERADOR deberá garantizar que todo su personal conoce y aplica los planes de actuación, ofreciendo un servicio de prevención de delitos que garantice:

- **Patrullas de vigilancia.** El OPERADOR deberá efectuar rondas de inspección y vigilancia en todo el perímetro objeto del INSN-SB. Las patrullas de vigilancia realizarán rondas sobre el perímetro de las instalaciones y sobre otras áreas públicas del mismo que determinará el INSN-SB. Dichas patrullas tomarán las acciones necesarias para garantizar la seguridad de los usuarios, las instalaciones y la propiedad, que de manera enunciativa y no limitativa incluyen:
  - Informar inmediatamente al Centro de Control de cualquier daño o deterioro detectado en las instalaciones o en la propiedad: cerraduras, vehículos, vallas protectoras, instalaciones de gas, agua, vapor, sistemas eléctricos, etc.
  - Asegurar puertas y ventanas que aparezcan abiertas en áreas vacías sin razón aparente y que pueden implicar un riesgo para la seguridad.
  - Acompañar a la salida del recinto a cualquier persona que no tenga una razón justificada para estar en el Instituto.
- **Seguridad específica.** El OPERADOR deberá garantizar que los sistemas de seguridad específicos para departamentos de alto riesgo son suficientes y adecuados, incluyendo la provisión de personal de seguridad con conocimientos específicos en ciertos departamentos en los periodos estipulados. Bajo petición expresa del INSN-SB el OPERADOR proporcionará, personal de seguridad con conocimientos especiales cuando exista una situación de riesgo elevado con relación a determinados pacientes, incluyendo un servicio de vigilancia secreta. El OPERADOR deberá proporcionar un servicio especial de escolta en relación con las siguientes actividades:
  - Cobro y movimientos de dinero en el sitio del INSN-SB a solicitud de la ENTIDAD CONTRATANTE
  - Escolta de los empleados del INSN-SB en áreas remotas del mismo.
  - En todas aquellas circunstancias que se determinen.

### Custodia de objetos y guardianía

El OPERADOR debe contemplar para la custodia de objetos, mínimamente lo siguiente:

- Disponer de un espacio seguro para la guardianía de los objetos y paquetes bajo su custodia, así como del protocolo de la gestión de estos.
- Disponer de una caja fuerte para custodiar armas del Servicio.
- Disponer de un punto de recepción y entrega de objetos.

- Contactar con los propietarios de los objetos encontrados, cuando se sepa a quién pertenecen, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Plan Operacional Anual del Servicio.
- Custodiar por un periodo determinado en el POA del Servicio, los objetos que se consideren perdidos o no se conozca quién es el dueño, y entregarlos a las autoridades del INSN-SB, quienes determinaran el destino final de estos.
- Gestionar y custodiar todas las llaves del INSN-SB. Debiendo contar con un registro y control de llaves evitando que cualquier duplicado se encuentre en circulación.

### **Monitoreo, control y resguardo del CCTV**

La información de las grabaciones, es decir, el almacenamiento de las imágenes, videos o audios grabados por las cámaras de videovigilancia del sistema CCTV debe ser por un plazo mínimo de cuarenta y cinco (45) Días Calendario, el cual debe estar disponible para su consulta por las autoridades pertinentes. Salvo las grabaciones que identifiquen actos vandálicos, desórdenes y daños de terceros y daños criminales, en este caso estás deberán ser almacenadas en un tiempo no menor a 1 año.

### **Atención a solicitudes relacionadas con el Servicio**

El OPERADOR deberá diseñar e implementar procedimientos específicos para atender todo tipo de solicitudes originadas por fallas en la prestación de rutinas o relacionadas con Eventos Imprevistos o Situaciones de Emergencia, con el objetivo de brindar el servicio en óptimas condiciones.

Según lo establecido sobre Alcances Generales y SIGI, la atención de Solicitudes Directas deberá ser inmediata, sin embargo, su registro en el sistema informático se realizará con posterioridad, según el plazo establecido para dichos fines; y de acuerdo con los procedimientos establecidos en el Plan Operacional Anual del Servicio.

Estos procedimientos deberán estar alineados con el SIGI, para efectos de su registro, gestión y seguimiento y deberán estar desarrollados y detallados en el POA aprobado

### **Operaciones frente a desastres y emergencias**

El OPERADOR deberá contar con procedimientos aprobados para responder a situaciones tales como:

- Alarma contra sismos y terremotos.
- Alarma contra incendios.
- Alarma contra intrusiones.
- Alarmas de seguridad.
- Alarmas de ataques personales al interior del INSN-SB.
- Amenaza de bomba.
- Fuga de pacientes.
- Respuesta ante catástrofes externas.
- Comunicación con Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
- Prevención de fuga de pacientes.
- Protección del personal del INSN-SB ante agresiones.
- Otras situaciones.

El OPERADOR deberá coordinar en todo momento sus actividades en concordancia con el propio Plan de Emergencia del INSN-SB.

A su vez el OPERADOR deberá realizar inspecciones periódicas de las puertas de escape y de emergencia, a fin de mantener su operatividad en caso de sismo o emergencia, obligación que se determinará en el POA.

El OPERADOR deberá realizar simulacros periódicos en coordinación con la ENTIDAD CONTRATANTE. Además, deberá garantizar que se atiende y se presta la asistencia necesaria en el área del INSN-SB, incluyendo las siguientes actividades, aunque sin limitarse a ellas:

- Asegurar que todos los equipos contra incendios están ubicados en el emplazamiento designado, que no existen obstáculos para su uso inmediato en caso necesario, y que las salidas de emergencia están libres de obstrucciones.
- Acudir y responder al aviso de la alarma contra incendios y otras catástrofes.
- Comunicar a la unidad de control de bloqueos de los accesos para la lucha contra incendios y otras catástrofes.
- Prestar asistencia en la evacuación de las áreas afectadas en caso de incendios y otras catástrofes, bajo la dirección del personal designado por el INSN-SB.
- Coordinarse con agencias/entidades externas de atención de emergencias como parte de sus obligaciones de asistencia en relación con cualquier incidente.
- Informar al área de mantenimiento e intervenir ante la parada de equipos elevadores, aires acondicionados, luces de emergencia y detectores de humo.
- Realizar inspecciones periódicas de las puertas de escape y de emergencia, a fin de mantener su operatividad en caso de sismo o emergencia.

El OPERADOR deberá establecer sistemas y procedimientos para comunicar y registrar de manera adecuada y correcta en el SIGI-NS, todos los incidentes acaecidos.

#### **5.4.9 ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO**

Para este servicio el OPERADOR deberá satisfacer los requerimientos propios del servicio, así como para cada área usuaria a través del SIGI-NS.

El OPERADOR deberá proponer la organización funcional del servicio, para prestar el servicio a todas las áreas usuarias, considerando que, durante la Etapa Operativa, deberá existir la pertinente coordinación con la totalidad de los demás servicios prestados.

A modo referencial debe considerar dentro de su organización a todo el personal mínimo indicado en la sección personal indicado anteriormente.

**FIGURA 4: ORGANIGRAMA REFERENCIAL, NO LIMITATIVO VIGILANCIA Y SEGURIDAD INTEGRAL**



Fuente: Elaboración IKONS ATN

#### 5.4.10 DOCUMENTACIÓN DEL SERVICIO

Adicionalmente a la información específica que el OPERADOR deba presentar según lo establecido en las secciones anteriores relativas a este servicio, el OPERADOR deberá presentar la siguiente información:

- **Información inicial a presentar por el OPERADOR.** El OPERADOR deberá realizar, un Estudio de Seguridad de los recintos hospitalarios y entorno, que consiste en el levantamiento completo y la evaluación de riesgo o vulnerabilidad de las instalaciones, infraestructura, equipamiento y situación del entorno del INSN-SB, todo lo cual se materializará en un informe completo de las condiciones de seguridad y una propuesta que permita implementar protocolos, sistemas o dispositivos que posibiliten subsanar las deficiencias potenciales, observadas tanto por el OPERADOR como por la ENTIDAD CONTRATANTE. Este estudio deberá identificar y clasificar las diferentes zonas del INSN-SB en todos sus niveles de riesgo, a modo de ejemplo:
  - **Nivel de riesgo alto:** corresponde a las áreas en donde las personas, bienes y muebles, y valores monetarios de cualquier índole se encuentren altamente vulnerables a amenazas, por lo que deberán implementarse mecanismos de seguridad de alta complejidad.
  - **Nivel de riesgo medio:** corresponde a las áreas en donde las personas, bienes y muebles, y valores monetarios de cualquier índole se encuentren vulnerables a amenazas en un menor nivel que el de alto riesgo, por lo que deberán implementarse mecanismos de seguridad de mediana complejidad.
  - **Nivel de riesgo bajo:** Corresponde a las áreas en donde las personas, bienes y muebles, y valores monetarios de cualquier índole se vean poco vulnerables a amenazas, por lo que deberán implementarse mecanismos de seguridad de baja complejidad.

El estudio y toda la documentación exigida por las Leyes y Disposiciones Aplicables, incluyendo la respectiva propuesta técnica para la implementación y operación de la infraestructura de vigilancia y del control de accesos, deberá presentarse de acuerdo con los niveles de riesgos observados en el estudio de seguridad para ser sometida a la opinión previa de la ENTIDAD CONTRATANTE.

El OPERADOR deberá elaborar el POA del Servicio que recoja su aplicación directa este. El POA del Servicio determinará las especificaciones y procedimientos correspondientes

en el marco de las Leyes y Disposiciones Aplicables y sus actualizaciones o modificaciones durante la ejecución del Contrato, tal como se describe en el anexo de contenidos mínimos del POA del Servicio.

- **Informes periódicos a presentar durante la Etapa Operativa**
  - Los vigilantes de seguridad deberán formalizar un parte informativo al término de su turno en el que se debe detallar los controles desarrollados y las incidencias detectadas, las que se trasladarán directamente al responsable de seguridad del INSN-SB y al Supervisor del contrato
  - Quincenalmente se aportará copia al Supervisor del Contrato de todos los informes diarios anteriormente citados y un resumen de las incidencias del mismo periodo.
  - El OPERADOR entregará al Supervisor del Contrato un informe mensual que contenga la información estadística del funcionamiento del servicio. Este informe deberá contener, como mínimo, la siguiente información:
    - ♦ Seguimiento y ejecución del plan de seguridad preventivo, correctivo y las reposiciones realizadas, así como el resumen de la actividad mensual.
    - ♦ Número de pérdidas y robos en el INSN-SB y detalle de estos eventos (activo robado/perdido, lugar, hora, otra información relevante).
    - ♦ Número de intervenciones a personas no autorizadas para ingresar en el INSN-SB.
    - ♦ Número y características de intervenciones realizadas que permitieron evitar un robo o pérdida.
    - ♦ Número y causas de otras incidencias identificadas.
    - ♦ Número de simulacros realizados.
    - ♦ Otra información que se considere relevante para el seguimiento de la calidad del servicio y cuya inclusión en el informe mensual deberá ser acordada entre el Supervisor del Contrato y el OPERADOR.

#### 5.4.11 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **CCTV:** Circuito Cerrado de Tele Vigilancia.
- **Personal en turno/ Punto fijo:** Un vigilante (guardia de seguridad) de punto fijo presencial es un agente de vigilancia y seguridad que se encuentra asignado de manera permanente a un lugar específico dentro de un INSN-SB. Su función principal es controlar el acceso, vigilar el área designada y responder de inmediato ante cualquier incidente de seguridad.
- **SUCAMEC:** Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad y Control de Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil).
- **Sistema de gestión de seguridad:** Herramienta informática para la gestión del Servicio de Vigilancia y Seguridad Integral, que permitirá el registro actualizado y clasificado de todos los eventos de seguridad, sus medidas de contención y otras definidas en el SIGI-NS.
- **Zonas de nivel de riesgo alto:** Corresponde a las áreas en donde las personas, bienes y muebles, y valores monetarios de cualquier índole se encuentren altamente vulnerables a amenazas, por lo que deberán implementarse mecanismos de seguridad de alta complejidad.
- **Zonas de nivel de riesgo medio:** Corresponde a las áreas en donde las personas, bienes y muebles, y valores monetarios de cualquier índole se encuentren vulnerables a amenazas en un menor nivel que el de alto riesgo, por lo que deberán implementarse mecanismos de seguridad de mediana complejidad.

- **Zonas de nivel de riesgo bajo:** Corresponde a las áreas en donde las personas, bienes y muebles, y valores monetarios de cualquier índole se vean poco vulnerables a amenazas, por lo que deberán implementarse mecanismos de seguridad de baja complejidad.
- **Zonas restringidas:** Incluye zonas definidas por la Dirección del INSN-SB como altamente vulnerables y vulnerables en términos de seguridad, control de acceso y vigilancia, más aquellas que se encuentren bajo la administración del OPERADOR en el mismo concepto.

## 5.5 SERVICIO GESTIÓN DE RESIDUOS S05

### 5.5.1 DESCRIPCIÓN GENERAL

La gestión integral de residuos sólidos corresponde a toda actividad técnica administrativa de planificación, coordinación, concertación, diseño, aplicación y evaluación de políticas, estrategias, planes y programas de acción de manejo apropiado de los residuos sólidos.

El manejo de residuos sólidos involucra, acondicionamiento, segregación, recolección, almacenamiento, retiro, transporte y disposición final o cualquier otro procedimiento técnico operativo utilizado desde la generación hasta la disposición final de los mismos.

La calidad de este Servicio está relacionada, sin ser limitativa con:

- El cumplimiento adecuado y coordinado de las actividades correspondientes, evitando la suspensión o postergación de los procedimientos de diagnóstico o terapéuticos, así como los administrativos en las diferentes áreas asistenciales y administrativas del INSN-SB.
- La seguridad en la atención del paciente (evitando por ejemplo infecciones intrahospitalarias), la seguridad del personal asistencial y administrativo del INSN-SB, la seguridad del público en general que ingresa al INSN-SB y la seguridad del ambiente circundante al INSN-SB, evitando la mínima exposición a riesgos para la salud de las personas, riesgos atribuibles al manejo inadecuado de los residuos sólidos generados en el INSN-SB.
- El cumplimiento irrestricto de las Leyes y Disposiciones Aplicables sobre la Gestión Integral y Manejo de Residuos Sólidos en Establecimientos de Salud, Servicios Médicos de Apoyo y Centros de Investigación.

### 5.5.2 OBJETIVO

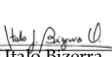
El objetivo del servicio es proporcionar una adecuada coordinación y planificación en la gestión de residuos. Esto incluye el manejo, segregación según corresponda, recolección, almacenamiento, retiro, transporte y disposición de los residuos generados en el INSN-SB, así como su tratamiento cuando sea necesario. Las actividades deberán ser ejecutadas de manera eficaz, eficiente y segura, con el fin de prevenir, controlar y minimizar los riesgos sanitarios, ocupacionales y ambientales asociados a la generación de residuos sólidos, así como los impactos en la salud pública y en el medio ambiente. Todo esto, en conformidad con las leyes y disposiciones aplicables y de acuerdo al POA aprobado.

### 5.5.3 ALCANCE Y ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL SERVICIO

El alcance del servicio incluye el acondicionamiento, segregación, almacenamiento primario, recolección y transporte interno, almacenamiento intermedio, recolección y transporte externo,

  
Sergio Hinojosa  
Jefe de Equipo

  
Enrique Saint Pierre  
Especialista en Costos  
Hospitalarios

  
Italo Bizerra  
Especialista Legal

  
Max Carneiro  
Coordinador Legal

gestión de almacén central o final, valorización, tratamiento, recolección y transporte externo, y disposición final de los residuos hospitalarios generados en el INSN-SB, conforme lo establecido en la NTS N°144-MINSA/2018/DIGESA, Norma Técnica de Salud: "Gestión Integral y Manejo de Residuos Sólidos en Establecimientos de Salud, Servicios Médicos de Apoyo y Centros de Investigación", aprobado mediante Resolución Ministerial N.°1295-2018 MINSA y sus modificaciones o actualizaciones.

Se entienden como residuos hospitalarios cualquier material, elemento y/o sustancia del INSN-SB desde el momento en que se rechaza, porque su utilidad o su manejo clínico se consideran acabados y sólo entonces puede empezar a hablarse de residuo que tiene un riesgo asociado.

El alcance del servicio se define de la siguiente manera:

- Acondicionamiento de todos los ambientes del INSN-SB con todos los materiales e insumos para iniciar el manejo de los residuos hospitalarios de acuerdo a la actividad que realiza, su almacenamiento y su clasificación.
- Segregación de los residuos hospitalarios. Incluyendo la capacitación y concienciación del personal asistencial en la realización de la adecuada segregación en origen de los residuos generados a consecuencia de la actividad asistencial.
- Recolección y transporte interno: Son las actividades de traslado de los residuos hospitalarios dentro del INSN-SB hasta disposición final correspondiente.
- Tratamiento: Es el procesamiento de descontaminación de los residuos hospitalarios a través de diferentes métodos que eviten contaminación ambiental. Implicando suministrar personal calificado las 24 horas 365 días.
- Recolección externa y disposición final: Es la disposición de los residuos hospitalarios en el relleno de seguridad autorizados y conforme a la NTS N° 144 MINSA/2018/DIGESA.
- Desarrollar protocolos de residuos hospitalarios para cada servicio asistencial del INSN-SB, en coordinación con los servicios asistencial y contar en la aprobación de Epidemiología del instituto.

Todo ello se registrará de acuerdo con lo dispuesto en la "Norma Técnica: Procedimientos para el Manejo de Residuos Hospitalarios" y Marco Legal aplicable actual y futuras actualizaciones.

Se entienden como residuos hospitalarios cualquier material del Hospital desde el momento en que se rechaza, porque su utilidad o su manejo clínico se consideran acabados o tiene características peligrosas, y sólo entonces puede comenzar a hablarse de residuo que tiene un riesgo asociado. De acuerdo a las Leyes y Disposiciones Aplicables, el servicio debe contemplar las tres (3) clases de residuos que se pueden generar en el Instituto:

- **Clase A: Residuos biocontaminados.** Son aquellos residuos peligrosos generados en el proceso de la atención e investigación médica y científica, que están contaminados con agentes infecciosos, o que pueden contener concentraciones de microorganismos que son de potencial riesgo para la persona que entre en contacto con dichos residuos.
- **Clase B: Residuos especiales.** Son aquellos residuos peligrosos generados en Instituto o en con características físicas y químicas de potencial peligro por lo corrosivo, inflamable, tóxico, explosivo, reactivo y radioactivo para la persona expuesta.



- **Clase C: Residuos comunes:** Son aquellos residuos que no han estado en contacto con pacientes, o con materiales o sustancias contaminantes; tales como los que se generan en oficinas, pasillos, áreas comunes, cafeterías, auditorios y en general en todos los sitios del establecimiento del generador, incluyendo los restos de la preparación de alimentos. En esta categoría se incluyen, por ejemplo, los residuos generados en administración, aquellos provenientes de la limpieza de jardines, patios, áreas públicas, restos de preparación de alimentos en la cocina y, en general, todo material que no puede clasificar en las categorías A y B.

#### 5.5.4 DISPONIBILIDAD HORARIA

Este Servicio deberá estar disponible las 24 horas del día y todos los días del año, durante el periodo de ejecución contractual del servicio, no existiendo excusa alguna para su paralización o para el no cumplimiento o retraso del mismo.

Asimismo, los horarios específicos para las actividades correspondientes a las etapas señaladas en el alcance del Servicio se determinarán en el respectivo POA. Esta programación deberá dar cuenta de las necesidades de las áreas usuarias y dar respuesta a necesidades o peticiones no programada que se pudiera producir

#### 5.5.5 NORMATIVA APLICABLE AL SERVICIO

Para la prestación del Servicio el OPERADOR considerando las mejores prácticas y estándares internacionales deberá cumplir como mínimo con las Leyes y Disposiciones Aplicables y los procedimientos que se establezcan al respecto por la ENTIDAD CONTRATANTE, con el objeto de garantizar en todo momento la seguridad en materia de prevención de IAAS, transmisión de enfermedades infectocontagiosas y accidentes laborales.

En cualquier caso, el OPERADOR deberá respetar las normas técnicas que al efecto disponga el Ministerio de Salud u otra Autoridad Gubernamental Competente, sin perjuicio que en el presente Anexo se establezcan plazos menores a los máximos dispuestos en las Leyes y Disposiciones Aplicables.

Especialmente, el OPERADOR deberá cumplir, como mínimo, las siguientes Leyes y Disposiciones Aplicables:

- Resolución Ministerial N° 258-2011/MINSA, que aprueba el documento Técnico “Política Nacional de Salud Ambiental”.
- Resolución Ministerial N° 312-2011/MINSA, que aprueba el documento Técnico “Protocolo de exámenes médicos ocupacionales y Guías de Diagnóstico de los exámenes médicos obligatorios por actividad”.
- Resolución Ministerial N°1295-2018/MINSA que aprueba la Norma Técnica de Salud N°144-MINSA/2018/DIGESA "Gestión integral y manejo de residuos sólidos en establecimientos de salud, servicios médicos de apoyo y centros de investigación”.
- Regulación del MINAM sobre disposición sobre dispositivos eléctricos y electrónicos.
- Normativa sobre manejo de residuos anatómo-patológicos y corpóreos humanos.

### 5.5.6 EQUIPOS E INSUMOS

El OPERADOR deberá informar a la Supervisora del Contrato y ENTIDAD CONTRATANTE a través del SIGI-NS, respecto de todos los insumos que utilice en la prestación del Servicio, mediante una ficha técnica acorde a las Leyes y Disposiciones Aplicables y que contenga, al menos, lo siguiente: cantidades, diluciones, medidas de seguridad y almacenamiento, como también su condición de inflamables y tóxicos, entre otros datos.

Como medida de seguridad se deberá tener obligatoriamente disponibles en el SIGI las fichas de seguridad, *Material Safety Data Sheet* (MSDS).

El OPERADOR deberá proveer y reponer directamente en cada recinto generador de residuos a su entero costo y riesgo, las bolsas y los contenedores respectivos para residuos categorizados, y cualquier otro elemento o insumo, en función de la frecuencia establecida en el respectivo POA sobre cantidad y calidad.

El OPERADOR utilizará la infraestructura disponible o asociada a la unidad de gestión ambiental para el desarrollo del Servicio, implementando cuanto Equipamiento sea requerido y su respectivo mantenimiento, para acometer con calidad las labores de su competencia, según las condiciones establecidas en el presente Contrato.

Asimismo, el mantenimiento y reposición del Equipamiento o de cualquier otro elemento, que el OPERADOR utilice para la prestación de este Servicio, será de exclusiva responsabilidad de este.

El OPERADOR será responsable de las pérdidas o roturas o inoperatividad o cualquier daño o deficiencia que se pueda producir en la infraestructura y Equipamiento del servicio y del Instituto, como consecuencia del desarrollo del Servicio.

En consecuencia, el OPERADOR deberá asumir el costo y gestionar la reposición (de corresponder) con un producto completamente nuevo. El costo de la reposición será asumido íntegramente por el OPERADOR.

La limpieza y mantenimiento de la infraestructura de la Unidad de Gestión de Residuos será asumida por el OPERADOR como parte del Servicio, considerando para ello las disposiciones normativas del MINSA.

### 5.5.7 PERSONAL

El OPERADOR deberá proveer y mantener el número de personal necesario conforme a los requerimientos del contrato y de los resultados del Diagnostico Basal de Residuos, así como para cubrir descansos, vacaciones, descansos médicos y ausencias imprevistas.

El personal que contrate deberá contar con certificación de haber pasado por pruebas psicológicas y/o psiquiátricas en establecimientos de salud acreditados para tal fin, que permitan prevenir o evitar actos atentatorios contra la integridad física y mental de los niños, niñas, adolescentes, visitantes y personal del INSN-SB.

Debe contar con un ingeniero sanitario u otro profesional equivalente con especialización y experiencia en gestión y manejo de residuos hospitalarios calificado para hacerse cargo de la dirección técnica, el mismo que coordinará con el jefe de la oficina epidemiológica y salud ambiental del INSN-SB.

El ingeniero sanitario o profesional equivalente es quien se responsabilizará por la calidad del servicio prestado, deberá estar capacitado en normas de bioseguridad, manejo de residuos hospitalarios, manejo de transporte, tratamiento y disposición final.

El personal debe estar debidamente entrenado y capacitado en el rol que desempeñarán dentro de la institución según lo descrito en la Norma Técnica de Salud sobre la materia. Deberá estar capacitado en normas de bioseguridad y de las medidas adecuadas a emplear en caso de que ocurra un accidente. Debe contar con la documentación actualizada del personal, así como los certificados de antecedentes policiales y penales, sanitario, carné de vacunación de Hepatitis B y tétano.

El personal debe estar correctamente aseado, uniformado, con implementos de protección individual (PPI) como mínimo:

- Pantalón largo
- Camisa con manga (mínima  $\frac{3}{4}$ ), de material resistente y color institucional, con identificación de acuerdo a su función.
- Guantes de PVC (impermeables, antideslizantes, resistentes a sustancias corrosivas, caña mediana).
- Gorro de color institucional.
- Respiradores con filtros de aire.
- Lentes de seguridad.
- Mandil largo plastificado.
- Botas o zapatos de seguridad en material impermeable.
- *Fotocheck*

El servicio ha de presentar la licencia de funcionamiento expedida por la Municipalidad y autorización de circulación de las unidades de transporte por el ente correspondiente, con vigencia no menor a 12 meses. Registro de EPS – RS de DIGESA.

El personal adicional al jefe de servicio deberá acreditar como mínimo:

- Copia de certificados antecedentes policiales, penales, judiciales, Salud vigentes.
- Certificado de salud mental vigente, expedido por establecimiento de salud público o privado autorizado por el Ministerio de Salud.
- Certificado de Salud, expedido por establecimiento de salud público o privado autorizado por el Ministerio de Salud.
- Seguro de Complementario para trabajo de riesgo Ley N° 2679.
- Declaración Jurada de domicilio actual.
- Todo el personal que participe en la prestación del servicio deberá acreditar una capacitación inicial específica de, al menos, cuarenta (40) horas en temas relacionados con: aseo en recintos asistenciales, IAAS, vectores (tipos y manejo), barreras efectivas, evaluación y manejo de insumos y residuos hospitalarios, entre otros, todos los que deben ser desarrollados enmarcados en la normatividad técnica que regula la prestación del servicio de limpieza.
- Asimismo, el OPERADOR deberá actualizar anualmente, en los temas que correspondan, la capacitación anteriormente señalada a todo el personal que lo requiera, lo que será verificado por la Supervisora del Contrato y ENTIDAD CONTRATANTE.

El OPERADOR, además de proporcionar los medios humanos necesarios para mantener las condiciones de higiene y desinfección óptimas, asignará a personal que participe de la recolección de residuos.

### 5.5.8 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO

Debido a las características de los residuos y al potencial riesgo que algunos de ellos pueden presentar si se lleva a cabo una incorrecta manipulación de los mismos, es necesario establecer una adecuada planificación que garantice la seguridad y asepsia en la recolección y traslado hasta el almacén final del INSN-SB, así como en su posterior transporte a las plantas de transferencia y/o tratamiento y eliminación.

El OPERADOR cumplirá con los horarios y frecuencias de retirada de acuerdo a lo aprobado en el PAO por parte del INSN-SB. El OPERADOR o la empresa subcontratista han de tener una autorización de DIGESA (Empresa APS – RH).

Realizará el diagnóstico basal previo al diseño e implantación del Plan de Minimización y manejo de residuos, identificando las fuentes generadoras según tipo de residuo y determinando la cantidad promedio de cada tipo de residuo generado.

A partir del establecimiento de esta línea base, implantará las medidas necesarias para mejorar la segregación, reducir la generación a través del reciclaje, valorización y con ello, controlar el impacto general de los residuos. En base a dicho estudio evaluará la localización y capacidad de almacenaje de los puntos de almacenaje hasta su disposición final, proponiendo la mejor alternativa que incorpore localización, capacidades y frecuencias de retirada en el POA.

El personal del INSN-SB, responsable de la selección, depositará los residuos generados en los distintos envases atendiendo a la clasificación determinada por la legislación vigente. A nivel general los grupos de residuos son los que siguen a continuación:

Clase A: Residuo biocontaminado; Clase B: Residuo especial; y, Clase C: Residuo común.

Todo el ciclo de manejo de residuos hospitalarios se realizará de acuerdo a lo incluido en la Norma Técnica: Procedimientos para el manejo de residuos sólidos hospitalarios (R.M. N°217 - 2004 / MINSA), así como futuras actualizaciones.

La gestión de los residuos especiales que así lo requieran (B.3) se realizará en coordinación con el IPEN (Instituto Peruano de Energía Nuclear).

Instalará en el centro de acopio del almacenamiento central de residuos los recipientes suficientes de los siguientes tipos:

- Recipientes de plástico de color rojo con el logo de bioseguridad para biocontaminados.
- Recipientes de plástico de color verde con sus respectivas tapas en perfecto estado de conservación con una capacidad mínima de 150 litros y deberán ser rotulados indicando el tipo de residuos que contienen (especiales y comunes).
- Bolsas rojas de 72,6 micras con el respectivo logo de bioseguridad biodegradable y bolsas negras biodegradables. Todas ellas serán entregadas en forma semanal o de acuerdo a lo aprobado en el POA a la unidad de saneamiento ambiental para su colocación correspondiente por la empresa de limpieza.

El área destinada al almacenamiento final dentro del INSN-SB ha de estar claramente señalizada y los contenedores/compactadores de residuos comunes se retirarán cuando están, como máximo, al 75% de su capacidad.

Será responsable del adecuado estado y limpieza de los almacenes intermedios y del almacén central o final, disponiendo este último de la diferenciación de espacios requerida en función de

la tipología de los diferentes residuos, incluyendo cámaras de frío para el residuos que así lo precisen.

El transporte de los residuos de la clase A y B será realizado exclusivamente por personal del servicio de gestión de residuos hospitalarios.

La recolección interna se realizará en las horas del día que menos afecten a la actividad asistencial, empleando circuitos que no coincidan con pacientes o visitantes.

El transporte de las bolsas de residuos se hará en todos los casos en carros acondicionados para los mismos, con tapas herméticas, no arrastrándose por el suelo ni suspendidos a mano.

Deberá presentar como mínimo dos unidades móviles (furgonetas con revestimiento interno para evitar derrames de lixiviados), dichos vehículos deben de ser de uso exclusivo de este tipo de servicios, cada uno de ellos debe estar debidamente identificado con el nombre de la empresa indicando el tipo de residuos que transportan usando el signo de bioseguridad. Los medios de transporte se lavarán y se desinfectarán después de cada traslado, cambio de turno en un ambiente autorizado por la DIGESA. El transporte externo de residuos ha de cumplir con la normativa vigente.

La frecuencia de recolección de residuos del almacenamiento central deberá darse las veces necesarias al día de modo que en ningún caso los residuos superen las  $\frac{3}{4}$  partes de capacidad de los contenedores instalados para cada tipo de residuo. Actualizar periódicamente el volumen de residuos generados para determinar las frecuencias diarias de recolección.

Debe contar con una balanza de plataforma electrónica digital para el pesado de los residuos hospitalarios peligrosos y biocontaminantes. Este equipo debe de contar con un certificado de calibración periódica por INDECOPI o entidad similar, así como la presentación del respectivo número de registro, materias que serán de responsabilidad del Contratante . Por ningún motivo se dejará de pesar los residuos, siendo este motivo incumplimiento del servicio.

Utilizará las hojas de manifiesto que le proporcionará el INSN-SB como generadora de los residuos hospitalarios peligrosos y biocontaminantes.

Durante el periodo de vigencia del Contrato del INSN-SB, el OPERADOR entregará diariamente (incluidos feriados) las hojas de manifiesto y boletas de ingreso al relleno sanitario autorizado por DIGESA.

Toda la información respecto a la generación y trazabilidad diaria de los diferentes residuos hospitalarios será ingresada al SIGI.

Dispondrá de bolsas de polietileno extras, tachos para cubrir eventualidades.

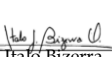
Los residuos comunes se depositarán en relleno sanitario autorizado por DIGESA y se tratarán en plantas de reciclaje adecuadas y autorizadas por DIGESA.

Los Residuos Especiales se eliminan en plantas de tratamiento autorizadas, acorde a la necesidad de tratamiento coordinando con Epidemiología. Facilitará cuantos envases y bolsas sean necesarias para el adecuado acopio y traslado de los residuos con todas las garantías de seguridad requeridas.

Incluirá las medidas necesarias para realizar la adecuada caracterización de los residuos, consiguiendo así los objetivos de gestión eficiente y reducción de la generación de residuos.

  
Sergio Hinojosa  
Jefe de Equipo

  
Enrique Saint Pierre  
Especialista en Costos  
Hospitalarios

  
Italo Bizerra  
Especialista Legal

  
Max Carneiro  
Coordinador Legal

Siempre se dispondrá de gestores externos autorizados por la DIGESA, lo que de no ser respetado se considerara una falta grave en la gestión del Contrato..

El OPERADOR a través del gestor autorizado, deberá garantizar la eliminación y neutralización adecuada de los residuos generados en el INSN-SB, incorporando recursos que optimicen la neutralización del residuo y su reaprovechamiento en el caso de que éste sea posible.

El gestor dispondrá de la documentación que atestigüe y corrobore el adecuado tratamiento de los residuos peligrosos generados en el INSN-SB, así como su adecuada disposición en el relleno de seguridad.

En específico los objetivos y actividades tanto en el ámbito intrahospitalario como en el manejo externo son los que se indican a continuación.

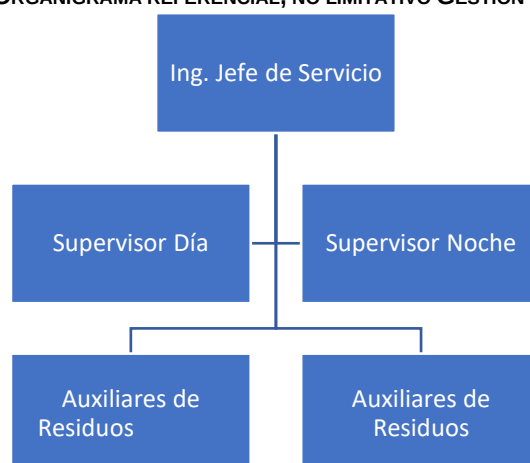
#### 5.5.9 ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

Para este servicio el OPERADOR deberá satisfacer los requerimientos propios del Servicio, así como el área usuaria a través del SIGI.

El OPERADOR deberá proponer la organización funcional del servicio, para prestar el servicio a todas las áreas usuarias, considerando que, durante la Etapa Operativa, deberá prestarse en forma coordinada con todos los servicios prestados por el OPERADOR, en particular: Aseo, Limpieza y Manejo de Vectores; Mantenimiento y Operación de la Edificación, Gestión Integral y Manejo de Residuos Sólidos, Seguridad y Vigilancia y cualquier otro que se determine necesario, de acuerdo a las Leyes y Disposiciones Aplicables.

A modo referencial debe considerar dentro de su organización el personal mínimo permanente para garantizar la continuidad en la prestación del servicio de recolección y transporte interno de los residuos sólidos del INSN- SB:

**FIGURA 5: ORGANIGRAMA REFERENCIAL, NO LIMITATIVO GESTIÓN DE RESIDUOS**



Fuente: Elaboración IKONS ATN

#### 5.5.10 DOCUMENTACIÓN DEL SERVICIO

- **Información inicial que presentar por el OPERADOR antes de la entrada en operación:**

El OPERADOR deberá elaborar el POA del Servicio que recoja su aplicación directa con éste. El POA del Servicio determinará las especificaciones y procedimientos correspondientes en el marco de las Leyes y Disposiciones Aplicables y sus actualizaciones o modificaciones durante la ejecución del Contrato.

El POA del Servicio contendrá entre otros los siguientes documentos y normas:

- Manual de organización y funciones.
- Manual de normas y procedimientos.
- Programa de capacitación continua para el personal del servicio.
- Plan de gestión de residuos
- Plan de manejo de residuos hospitalarios peligrosos y biocontaminantes.
- Localización,
- Localización y capacidades de los diferentes puntos de almacenaje y ruta del recorrido de traslado de los residuos comunes, especiales, peligrosos y biocontaminantes por el INSN-SB
- Otra información que se considere relevante para garantizar la calidad del servicio y cuya inclusión en el POA del Servicio deberá ser acordada entre el INSN-SB y el OPERADOR.

El POA se deberá actualizar cada año.

■ **Información periódica a presentar durante la etapa operativa Contrato:**

El OPERADOR entregará al Supervisor del Contrato e INSN-SB un informe mensual que contenga la información estadística del funcionamiento del servicio. Este informe deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- Kilogramos de residuos recogidos, clasificados por tipo de residuo.
- Kilogramos de residuos tratados.
- Información (volumen, fecha, etc.) de la entrega de los residuos a las plantas de tratamiento.
- Otra información que se considere relevante para el seguimiento de la calidad del servicio y cuya inclusión en el informe mensual deberá ser acordada entre el INSN-SB y el OPERADOR.
- Protocolos de Manejo de residuos de los servicios asistenciales.
- Diagnostico basal de Residuos cada 05 años y o adicionales según lo indicado por las normas vigentes.
- Entrega diaria del registro del Anexo 15 de la NTS N° 144- MINSA/2018/DIGESA

#### 5.5.11 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Acondicionamiento:** Consiste en la preparación de los servicios o áreas de la institución con materiales: recipientes (tachos, recipientes rígidos, etc.) e insumos (bolsas) necesarios y adecuados para la recepción o el depósito de las diversas clases de residuos que generen dichos servicios o áreas.
- **Almacenamiento primario:** Depósito de almacenamiento temporal de residuos, luego de realizada la segregación, ubicados dentro los ambientes de la institución antes de ser transportados al almacenamiento intermedio o central.



- **Almacenamiento intermedio:** Lugar o ambiente donde se acopian temporalmente los residuos generados por las diferentes fuentes de los servicios cercanos, distribuidos estratégicamente dentro de los servicios.
- **Almacenamiento Central o final:** Es el ambiente donde se almacenan los residuos provenientes del almacenamiento intermedio o primario. En este ambiente los residuos son depositados temporalmente en espera de ser transportados al lugar de tratamiento, reciclaje o disposición final. El tiempo de almacenamiento final no debe ser superior a 48 horas.
- **Caracterización:** Actividad que consiste en la determinación de la composición de un residuo sólido en tipo y volumen. Mediante esta, podremos conocer con detalle qué tipo de residuo sólido y su volumen se está generando en la institución y en función de ello, tomar las medidas correctivas que en su caso sean las más adecuadas.
- **Celda de seguridad:** Corresponde a la infraestructura ubicada en las áreas destinadas a la disposición final de residuos sólidos, donde se confinarán los residuos peligrosos.
- **Contenedor:** Recipiente fijo o móvil de capacidad variable, con tapa hermética, en el que los residuos se depositan para su almacenamiento o transporte.
- **Contenedores de bioseguridad para punzocortantes:** Recipiente rígido que debe contener un símbolo de bioseguridad de manera visible, así mismo debe tener señalizado el límite de llenado en las 3/4 partes. Estos recipientes son desechables.
- **Disposición final:** Etapa en la cual los residuos sólidos previamente tratados son llevados a un relleno sanitario registrado y autorizado, el cual debe estar debidamente equipado y operado, para que permita disponer sanitaria y ambientalmente seguros los residuos sólidos.
- **Empresa Operadora de Servicios de Residuos Sólidos (EOS-RS):** Persona jurídica que presta servicios relacionados con los residuos sólidos mediante una o varias actividades: limpieza de vías y espacios públicos, recolección y transporte, transferencia, tratamiento y disposición final de los residuos sólidos.
- **Empresa comercializadora de Residuos Sólidos:** Persona jurídica cuyo objeto social está orientado a la comercialización de residuos sólidos para su reaprovechamiento y que se encuentra registrada por el Ministerio de Salud.
- **Generador de residuos:** Persona natural o jurídica que en razón a sus actividades genera residuos sólidos, sea como productos, importador, distribuidor, comerciante o usuarios. En este caso, es el Establecimiento de Salud el generador.
- **Manifiesto:** Documento técnico administrativo que facilita el seguimiento de todos los residuos sólidos peligrosos transportados desde el lugar de generación hasta la disposición final.
- **Recolección interna:** Actividad que implica el recojo de residuos sólidos desde la fuente de generación en los diversos servicios, unidades, oficinas o áreas al interior del Establecimiento de Salud, hacia el almacenamiento intermedio o final o central, según corresponda.
- **Recolección y transporte externo:** Actividad que implica el recojo de los residuos sólidos por parte de la empresa prestadora de servicios de residuos sólidos EPS-RS, debidamente

registrada ante la Autoridad Gubernamental Competente, cuyos vehículos deben contar con todas autorizaciones de la Municipalidad correspondiente o del Ministerio de Transporte y Comunicaciones, desde el Establecimiento de Salud hasta su disposición final. Los residuos peligrosos en ningún caso deben transportarse junto con los residuos municipales, se deben emplear vehículos especiales cerrados.

- **Relleno de seguridad:** Instalación destinada a la disposición sanitaria y ambientalmente segura de los residuos sólidos del ámbito de gestión no municipal en la superficie o bajo tierra, basados en los principios y métodos de la ingeniería sanitaria y ambiental. En este tipo de rellenos se dispondrán exclusivamente los residuos biocontaminados y especiales generados en el Establecimiento de Salud.
- **Relleno sanitario:** Instalación destinada a la disposición sanitaria y ambientalmente segura de los residuos sólidos del ámbito de gestión municipal en la superficie o bajo tierra, basados en los principios y métodos de la ingeniería sanitaria y ambiental. En este tipo de rellenos se dispondrán exclusivamente los residuos comunes generados en el Establecimiento de Salud.
- **Residuos no peligrosos:** Aquellos producidos por el generador en cualquier lugar y en el desarrollo de su actividad, que no presenta riesgo para la salud humana o el medio ambiente. Cualquier residuo no peligroso de un Establecimiento de Salud sobre el que se presume haber estado en contacto con residuos peligrosos debe ser tratado como tal.
- **Residuos peligrosos:** Residuos que por sus características o el manejo al que son o van a ser sometidos, representan un riesgo significativo para la salud y el medio ambiente. Son considerados así, aquellos que por lo menos presentan una de las siguientes características: auto combustibilidad, explosividad, corrosividad, reactividad, toxicidad, radiactividad o patogenicidad. Asimismo, se consideran peligrosos, los envases o empaques y embalajes, que hayan estado en contacto con ellos o con sustancias o productos peligrosos.
- **Residuos inertes:** Son aquellos que no se descomponen, no se transforman en materia prima y su degradación natural requiere grandes periodos de tiempo. Entre ellos se encuentran: el polietileno expandido, algunos tipos de papel (papel carbón) y plásticos.
- **Residuos comunes:** Son aquellos residuos que no han estado en contacto con pacientes o con materiales o sustancias contaminantes, se generan en oficinas, pasillos, áreas comunes, cafeterías, salas de espera, auditorios. Incluye restos de la preparación de alimentos.
- **Residuos biocontaminados:** Son aquellos residuos generados en el proceso de atención e investigación médica, que están contaminados con agentes infecciosos o que pueden contener altas concentraciones de microorganismos, que son de potencial riesgo para la persona que entre en contacto con dicho residuo.
- **Residuos especiales:** Son aquellos residuos sólidos peligrosos generados en establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo, con características físicas y químicas de potencial peligro, por lo corrosivo, inflamable, toxico, explosivo y reactivo para la persona expuesta.
- **Segregación:** Es la acción de separación, en el lugar de generación de los residuos sólidos ubicándolos de acuerdo con su clase en el recipiente correspondiente. El generador del residuo es quien lo segrega.

## 5.6 SERVICIO ESTERILIZACIÓN S06

### 5.6.1 DESCRIPCIÓN GENERAL

El Servicio encargado de la recepción, limpieza (lubricación y desincrustación), descontaminación, desinfección, preparación, empaque, esterilización, almacenamiento y distribución de dispositivos médicos (como accesorios de ventiladores, resucitadores manuales, frascos de vidrio, vendas de diferentes pulgadas, etc), instrumental y ropa quirúrgica provenientes de los diferentes servicios del INSN-SB, tiene como objetivo garantizar la provisión de productos estériles y seguros para su uso en pacientes.

En particular, el Servicio de Esterilización se encarga de desarrollar y gestionar todos los procesos y actividades necesarios para suministrar de manera oportuna a cada una de las UPSS y UPS del INSN-SB los productos requeridos, ya sea de forma programada o no programada. Esto incluye asegurar que el material, prendas, insumos, equipos, dispositivos, instrumental u otros productos estén en condiciones óptimas de esterilidad o, cuando no sea necesario esterilización, en condiciones de desinfección de nivel intermedio y de alto nivel según escala de Spaulding, así como su almacenamiento adecuado hasta su distribución o dispensación, siempre debidamente protegidos.

El almacenamiento (según normativa MINSA “Manual de desinfección y Esterilización Hospitalaria” o norma que la modifique o sustituya), deberá garantizar la mantención posterior de las condiciones idóneas de esterilidad a fin de ser utilizados por el personal de cada UPSS o UPS del INSN-SB en los diferentes procedimientos diagnósticos o terapéuticos como parte de la atención segura de los pacientes del INSN-SB; por lo que su dispensación o distribución deberá realizarse en envases o contenedores cerrados que garanticen su adecuado traslado.

La calidad del Servicio está relacionada, sin ser limitativa, con:

- La atención oportuna de los requerimientos de productos por las áreas usuarias, evitando la suspensión, postergación o retraso de procedimientos de diagnóstico o terapéuticos.
- La seguridad en la atención del paciente, evitando infecciones atribuibles a inadecuadas condiciones de esterilidad o de desinfección del producto suministrado por el Servicio de Esterilización.
- El cumplimiento irrestricto de toda las Leyes y Disposiciones Aplicables referidas a la esterilización y desinfección.

El Servicio de Esterilización deberá de disponer de un sistema de control de calidad que comprenda la totalidad de los procesos (trazabilidad), así como el monitoreo y control de cada proceso de limpieza, esterilización y desinfección de alto nivel a través de controles físicos, químicos y biológicos.

### 5.6.2 OBJETIVO

El Servicio de Esterilización tiene como objetivo garantizar que los procesos de esterilización y/o desinfección de dispositivos médicos, instrumental y ropa quirúrgica cumplan con los más altos estándares de eficiencia, seguridad y calidad. De esta manera, se asegura que los materiales se entreguen en condiciones óptimas de esterilidad y en el tiempo adecuado, así como una correcta protección que garantice la esterilidad hasta el momento de la apertura del empaque.

Esto implica supervisar todo el proceso de limpieza, descontaminación, desinfección, preparación, empaque, esterilización y almacenamiento de los dispositivos médicos, instrumental o ropa quirúrgica (según corresponda), hasta su distribución o entrega a los diferentes servicios o áreas hospitalarias. Todo ello se realiza con una constante coordinación y evaluación de los procesos, así como la verificación del cumplimiento del Plan Operativo Anual aprobado (POA) y el contrato de gerencia del proyecto APP.

### 5.6.3 ALCANCE

En términos generales, el alcance y la responsabilidad del Servicio comprenden todas las actividades necesarias, desde la recepción del material prelavado, realizado por las áreas usuarias del INSN-SB (ENTIDAD CONTRATANTE), hasta la entrega de los productos en condiciones de esterilidad o desinfección debidamente protegidos a las áreas usuarias para su uso posterior.

Este servicio abarca la esterilización a altas temperaturas (calor húmedo – vapor), baja temperatura, desinfección de nivel intermedio y de alto nivel, según corresponda a la compatibilidad de cada material (indicaciones del fabricante). Todos los métodos de esterilización deberán contar con guías de procedimientos, registros y evidencia de la monitorización de cada carga, las que deberán estar disponibles diariamente en el SIGI.

Todo material resistente al calor compatible con humedad deberá ser sometido a esterilización por calor húmedo (vapor). La esterilización con métodos químicos gaseosos deberá realizarse en equipos automatizados que brinden seguridad al personal que lo manipula y a los usuarios.

El servicio abarca, sin ser limitativo, el proceso de esterilización eficaz de dispositivos médicos, instrumental y ropa quirúrgica, cuyos materiales pueden incluir acero, PVC, látex, goma, silicona, polietileno, poliuretano, entre otros polímeros. En función del tipo de material y las especificaciones técnicas del producto, el proceso de esterilización deberá realizarse mediante calor húmedo o baja temperatura (gas).

Debido a la variedad de productos que componen los diferentes dispositivos médicos y el instrumental quirúrgico hospitalario, se requiere lo siguiente:

- Esterilización a altas temperaturas por calor húmedo utilizados: para instrumental quirúrgico y dispositivo médicos que resistan temperaturas altas de acuerdo normativas vigentes, recomendaciones de fabricantes y a lo estipulado en el POA.
- Esterilización a bajas temperaturas por gas a óxido de etileno o peróxido de hidrógeno para instrumental quirúrgico y dispositivo médicos que sean termolábiles o termosensible. Para este último tipo de esterilización se considerará los tiempos de entrega del producto según necesidad o requerimiento de los usuarios; toda vez que hay dispositivos médicos de alta rotación y baja rotación; es decir, que se requieren en menos de tres (3) horas y otros que pueden esperar 18 – 24 horas para su dispensación.
- Como parte del Servicio se debe incluir la Desinfección de Nivel Intermedio y la Desinfección de Alto Nivel (DAN), entendida como el proceso de eliminación de todos los microorganismos (hongos, esporas de hongos, virus, bacterias vegetativas, otros) de equipos.

El Servicio de Esterilización considera todos aquellos materiales que requieren la condición de un proceso para ser estériles, tanto para uso quirúrgico o clínico. El Servicio de Esterilización deberá de considerar como materiales al menos lo referido a continuación:

- **Material textil estéril de uso quirúrgico.** El material comprende tanto el material estéril del personal de quirófano (p. ej. Batas), como las sábanas, campos dobles, envoltorio, campos simples, campos fenestrados, etc, de forma individual o paquetes quirúrgicos, que se utilizan para delimitar el campo quirúrgico y mantener la esterilidad del instrumental y equipo (p. ej. compresas dobles, sencillas, hendidas, de ojos, así como sábanas de pies y hendiduras, coberturas, etc.).
- **Material textil estéril de un solo uso y material de curación y consumo.** El Servicio incluye material de curación y de consumo (textil, vidrio y hule), así como también el material textil de un solo uso (material no poroso y de baja permeabilidad).
- **Material usado por lactantes** como mamaderas
- **Instrumental y Equipo.** El Servicio incluye todo el instrumental y equipo que requiere esterilizarse de las distintas especialidades.

Entre las actividades de este servicio de forma general y no limitativa se considera:

- Recepción y clasificación de dispositivos médicos, instrumental y ropa quirúrgica entregado por las áreas usuarias
- Lavado manual o mecánico, según sea el caso, de acuerdo a guía de procedimientos vigente.
- Mantenimiento del instrumental: lubricación o desincrustación (este último según se requiera), de acuerdo a cronograma y posterior informe.
- Desinfección de alto nivel o nivel intermedio, según se requiera y de acuerdo a la guía de procedimientos vigente.
- Inspección y verificación de los artículos (limpieza, funcionabilidad).
- Preparación y empaque de los dispositivos médicos, instrumental y ropa quirúrgica según guía de procedimientos vigente.
- Esterilización de los dispositivos médicos, instrumental y ropa quirúrgica según guía de procedimientos y ficha técnica del producto a esterilizar
- Almacenamiento del material esterilizado según guía de procedimientos vigente
- Retiro, distribución y dispensación del material estéril a las áreas usuarias.
- Orientación y educación a las áreas usuarias en los que respecta a manipulación de material sucio y estéril, así como almacenamiento del mismo.

Estas actividades son de responsabilidad exclusiva del OPERADOR, por lo que ninguna otra UPS o unidad u oficina del INSN-SB será responsable por deficiencias en su desarrollo ni las deberá desarrollar, salvo las excepciones siguientes:

El prelavado en los ambientes de las áreas usuarias (UPSS y UPS del INSN-SB diferentes al Servicio de Esterilización)

- Todo material sucio deberá ser prelavado inmediatamente después de su uso en la UPSS de atención directa.

- El almacenamiento en los ambientes de las áreas usuarias (UPSS y UPS del INSN-SB diferentes al Servicio de Esterilización).
- En estas actividades (pre lavado y almacenamiento de material estéril en áreas usuarias distintas al Servicio de Esterilización), las responsabilidades son compartidas entre el OPERADOR a cargo del Servicio y los representantes de las áreas usuarias. Sin embargo, el OPERADOR a través del personal del Servicio de Esterilización será responsable de la capacitación adecuada del personal de las áreas usuarias para llevar a cabo tales actividades. Los procesos de coordinación y funcionamiento deberán quedar reflejados en el respectivo POA del Servicio. Este POA a su vez determinará las especificaciones y procedimientos correspondientes en el marco de las Leyes y Disposiciones Aplicables y sus actualizaciones o modificaciones durante la ejecución del Contrato.

Para el transporte del material sucio a la UPS y recojo de material estéril a la UPS, el OPERADOR deberá facilitar contenedores o envases con tapa hermética lavables, que garantice un traslado adecuado según el tamaño y cantidad que se requiera a cada una de las áreas usuarias, las cuales deberán utilizarse sólo para este fin, todo esto en los tiempos y horarios establecidos de acuerdo a la dinámica del servicio. Para el recojo de equipos tales como endoscopio flexible, gastroscopio, colonoscopia, fibroscopio y duodenoscopia de centro quirúrgico, este será de acuerdo con las solicitudes realizadas por el SIGI.

Las actividades del Servicio responderán tanto a los requerimientos programados en forma oportuna, de exclusiva responsabilidad de las áreas usuarias (UPSS y UPS del INSN-SB diferentes al Servicio de Esterilización) así como a los requerimientos realizados por estas áreas usuarias, con carácter de urgencia y emergencia.

#### 5.6.4 DISPONIBILIDAD HORARIA

Este Servicio será desarrollado de manera continua las 24 horas, todos los días del año, durante el periodo de ejecución contractual del servicio, no existiendo excusa alguna para su paralización o para el no cumplimiento o retraso de este. Para cumplir con esto, deberá haber protocolo de contingencia en caso de corte de energía o inoperatividad de algún equipo (por ejemplo autoclave).

Los horarios de entrega de los productos y de la recepción del material prelavado se determinarán en el POA. Esta programación deberá dar cuenta de las necesidades de las áreas usuarias y dar respuesta a necesidades o peticiones no programada que se pudiera producir.

#### 5.6.5 NORMATIVA

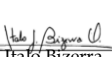
Para la prestación del Servicio el OPERADOR considerando las mejores prácticas y estándares internacionales deberá cumplir como mínimo con las Leyes y Disposiciones Aplicables y los procedimientos que se establezcan al respecto por la ENTIDAD CONTRATANTE, con el objeto de garantizar en todo momento la seguridad en materia de prevención de IAAS, transmisión de enfermedades infectocontagiosas y accidentes laborales.

En cualquier caso, el OPERADOR deberá respetar las normas técnicas que al efecto disponga el Ministerio de Salud u otra Autoridad Gubernamental Competente, sin perjuicio que en el presente Anexo se establezcan plazos menores a los máximos dispuestos en las Leyes y Disposiciones Aplicables.

Especialmente, el OPERADOR deberá cumplir, como mínimo, las siguientes Leyes y Disposiciones Aplicables:

  
Sergio Hinojosa  
Jefe de Equipo

  
Enrique Saint Pierre  
Especialista en Costos  
Hospitalarios

  
Italo Bizerra  
Especialista Legal

  
Max Carneiro  
Coordinador Legal

- Resolución Ministerial 1472-2002 SA/DM “Manual de Desinfección y Esterilización Hospitalaria”

Asimismo, el OPERADOR deberá cumplir con los procedimientos y especificaciones que se establezcan en el POA.

### 5.6.6 EQUIPOS E INSUMOS

El OPERADOR deberá utilizar la infraestructura disponible de la UPS-CE para el desarrollo del servicio, y su implementación se realizará según su categoría (Nivel 3) contemplado en la normativa MINSA para realizar con calidad las labores de su competencia, por lo que deberá contar como mínimo los equipos siguientes:

- Esterilizadores de vacío
- Lavadoras termodesinfectoras de ultrasonido
- Secador de corrugados e instrumental
- Esterilizadores a baja temperatura (por óxido de etileno, por peróxido de hidrógeno)
- Selladora cortadora de mangas mixtas.
- Selladora de manga mixta con impresora incorporada

Tanto las esterilizadoras como las lavadoras deberán contar con su propio sistema de osmosis inversa para el tratamiento del agua.

Todos los sistemas de esterilización a baja temperatura deberán ser automatizados según las condiciones establecidas y cumpliendo con Leyes y Disposiciones Aplicables.

El área de lavado deberá contar mínimamente con:

- Extractor e inyector de aire.
- Lavaderos de acero inoxidable en toda su estructura con pozas profundas y anchas para facilitar la inmersión y lavado del instrumental.
- Mesas de trabajo para el secado de los dispositivos médicos e instrumental quirúrgico.
- Pistolas de agua y aire comprimido.
- Antesala con lavabo de manos.
- Instalaciones de agua blanda para el enjuague (aclaramiento) del instrumental y dispositivos médicos.
- Zona de registro informático.
- Coches de transporte entre otros

El área de preparación y empaque deberá contar mínimamente con:

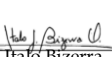
- Lámparas de visualización magnificada (lupa)
- Mesas de trabajo con dispensador para manga mixta incorporado
- Sillas ergonómicas
- Dispensadores de papel crepado
- Antesala con lavabo de manos
- Zona de registro informático
- Estanterías de acero inoxidable
- Sistema de aire acondicionado

El área de preparación de ropa quirúrgica y textil deberá ubicarse independientemente del área de preparación de dispositivos médicos e instrumental quirúrgico

El área de almacenamiento de material estéril deberá contar mínimamente con:

  
Sergio Hinojosa  
Jefe de Equipo

  
Enrique Saint Pierre  
Especialista en Costos  
Hospitalarios

  
Italo Bizerra  
Especialista Legal

  
Max Carneiro  
Coordinador Legal



- Antesala con lavabo de manos
- Estanterías abiertas y cerradas de acero inoxidable
- Coches de transporte de material estéril de acero inoxidable
- Zona de registro informático
- Sistema de aire acondicionado

Las áreas de jefatura, refrigerio, sala de reuniones, almacén de insumos y vestidores deberán implementarse según las Leyes y Disposiciones Aplicables.

El mantenimiento preventivo y correctivo de todo el equipamiento será asumido por el OPERADOR y se realizará de acuerdo al cronograma establecido en el POA, y estará publicado y a la vista para las supervisiones respectivas.

El OPERADOR será responsable de cualquier pérdida, rotura, inoperatividad o daño que pudiera ocurrir en los productos (material, prendas, insumos, equipos, dispositivos, instrumental u otros) como resultado del desarrollo del Servicio. En consecuencia, el OPERADOR a través de personal técnico calificado verificará el proceso IN SITU y de acuerdo al resultado de esta verificación deberá gestionar la sustitución del producto por uno completamente nuevo. Asimismo, si el daño en un instrumento o instrumental quirúrgico se originó durante el proceso de esterilización (como la generación de depósitos o el deterioro de gomas debido a una temperatura inadecuada, entre otros), el OPERADOR será responsable de la disponibilidad dicho instrumento o instrumental quirúrgico sin costo alguno para la ENTIDAD CONTRATANTE.

El OPERADOR contará con un plazo máximo de 5 (cinco) Días para la reposición de los productos dañados. La reposición se considerará válida cuando, dentro de las 48 (cuarenta y ocho) horas posteriores, la ENTIDAD CONTRATANTE emita su conformidad y se comunicará a las áreas usuarias. En caso de que el producto dañado, debido a sus características y relevancia para el área usuaria, deba ser repuesto en un plazo más corto, el OPERADOR deberá realizar la reposición en el tiempo determinado por el área usuaria, siempre con la opinión favorable de la ENTIDAD CONTRATANTE.

La limpieza y mantenimiento de la infraestructura del Servicio de Esterilización será asumida por el OPERADOR como parte del servicio. Los insumos que utilice en cada uno de los procedimientos que realice para tal efecto, serán previamente establecidos en el POA en coordinación con los responsables de los Servicios de Aseo y Limpieza, y de Mantenimiento.

#### **5.6.7 PERSONAL**

El OPERADOR dispondrá del suficiente personal, de acuerdo a las Leyes y Disposiciones Aplicables para la realización de las funciones que son del alcance del Servicio, de manera que la actividad no se vea interferida por cuestiones relacionadas con falta de recursos humanos (bajas, formación, ausencias, etc.), en las áreas del Servicio de Esterilización.

El OPERADOR deberá contar con personal técnico acreditado y capacitado, el cual deberá poseer la experiencia y formación necesarias para desempeñar su labor de manera adecuada. En el caso del personal profesional de enfermería, se requerirá una especialización demostrable en el área de esterilización, mientras que el personal técnico de enfermería deberá tener experiencia y capacitación en el área correspondiente. Además, se deberá contar con un jefe de Servicio y el personal necesario para asegurar la correcta organización y funcionamiento del servicio.

En los turnos en los que el jefe de Servicio no esté disponible, la responsabilidad será asumida por el responsable de turno, si fuera necesario. El rol del personal será publicado mensualmente y se encontrará a la vista.

Todo el personal del Servicio deberá haber superado las evaluaciones médicas correspondientes, y sus perfiles deberán ser presentados para opinión previa de la ENTIDAD CONTRATANTE, diez (10) Días antes del inicio del servicio. Cualquier cambio posterior deberá ser comunicado y el perfil correspondiente deberá ser presentado a la ENTIDAD CONTRATANTE, como máximo, hasta un (1) Día después de ocurrido el cambio. El OPERADOR verificará el cumplimiento de estas condiciones e informará la incorporación de personal nuevo.

Todo el personal que labore en la central o unidad de esterilización deberá estar protegido contra la hepatitis B y C y el tétanos. Además, deberá recibir controles médicos de ingreso, periódicos y al finalizar la actividad laboral, con el fin de prevenir y detectar de manera precoz enfermedades ocupacionales.

El personal profesional y técnico deberá cumplir con el perfil establecido para el desarrollo de las diferentes actividades de la central de esterilización según lo establecido en la Normativa del MINSA para tal efecto.

El perfil mínimo requerido para la jefatura del Servicio de Esterilización será:

- Profesión enfermería
- Con especialidad en central de esterilización (con capacitación formal específica en gestión de central de esterilización)
- Cinco (5) años de experiencia profesional
- Dos (2) años de trabajo en jefatura o coordinación de central de esterilización de hospitales.

Será responsable de la ejecución de cada uno de los procedimientos a desarrollarse en la central y unidad de esterilización.

A su vez se requiere:

- 1 técnico en enfermería
- Con capacitación formal específica en gestión de central de esterilización
- Tres (3) años de experiencia profesional.
- Dos (2) años de experiencia en centrales de esterilización.

El técnico de enfermería es personal de apoyo en las acciones establecidas en los procedimientos de las áreas, según indicaciones y será supervisado por la licenciada enfermera.

La dotación de recursos humanos debe estar de acuerdo a la oferta de camas – camillas número de quirófanos (13 quirófanos), salas de procedimientos y a la demanda originada por la complejidad y capacidad resolutoria del Establecimiento de Salud.

El personal de enfermería del servicio de esterilización es responsable de brindar servicios seguros, competentes y continuos, según lo establecido en los criterios de evaluación correspondientes al Macroproceso 4: Manejo del Riesgo de la Atención (MRA) y al Macroproceso 18: Descontaminación, Limpieza, Desinfección y Esterilización (DLDE) inherentes al Área de Enfermería del Listado de Estándares de Acreditación de Establecimientos de Salud – MINSA. Deberá también informar al Centro Quirúrgico resultados de sus evaluaciones internas y externas.

El personal deberá utilizar equipo de protección personal (EPP) acorde a los riesgos existentes en su área de trabajo según las Leyes y Disposiciones Aplicables, para lo cual en las diferentes áreas de la central de esterilización deberá existir rótulos indicando cuales son los EPP que deben ser utilizados.

#### 5.6.8 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS – FUNCIONALES DEL SERVICIO

Como parte de las obligaciones generales del OPERADOR para el Servicio de Esterilización, se incluyen:

- **Obligaciones generales.**

- Horario y forma de entrega: el horario de entrega de material sucio y recojo de material estéril se efectuará conforme a lo establecido por el INSN-SB, a través de medios de distribución y almacenaje adecuados y aportados por el OPERADOR, de manera que todo el material esté disponible al comienzo de la jornada quirúrgica o en caso de urgencia y emergencia. El material será colocado dentro de un contenedor o envase con tapa de plástico lavable hermética y deberán ser transportados en carros (coches) abiertos. Tanto el contenedor o envase como el coche serán facilitados por el OPERADOR, para lo cual se deberá coordinar con cada área usuaria en cuanto al tamaño del contenedor o envase y los coches serán estándar; teniendo en cuenta que se necesitarán dos contenedores, uno para material sucio (tapa roja) y otro para material estéril (tapa verde). El OPERADOR también facilitará el recambio de contenedores plásticos cuando exista deterioro.
- Entrega de material y gestión de almacén: El personal del Servicio de Esterilización será el responsable del correcto estado del almacén de material estéril, ubicado tanto en el bloque quirúrgico, otras unidades usuarias y en el propio Servicio, así como de la gestión de caducidades de los sets contenidos (si fuera preciso). El servicio Centro Quirúrgico cuenta con personal calificado para continuar la trazabilidad del instrumental y la gestión del material estéril, además de verificar el almacenamiento, por lo que se coordinarán para que no exista dualidad en sus funciones.
- Entrega y recojo de material: El personal del Servicio de Esterilización entregará en las Unidades de Prestación de Servicios de Salud usuarias, el correspondiente material estéril de acuerdo a la necesidad del área usuaria, solicitando la firma del documento de entrega. Del mismo modo, recogerá según el horario establecido, el material usado prelavado por las Unidades de Prestación de Servicios de Salud usuarias, procediendo de la misma manera. El transporte y reparto del material se realizará siguiendo los circuitos de sucio y limpio establecidos en el INSN-SB, evitando así su entrecruzamiento. La entrega de material sucio se realizará en el formato respectivo, entregando una copia al usuario de lo recepcionado, firmando ambos como conformidad.
- El recojo de material estéril se realizará por personal asignado del Servicio de Esterilización para tal efecto, chequeando el material según listado, consignando la firma del que entrega y del que recibe como símbolo de aceptación.
- En el caso de instrumental de los cirujanos, será recepcionado por Servicio de Esterilización bajo su responsabilidad.
- Las cajas de instrumental de las cuales se retire un instrumento por deterioro deben identificarse con la pieza faltante en el rótulo, con nombre y cantidad.
- La devolución de material externo e instrumental para Campañas quirúrgicas pertenecientes a casas comerciales se realizará en el horario de 8:00 hasta las 15:00 horas, según POA.

- El instrumental quirúrgico reportado como deteriorado que regresa a circulación deberá traer un reporte de jefatura de Centro Quirúrgico a Servicio de Esterilización, adjuntando reporte de mantenimiento de ingeniería clínica.
  - Las actividades de responsabilidad del personal de Centro Quirúrgico cuentan con sus propias guías y procedimientos, correspondientes al área usuaria del INSN-SB, no debe considerarse en el POA.
- **Validación de la central de esterilización.** El procedimiento de autorización requerirá la constatación y opinión de la ENTIDAD CONTRATANTE, respecto que el OPERADOR solicitante cuenta con las instalaciones adecuadas, los conocimientos, los medios y el personal adecuado. Dicha validación ha de estar disponible antes de la entrada en funcionamiento del servicio.
  - **Procedimientos sobre limpieza, desinfección, preparación – empaque y esterilización.** Las labores de limpieza, desinfección, preparación – empaque y esterilización se realizarán en zonas diferenciadas, de manera que no se mezclen los materiales sucios o contaminados con los limpios y estériles, es decir, se mantendrá un flujo unidireccional, separados por barreras sanitarias y comunicados por ventanas de paso o antecámaras. En la realización de cada uno de los procesos, el personal del Servicio deberá emplear los elementos de protección personal establecidos según los protocolos, así como los procedimientos operativos indicados por las Leyes y Disposiciones Aplicables o el dispositivo que la modifique o sustituya; además de aquellas normas internacionales que por su aporte tecnológico puedan ser aplicables.
  - **Limpieza.** La limpieza de los materiales incluye los procesos de: recepción, clasificación, prelavado o descontaminación, lavado, secado y lubricación y si se diera el caso desincrustación o mantenimiento del instrumental quirúrgico. En la realización de cada uno de los procesos el OPERADOR seguirá los procedimientos operativos y métodos de validación indicados en la Directiva y sus actualizaciones que se generan a lo largo de la vigencia del Contrato.
  - **Desinfección.** El OPERADOR llevará a cabo procesos de desinfección de alto nivel y nivel intermedio y bajo nivel en función de los requerimientos, a través de una descontaminación química o térmica según se requiera, preferentemente métodos químicos líquidos aprobados por las Leyes y Disposiciones Aplicables y sus posteriores actualizaciones y revisiones. En la realización de cada uno de los procesos el OPERADOR seguirá los procedimientos operativos y métodos de validación indicados en la normativa MINSA.
  - **Preparación y empaque.** Todo artículo para ser esterilizado, almacenado y transportado debe estar acondicionado en empaques seleccionados a fin de garantizar las condiciones de esterilidad del material procesado. El empaque debe ser seleccionado de acuerdo con el método de esterilización y al artículo a ser preparado y deberá ser rotulado según las Leyes y Disposiciones Aplicables consignando como mínimo el nombre del producto, área o servicio a quien corresponde, iniciales de quien lo prepara, fecha de preparación y fecha de vencimiento. En la realización de cada uno de los procesos el OPERADOR seguirá los procedimientos operativos y métodos de evaluación indicados en la normativa Minsa y sus actualizaciones que se generan a lo largo de la vigencia del Contrato. Los paquetes deben ser sometidos a una evaluación continua para verificar lo siguiente:
    - La integridad del material de la capa externa.
    - La integridad de los sellos.
    - La identificación correcta.
    - El viraje del indicador químico.
    - La lectura de la fecha de vencimiento.

- **Esterilización a alta temperatura.** El servicio deberá disponer de métodos para esterilizar a alta temperatura con sistemas para esterilizar operativos, vigentes y en cantidad adecuada para el flujo de material a esterilizar, con sistema de vacío, agua blanda y osmótica estas dos últimas, según etapa del proceso. En la realización de cada uno de los procesos el OPERADOR seguirá los procedimientos operativos y métodos de evaluación indicados por la normativa MINSA y sus actualizaciones que se generan a lo largo de la vigencia del Contrato.
- **Esterilización a baja temperatura.** El servicio deberá disponer de uno o dos sistemas para esterilizar a baja temperatura el material termosensible (ej. Óxido de etileno, peróxido de hidrógeno). El sistema o sistemas elegidos deberán ser automatizados y garantizar su adecuación al uso, así como el cumplimiento de las Leyes y Disposiciones Aplicables.
- **Procesos de etiquetado.** El rotulado de los paquetes o cajas se realizará según las Leyes y Disposiciones Aplicables, consignando como mínimo el nombre del producto, área o servicio a quien corresponde, iniciales de quien lo prepara, fecha de preparación y fecha de vencimiento; este rótulo deberá ser consignado sobre las cintas externas o a través de un sistema de etiquetado automático. Las labores de etiquetado y posterior almacenaje, Los productos sanitarios estériles deben ser guardados en un lugar reservado para su almacenaje que sea accesible, limpio, seco y de fácil limpieza, se realizarán sobre todo el material objeto del presente Servicio.
- **Almacenaje de material esterilizado:** los paquetes o cajas estériles, serán almacenadas en estanterías abiertas o cerradas de acero inoxidable según su rotación, es decir, para material de baja rotación en estanterías cerradas y para material de alta rotación en estanterías abiertas.
- **Monitoreo de limpieza y esterilización:** el OPERADOR deberá implementar un sistema de monitoreo basado en indicadores químicos, físicos y biológicos según el proceso. Para el proceso de limpieza deberá colocar un indicador de limpieza (test de suciedad) para la lavadora termodesinfectora por cada proceso, el cual se pegará en el formato respectivo.

Para el proceso de esterilización por calor húmedo y a gas, se colocará un indicador químico por cada paquete, set o caja, un Dispositivo de Control de Procesos (PCD) por cada carga y un indicador biológico según las Leyes y Disposiciones Aplicables.

El OPERADOR deberá establecer procedimientos de periodicidad, tiempo y profesionales auditores externos, para evaluar todos los procesos de la central de esterilización en las diferentes áreas, todo lo cual deberá ser incluido en el POA y coordinado con la Entidad Contratante.

- **Sistema de registros de la central de esterilización.** El OPERADOR deberá implementar un sistema de trazabilidad para el instrumental y dispositivos médicos, así como un sistema de registro, ambos automatizados, por lo cual cada área: lavado, preparación, almacenaje y jefatura, contarán con una computadora (todas interconectadas entre sí) para llevar un adecuado control y seguimiento de material que ingresa y sale de la central de esterilización, así como el estado de cada caja de instrumental incluyendo las pinzas. El OPERADOR debe de llevar a cabo un registro de toda la trazabilidad de instrumental y dispositivos médicos, las actividades, rutinas y procedimientos relativos al procesamiento de los productos, que deberán estar ingresados en su integridad y detalle diariamente en el SIGI. Este sistema de trazabilidad deberá estar conectado con Centro Quirúrgico.

- **Tipología de registros exigible a el OPERADOR:**
  - Registro de la rutina: se registrará el número de ciclos, número de lote, y el nombre de los operadores responsables del proceso, de acuerdo con lo establecido a diario, semanal o mensualmente.
  - Control de calidad: se registrarán los resultados de test de fuga, test de Bowie Dick por día o semana y se pegarán los impresos en el registro correspondiente.
  - Los resultados de los controles químicos y biológicos deberán ser conservados por el OPERADOR por un plazo mínimo de un (1) año desde la fecha de su realización e ingresados en el SIGI.
  
- **Garantía del servicio.** El Servicio deberá garantizar la total ausencia de riesgos físicos, químicos o biológicos en el material entregado por la central de esterilización, a través del estricto cumplimiento de los protocolos de trabajo y la confirmación dada por los controles de calidad interna provistos por el mismo. Todos los materiales definidos por el fabricante como de un solo uso no se re esterilizarán y aquellos que no puedan ser procesados con las suficientes garantías, serán devueltos al servicio de origen con el correspondiente documento en el cual se especifiquen los motivos de la devolución. No se deberá producir un rechazo superior al dos por ciento (2%) de las entregas realizadas por el OPERADOR, por cada turno en un día.
  
- **Calidad.** El OPERADOR realizará Auditorias mensuales, y comunicará los resultados por escrito a la ENTIDAD CONTRATANTE y al área usuaria, además de verificar el sistema de inspección y control de calidad. El Servicio de Esterilización dispondrá de un sistema de control de calidad que comprenda la totalidad de los procesos y los elementos procesados (controles físicos, químicos y biológicos). La ENTIDAD CONTRATANTE establecerá los sistemas de inspección y control de calidad que considere adecuados a fin de comprobar la calidad del Servicio (controles con personal propio especializado o por medio de una entidad homologada), verificando el cumplimiento de los procedimientos de esterilización en todas sus fases, la trazabilidad de las cajas de instrumental quirúrgico, textil y cumplimiento de las Leyes y Disposiciones Aplicables de seguridad e higiene en el trabajo vigente en cada momento. La mencionada trazabilidad deberá realizarse de manera automatizada. El Servicio realizará los controles físicos, químicos y biológicos oportunos por programa y por autoclave, teniendo obligación de llevar un registro que incluirá en su informe de actividad en el caso de no existir incidencias; si por el contrario se detectase algún valor que estuviera fuera de rango, se comunicará dicha situación de manera inmediata al INSN-SB, indicándose la caja y tipo de material supuestamente contaminado para su control. En todo momento el OPERADOR seguirá los métodos de monitorización del proceso de esterilización indicados en la Normativa MINSA y sus actualizaciones que se generan a lo largo de la vigencia del Contrato, que incluyen la medición de indicadores de calidad de la central de esterilización. Todos los registros de indicadores de Calidad del servicio deberán estar ingresados en el SIGI.
  
- **Tiempos de respuesta.** La sustitución del material quirúrgico que sufrió pérdidas o roturas se debe hacer en un plazo máximo de cinco (5) Días, a entero cargo, costo y responsabilidad del OPERADOR. A continuación, se detallan los tiempos de respuesta máximos para este Servicio y su correspondiente prestación del Servicio en eventos no programados por las áreas usuarias.



**TABLA 12: TIEMPOS MÁXIMOS DE RESPUESTA (INSTRUMENTAL ALMACENADO)**

| Categoría                                                                                                                                                                                 | Tiempo máximo de respuesta | Tiempo máximo solución |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------|
| Emergencia (demanda súbita y de alta prioridad de esterilización de materiales, el cual tendrá tiempos de respuesta para atención en casos de emergencia para material médico quirúrgico) | 5 minutos                  | 10 minutos             |
| Urgencia (atención que se brinda cuando el usuario requiere material quirúrgico para atender casos de urgencia)                                                                           | 10 minutos                 | 15 minutos             |

Elaboración IKONS ATN

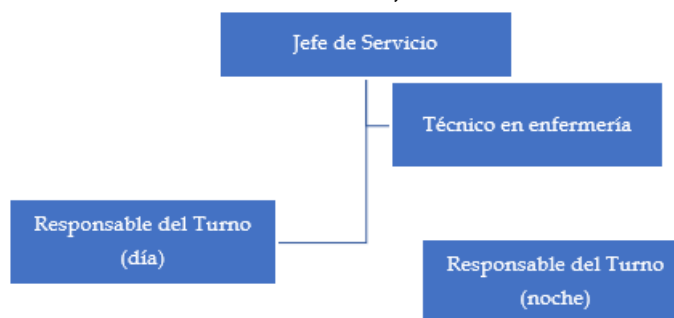
Para Quirófano, Unidades Críticas y Emergencia, se deberá proveer de un stock de emergencia bajo responsabilidad del personal del INSN-SB cuyo registro de ingreso, reposición y stock estará ingresado en el SIGI.

### 5.6.9 ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

Para este servicio el OPERADOR deberá satisfacer los requerimientos propios del servicio, así como de cada área usuaria a través del SIGI-NS.

El OPERADOR deberá proponer la organización funcional del Servicio en el POA correspondiente, para prestar el Servicio a todas las áreas usuarias, considerando que, durante la Etapa Operativa, deberá existir la pertinente coordinación con los servicios de Lavandería y Ropería, así como con los Servicios de Mantenimiento, Aseo y Limpieza y Seguridad y Vigilancia.

**FIGURA 6: ORGANIGRAMA REFERENCIAL, NO LIMITATIVO ESTERILIZACIÓN**



Elaboración IKONS ATN

### 5.6.10 DOCUMENTACIÓN DEL SERVICIO

Adicionalmente a la información específica que el OPERADOR deba presentar según lo establecido en las secciones anteriores relativas a este Servicio, deberá también presentar la siguiente información:

- Información a presentar por el OPERADOR antes de la entrada en operación.
- El OPERADOR deberá elaborar el POA del Servicio que recoja su aplicación directa éste. El POA del Servicio determinará las especificaciones y procedimientos correspondientes en el marco de las Leyes y Disposiciones Aplicables y sus actualizaciones o modificaciones durante la ejecución del Contrato. El contenido mínimo referencial del POA se indica en más adelante.
- Acciones de bioseguridad y salud ocupacional, limpieza, inspección, sistema de barrera estéril, monitoreo de ciclos de esterilización, almacenamiento, distribución y transporte, validación, entre otros.
- Informes periódicos por presentar durante la Etapa Operativa. El OPERADOR entregará a la ENTIDAD CONTRATANTE un informe mensual que contenga la información



estadística del funcionamiento del Servicio. Este informe deberá contener, como mínimo, la información señalada en las Leyes y Disposiciones Aplicables, destacando lo siguiente:

- Volumen de material esterilizado, diferenciando el tipo de esterilización
- Número y causa de Reprocesos.
- Número de intervenciones quirúrgicas suspendidas o retrasadas por falta de material estéril
- Número de solicitudes urgentes por servicio clínico.
- Otra información que se considere relevante para el seguimiento de la calidad del servicio y cuya inclusión en el informe mensual deberá ser acordada, entre el INSN-SB y el OPERADOR con intervención de la ENTIDAD CONTRATANTE, en el POA.

#### 5.6.11 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Áreas críticas:** aquella área o servicio con niveles de cumplimiento en tiempos de atención similar a UCI o Emergencia, estas áreas serán definidas por la ENTIDAD CONTRATANTE.
- **Control biológico:** Método que determina la viabilidad de esporas en objetos sometidos a un proceso de esterilización.
- **Control biológico correcto:** Resultado (-) después de la incubación del control biológico que pasó un ciclo de esterilización.
- **Control biológico incorrecto:** Resultado (+) después de la incubación del control biológico que pasó un ciclo de esterilización.
- **Depósitos o residuos en el instrumental:** Presencia del material orgánico o inorgánico visible en la superficie del instrumental.
- **Desinfección:** Proceso por el cual se mata o destruye la mayoría de los microorganismos patógenos, excepto las esporas bacterianas. Los desinfectantes son usados sobre objetos inanimados.
- **Disposición del instrumental:** Preparación del instrumental quirúrgico en cajas según clasificación en cortantes, no cortantes y hemostáticas, contenido en el POA.
- **Empaque:** Cubierta que protege y conserva la esterilidad del material hasta el momento de ser usado, además permite la manipulación en forma aséptica.
- **Esterilización:** Proceso por el cual se destruye todo tipo de microorganismos, incluyendo a las esporas.
- **Flujo de tránsito:** se refiere al recorrido o camino que sigue el material y equipo desde su llegada a la central de esterilización hasta su regreso al área clínica o quirúrgica. Incluye recepción, clasificación, limpieza, esterilización, almacenamiento y distribución de los equipos.
- **Instrumental quirúrgico:** Material médico quirúrgico reutilizable, compatible con métodos de esterilización.
- **Instrumental con signos de corrosión:** Presencia de picaduras en el recubrimiento anticorrosivo, o manchas negras o decoloraciones y rugosidad de la capa externa en el

instrumental por no haber recibido tratamiento anticorrosivo oportunamente o porque este se encuentra en malas condiciones.

- **Instrumental limpio:** Instrumental médico quirúrgico que paso por un proceso de lavado según las normas vigentes, teniendo como resultado el instrumental sin manchas visibles de sangre o restos orgánicos, listo para ser empacado y esterilizado.
- **Limpieza:** Proceso que elimina la suciedad orgánica e inorgánica o cualquier otro material extraño.
- **Material estéril:** Todo instrumental quirúrgico libre de microorganismos patógenos.
- **Materia orgánica:** Sangre y fluidos corporales presente en los instrumentos quirúrgicos.
- **Material contaminado:** Es aquel material estéril usado o con pérdida de la integridad del envoltorio.
- **Material con residuo:** instrumentos o equipos que después de un ciclo de esterilización presentan restos de material orgánico, químico o cualquier tipo de contaminante que no ha sido eliminado durante el proceso.
- **Pasivación:** proceso químico que se aplica a ciertos instrumentos médicos para asegurar su durabilidad y prevenir contaminaciones durante el proceso de esterilización.
- **Rechazo:** instrumentos o materiales que no cumplen con los estándares de limpieza o esterilización.
- **Retraso:** cualquier demora en el proceso de esterilización, que puede deberse a factores como falta de equipos, personal, fallas técnicas o volumen de trabajo superior al que se puede manejar en tiempo adecuado.
- **Residuo:** Presencia de material orgánico visible, restos de fluidos o residuos corporales.
- **Rótulo:** etiqueta que se coloca en los materiales o equipos después de haber sido esterilizados.
- **Solicitud de emergencia:** solicitud para procesar de manera prioritaria un instrumento o material. Esta solicitud puede implicar la aceleración de los procesos de limpieza, esterilización y entrega de los materiales.
- **Textil:** Ropa quirúrgica o clínica limpia e íntegra que cumpla función de barrera compatible con esterilización de alta temperatura.
- **Trazabilidad:** Conjunto de medidas, acciones y procedimientos que permiten registrar e identificar un determinado material e instrumental quirúrgico en su procesamiento desde su origen hasta su uso final.

## 5.7 SERVICIO DE PATOLOGÍA CLÍNICA S07

### 5.7.1 DESCRIPCIÓN GENERAL

Corresponde a la obtención, procesamiento analítico y emisión de resultados de muestras biológicas humanas por parte de un equipo multidisciplinario de laboratorio clínico, que

proporcionarán información para la prevención, diagnóstico, monitorización y pronóstico de problemas de salud de las personas referidas por la ENTIDAD CONTRATANTE.

La calidad del servicio está relacionada (sin ser limitativa) con:

- Rapidez en la atención y en el tiempo de entrega de resultados
- Exactitud y precisión
- Confiabilidad
- Competencia del personal
- Garantizar la seguridad y buen trato en la atención del paciente y acompañante.
- El cumplimiento de las Leyes y Disposiciones Aplicables.

### 5.7.2 OBJETIVO

El objetivo será proveer a la ENTIDAD CONTRATANTE el servicio de análisis microbiológicos, inmunológicos, hematológicos, bioquímicos u otros con el fin de proporcionar información para la prevención, diagnóstico, monitorización y pronóstico de problemas de salud de las personas. Este servicio será otorgado a todos los pacientes referidos por la ENTIDAD CONTRATANTE.

### 5.7.3 ALCANCE

El OPERADOR será responsable:

De la oportunidad y calidad de las actividades preanalíticas, analíticas y post analíticas de los exámenes incluidos en la cartera de servicios establecida

- Que las actividades cumplan con estándares de seguridad para usuarios, personal de salud y público general.
- Que su personal cumpla con el código de ética en materia de manejo de información, así como en el trato de usuarios y personal de salud.

**Cartera de Servicios.** El OPERADOR deberá proveer al menos los exámenes incluidos en la cartera de servicios (también conocida como catálogo de pruebas/determinaciones) del INSN-SB, que deberá ajustarse a la nomenclatura vigente según norma, conforme a lo indicado en el Apéndice A del presente documento.

Esta cartera será revisada y actualizada anualmente e incluida en el POA, a fin de que sea coherente con la cartera de servicios y las necesidades asistenciales del INSN-SB de acuerdo con el procedimiento para inclusión y exclusión de pruebas en la cartera de servicios, que deberá estar incluido en el POA.

El OPERADOR deberá disponer del mobiliario y equipamiento con su respectivo mantenimiento, a su entero cargo y costo durante toda la vigencia del Contrato.

### 5.7.4 DISPONIBILIDAD HORARIA

El horario de prestación del servicio de Laboratorio deberá estar alineado con la operatividad de los servicios clínicos institucionales, debiendo considerar la posibilidad excepcional de atención ambulatoria en domingo o feriados, u horarios extendidos.

### 5.7.5 NORMATIVA

En cualquier caso, el OPERADOR deberá respetar las normas técnicas que al efecto disponga el Ministerio de Salud u otra Autoridad Gubernamental Competente; sin perjuicio que en el

presente Anexo se establezcan plazos menores a los máximos dispuestos en las Leyes y Disposiciones Aplicables

Para la prestación del Servicio de Patología Clínica, el OPERADOR deberá cumplir como mínimo, sin ser limitativo, las siguientes normas y documentos, así como sus eventuales actualizaciones, sustituciones o adiciones:

- Norma Técnica Peruana NTP-ISO 15189:2014 LABORATORIOS CLÍNICOS. Requisitos particulares para la calidad y la competencia y sus respectivas actualizaciones a lo largo del horizonte de la vigencia del Contrato.
- Catálogo de Procedimiento médicos y sanitarios del sector salud, aprobado por Resolución Ministerial N° 902-2017/MINSA y sus respectivas actualizaciones a lo largo del horizonte de la vigencia del Contrato.
- Norma Técnica de Salud (NTS) N° 072-MINSA/DGSP-V.01 de la Unidad Productora de Servicios de Patología Clínica, aprobado por Resolución Ministerial 627-2008/MINSA y su actualización posterior.
- RM N°519-2006/MINSA Sistema de Gestión de la Calidad en Salud.
- RM N°676-2006/MINSA Plan Nacional para la Seguridad del Paciente 2006-2008.
- NTS N°119-MINSA/DGIEM-V01 “Infraestructura y equipamiento de los establecimientos de salud de tercer nivel de atención”.

#### 5.7.6 EQUIPOS E INSUMOS

- **Instalaciones físicas.** El OPERADOR deberá mantener en buen estado y uso las instalaciones y bienes durante la ejecución del Contrato. Es decir, será responsable del adecuado estado y conservación de las instalaciones, incluyendo su limpieza, mantenimiento y seguridad.

Las instalaciones del laboratorio y oficinas asociadas deberán cumplir con la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, para asegurar que se cumpla con las condiciones siguientes:

- Deberá controlar el acceso a las áreas para no afectar la calidad de los análisis.
- Deberá proteger la información clínica, las muestras de pacientes y los recursos del laboratorio de acceso no autorizado.
- Deberá realizar la interfaz con los sistemas de laboratorio del MINSA.
- Las instalaciones respectivas permitirán la correcta realización de los análisis. Las condiciones que se deberán controlar incluyen, por ejemplo: fuentes de energía, iluminación, ventilación, ruido, agua, disposición de residuos y condiciones ambientales.
- Los sistemas de comunicación dentro del laboratorio deberán ser apropiados al tamaño y complejidad de la instalación para asegurar la transferencia eficiente de información.
- Deberá contar con instalaciones y dispositivos de seguridad cuyo funcionamiento se verificará regularmente, los cuales deberán estar especificados en el POA

Las instalaciones para la toma de muestra de pacientes deberán tener áreas separadas para la recepción/sala de espera y toma de muestra.

Durante la toma de muestras se deberá tener en cuenta la privacidad, comodidad y necesidades del paciente (por ejemplo, acceso para discapacitados, servicio sanitario, pañalera) y su acompañante (por ejemplo, tutor o intérprete).

La sala de espera deberá estar acondicionada para pacientes pediátricos y sus familiares. Incluirá un gestor de colas. El Flujo de atención (*journey/ruta* del paciente) deberá estar incluido en el POA.

Las instalaciones en que se realizan los procedimientos de toma de muestras deberán permitir que ésta se lleve a cabo de manera que no invalide los resultados o afecte negativamente la calidad de los análisis y asimismo que permita hacer la trazabilidad de las muestras desde la fase preanalítica.

El laboratorio deberá efectuar seguimiento, controlar y registrar las condiciones ambientales, según sea requerido por las especificaciones pertinentes o cuando ellas puedan influir en la calidad de la muestra, resultados, o la salud del personal. Se deberá prestar atención a factores tales como la iluminación, esterilidad, polvo, vapores nocivos o peligrosos, interferencia electromagnética, radiación, humedad, suministro eléctrico, temperatura, niveles de sonido y vibración, logística del flujo de trabajo, según corresponda a las actividades involucradas a fin de que éstas no invaliden los resultados o afecten negativamente la calidad requerida de algún análisis.

Deberá existir una separación efectiva entre las secciones del laboratorio en las que existan actividades incompatibles. Se deberá implementar procedimientos para evitar la contaminación cruzada cuando los procedimientos de análisis representan un peligro o cuando el trabajo se pueda ver afectado o influenciado por no contar con la separación.

La ENTIDAD CONTRATANTE asignará ambientes que forman parte de la UPSS de Patología Clínica para la realización de las actividades del OPERADOR, el uso eficiente de los mismos podrá ser revisado anualmente y/o de acuerdo a necesidad institucional.

- **Equipamiento.** El OPERADOR deberá proveer el equipo necesario para prestar los servicios de laboratorio asociado a la cartera de servicios establecida en el presente documento, asegurando su mantenimiento y disponibilidad a través del servicio de gestión de equipamiento médico.

Cada equipo deberá tener su manual de instrucciones de uso, en idioma español, así como el cronograma de mantenimiento preventivo y estar a disposición tanto del personal como la ENTIDAD CONTRATANTE o entidad externa, cada vez que lo requiera.

El OPERADOR deberá instalar y responsabilizarse del mantenimiento de las aplicaciones informáticas (LIS) necesarias para la adecuada ejecución del objeto del Contrato, asumiendo el costo de estos. Asimismo, deberá ser compatible con los sistemas utilizados en el INSN-SB, permitiendo obtener información relevante que permita elaborar indicadores de gestión, eficiencia, etc.

El OPERADOR deberá ser responsable del calibrado de los equipos que lo requieran. El documento que sustente dicha calibración estará a disposición de la ENTIDAD CONTRATANTE, cada vez que lo requiera.

El laboratorio deberá tener un procedimiento documentado para la calibración de los equipos que afecten directa o indirectamente los resultados de los análisis. Este procedimiento deberá incluir:

- Las condiciones de uso y las instrucciones del fabricante;
- Registros de trazabilidad metrológica del estándar de calibración y la calibración trazable del equipo;
- Verificación de la exactitud de medida requerida y el funcionamiento del sistema de medición a intervalos definidos;
- Registro del estado de la calibración y fecha de recalibración;
- Cuando la calibración da lugar a un conjunto de factores de corrección, los factores de calibración anteriores se actualizarán correctamente;
- Medidas de seguridad para prevenir la manipulación o ajustes que pudieran invalidar los resultados de los análisis.

Todas las medidas de control deberán quedar plasmadas en documentos de medidas de contingencia y acciones correctivas.

El OPERADOR deberá proveer las instalaciones y equipos necesarios para efectuar las determinaciones analíticas de agentes biológicos que implique un riesgo para el personal de salud o la población, tales como cabinas de flujo laminar, lo cual deberá estar descrito en el POA

- **Insumos y reactivos.** El OPERADOR deberá proveer, por su cuenta y riesgo, los insumos y reactivos necesarios para el funcionamiento del laboratorio. Estos reactivos e insumos generales deberán estar certificados y aprobados por la autoridad sanitaria, estas certificaciones sólo dejarán de ser exigidas al OPERADOR en el excepcional caso que ésta demuestre que, para un determinado reactivo, no resulta aplicable el requisito de la certificación debido a sus características técnicas, siendo necesario proporcionar a la ENTIDAD CONTRATANTE la información que permita verificar que no existen productos equivalentes que sí cuenten con dichas certificaciones.

Asimismo, se deberá proporcionar a la ENTIDAD CONTRATANTE información emitida por empresas especializadas que permitan validar la idoneidad de su utilización. Sobre la base de esta información la ENTIDAD CONTRATANTE podrá aprobar el uso de dicho reactivo. En ningún caso, esta aprobación limitará la responsabilidad del OPERADOR respecto a los reactivos que utiliza para sus procedimientos.

El OPERADOR dispondrá de los reactivos necesarios y en las condiciones adecuadas de funcionamiento y caducidad, para el correcto desarrollo de la actividad. Las condiciones y espacio de almacenamiento deben ser tales que aseguren la continua integridad de la muestra, documentos, equipos, reactivos, consumibles, registros, resultados y cualquier otro artículo que pudiera afectar la calidad de los resultados de los análisis, pudiendo contar con almacén externo para tales fines

Las muestras clínicas y los materiales que se utilizan en los procesos de análisis se deberán almacenar de manera que se prevenga la contaminación cruzada. Las instalaciones de almacenamiento y disposición de materiales peligrosos deberán ser acordes a los riesgos de estos, según lo especificado por los requisitos aplicables.

- **Otros materiales.** El OPERADOR dotará para el servicio:
  - El material de obtención de especímenes o muestras que serán estériles y descartables, lo cual debe estar consignado en el envase exterior, ante cualquier cambio de material se brindará el aviso previo. Se utilizará sistema de extracción al vacío para la toma de muestras sanguíneas y para los contenedores para examen

completo de orina automatizada. Se utilizarán contenedores para obtención de muestras con volumen pediátrico.

- Todo el material necesario para la manipulación y rotulación de muestras, así como su trazabilidad.
- Deberá contar con el material o insumo necesario para atender cualquier incidente menor que pueda ocurrir a consecuencia del acto de toma de muestra, debiendo ser definido en el POA

Los productos o reactivos peligrosos deben ser almacenados de manera tal de asegurar su control y evitar riesgos asociados a su manejo. Cada producto deberá contar con su correspondiente ficha de datos de seguridad, actualizada y a disposición del profesional que vaya a utilizarlas.

#### 5.7.7 PERSONAL

El servicio deberá ser dirigido por un Médico Colegiado, especialista en Patología Clínica con una experiencia mínima de 5 años, quien supervisará el correcto desempeño de los procedimientos metodológicos por parte del personal subalterno.

El OPERADOR deberá disponer del personal asistencial, técnico especialista y demás personal no sanitario SUFICIENTE (patólogo clínico, tecnólogo médico en laboratorio, técnico de laboratorio) para su adecuado funcionamiento, cantidad que deberá ser validada por la ENTIDAD CONTRATANTE, el cual deberá poseer la titulación legal requerida y la capacitación técnica necesaria para el ejercicio de su actividad, de conformidad con las Leyes y Disposiciones Aplicables, además capacitación específica para uso de equipamiento médico e innovaciones tecnológicas.

**Cantidad mínima de personal : Cantidad que podrá ser modificada en el transcurso de la ejecución del contrato de acuerdo con necesidad institucional y aprobado mediante el POA**

##### ■ Turno diurno

- 01 Médico Patólogo Clínico (presencial 12h – mañana y tarde)(con experiencia en Hematología y/o Microbiología)
- 01 Tecnólogo Médico - microbiología (presencial 12h – mañana y tarde)
- 01 Tecnólogo Médico - hematología (presencial 6h – turno mañana)
- 01 Tecnólogo Médico - inmunoquímica (presencial 12h – mañana y tarde)
- 01 Supervisor de laboratorio - (presencial 12h – mañana y tarde)
- 05 Técnico de Laboratorio – ambulatorio - (turno mañana)
- 02 Técnico de Laboratorio – ambulatorio - (turno tarde)
- 06 Técnico de Laboratorio - hospitalización (turno mañana)
- 03 Técnico de Laboratorio - hospitalización (turno tarde)
- 02 Técnico de Laboratorio – emergencia (presencial 12h – mañana y tarde)
- 01 soporte técnico informático - (presencial 12h – mañana y tarde)
- 02 central de llamadas- (presencial 12h – mañana y tarde)

##### ■ Turno noche

- 01 Médico Patólogo Clínico (al llamado)
- 02 Tecnólogo Médico (microbiología, hematología, inmunobioquímica)
- 01 Supervisor de laboratorio (al llamado)
- 02 Técnico de Laboratorio – emergencia



- 08 Técnico de Laboratorio - hospitalización
- 01 soporte técnico informático (al llamado)
- 01 central de llamadas (presencial)

Todo el personal debe cumplir con los correspondientes chequeos y exámenes médicos y psicológicos que le permitan tener un correcto desempeño de su labor, así como contar con las vacunas pertinentes.

El personal deberá contar con todos los elementos de protección personal (EPP) para realizar su actividad con plenas garantías para el propio personal, la muestra y el medio ambiente, en cumplimiento de las normas de salud, seguridad laboral y bioseguridad entre otras.

Para el personal que participa en los procesos de gestión y técnicos deberá estar disponible un programa de educación continua, que incluirá además de los aspectos técnicos y operativos, formación en ética. Todo el personal deberá tomar parte en la educación continua y periódicamente, los temas que forman parte del programa de educación continua serán consensuados con la ENTIDAD CONTRATANTE.

El OPERADOR adoptará el código de ética de la ENTIDAD CONTRATANTE que regulará aspectos tales como la confidencialidad en el manejo de la información, trato a usuarios, personal de salud y público en general.

Los perfiles del personal deberán ser presentados a la ENTIDAD CONTRATANTE, para el cumplimiento de la norma técnica correspondiente, diez (10) Días antes del inicio del Servicio. Cualquier cambio posterior, deberá ser comunicado y presentado el perfil correspondiente a dicha ENTIDAD para que emita su opinión favorable, como máximo hasta un (1) Día después de ocurrido el cambio. DONDE COLOCAMOS EL PERFIL DE PUESTO A REQUERIR??

#### 5.7.8 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS FUNCIONALES DEL SERVICIO

El funcionamiento del Laboratorio consta de tres (3) fases: preanalítica, analítica y post analítica y que comprende el desarrollo de múltiples actividades, complejas e interrelacionadas, orientadas a:

- La producción: comprende todos los componentes necesarios para la obtención de los resultados.
- La clínica: comprende las actividades de aplicación del conocimiento médico de la especialidad a la validación, correlación e interpretación de las pruebas y resultados, elaboración de los informes de gestión clínica, y análisis de la eficiencia y conveniencia de los procedimientos.
- Asegurar el cumplimiento de estándares de calidad de todas las fases.

Las funciones o actividades básicas que prestar serán las siguientes:

- **Fase Preanalítica**
  - Los exámenes solo pueden ser solicitados por personal autorizado por el INSN-SB de acuerdo con los protocolos establecidos.
  - El OPERADOR será el responsable de la toma y traslado de muestra para pacientes ambulatorios y hospitalizados, necesarios para responder a la cartera de servicios, a excepción de aquellas muestras extraídas por procedimientos invasivos y/o especializados (ej. líquido céfalo raquídeo, líquido sinovial, líquido peritoneal, otros).
  - Para pacientes ambulatorios el OPERADOR será el responsable de agendar y/o gestionar la atención de los pacientes ambulatorios, así como informar a paciente o

acompañante sobre las indicaciones necesarias previas a la toma de muestra (ej. ayuno, ingesta de medicamentos, etc.). El OPERADOR acordará con el INSN-SB las indicaciones y condiciones a entregar a los pacientes o acompañantes.

- A los pacientes hospitalizados, la toma de muestra se efectuará en el servicio respectivo para lo cual el personal del OPERADOR coordinará con el servicio, el que deberá dar las facilidades de acceso requeridos para asegurar la oportunidad en la toma de muestra.
- El OPERADOR contará con un manual que regule el proceso de toma de muestras, así como su traslado, donde se especifique el procedimiento y las condiciones de su transporte (rango de temperatura y conservantes adecuados).
- Las muestras deberán ser trazables al paciente identificado.
- El OPERADOR será responsable de la identificación, etiquetado, recepción, preparación y conservación de los especímenes o muestras biológicas.
- Las muestras se conservarán de manera adecuada durante el tiempo requerido para garantizar la calidad del servicio:
  - ◆ Tres (3) días en refrigeración para muestras de bioquímica urinaria.
  - ◆ Treinta (30) días en congelación para muestras de suero
  - ◆ Cuarenta y ocho (48) horas en refrigeración para muestras de sangre total.
- Los criterios de calidad y adecuación serán acordados entre el OPERADOR y la ENTIDAD CONTRATANTE.
- Para las muestras entregadas por el INSN-SB, estas serán registradas e identificadas al ingreso al laboratorio y se verificará su aceptabilidad. Los criterios de aceptación y rechazo serán acordados entre el OPERADOR y el INSN-SB.
- Para muestras urgentes, se contará con un procedimiento que asegure su manejo prioritario definido en el POA

### Tiempos de tolerancia en el cumplimiento de las órdenes médicas

El OPERADOR deberá responder para la toma de muestra de las solicitudes de examen emitidas por el usuario autorizado, en los tiempos máximos definidos en el siguiente cuadro:

**TABLA 13: CUMPLIMIENTO DE SOLICITUDES DE EXAMEN**

| Servicio                          | Tiempo máximo |
|-----------------------------------|---------------|
| Emergencia, Hospitalización y UCI | 10 minutos    |
| Ambulatorio                       | 15 minutos    |

Fuente: Elaboración IKONS ATN

El tiempo se contabilizará desde que se registra la solicitud de laboratorio en el sistema informático institucional.

Este procedimiento se deberá encontrar detallado en el POA.

#### ■ Fase Analítica

- El OPERADOR será responsable de la calibración de cada técnica y del control de la precisión y exactitud para cada analito, según procedimiento previamente validado por la ENTIDAD CONTRATANTE para el INSN-SB, el que contemplará como mínimo: calibradores y controles de calidad interno que se debe usar; cuándo debe calibrarse una técnica; reglas de aceptación de los controles de calidad diarios normas a seguir en caso de rechazo de los controles de calidad y de la calibración; documentación de las especificaciones técnicas de cada calibrador y su trazabilidad; registro histórico de calibraciones y controles de calidad interno. Se revisarán periódicamente todos los procesos asociados a calibración e informarán oportunamente los cambios a la ENTIDAD CONTRATANTE.

- Si un cambio de prueba o metodología genera cambios en valores o interpretación, debe comunicarse inmediatamente a la ENTIDAD CONTRATANTE. Debe existir un procedimiento para control de cambios del formato de resultados y cualquiera de sus partes.
  - Los procedimientos de Microbiología deberán realizarse de manera íntegra en los espacios asignados por la ENTIDAD CONTRATANTE
- **Fase Post analítica.**
- El OPERADOR, deberá verificar, validar y presentar el informe de resultados, por medios digitales a través del LIS.
  - El OPERADOR implementará un sistema de seguimiento de muestras, que permita verificar la trazabilidad de los resultados a disposición de la ENTIDAD CONTRATANTE y que abarcará desde la fase pre analítica.
  - Los criterios y formatos de verificación, validación y presentación del informe de resultados serán acordados entre el OPERADOR y el INSN-SB. En el formato del informe deberá figurar como mínimo los siguientes, datos:
    - ◆ Número de identificación del informe (movimiento SISGALEN)
    - ◆ Fecha y hora de toma de muestra
    - ◆ Fecha y hora de emisión de resultados
    - ◆ Identificación del paciente, edad y sexo.
    - ◆ Identificación del solicitante y destinatario.
    - ◆ Identificación del tipo de espécimen, y fecha de llegada al Laboratorio.
    - ◆ Resultado de la determinación analítica realizada.
    - ◆ Unidades de los resultados.
    - ◆ Valores de Referencia o límites de clasificación clínica según sea el caso.
    - ◆ Metodología empleada
    - ◆ Analizador o equipo utilizado
    - ◆ Comentario
    - ◆ Firma de Médico Patólogo Clínico (firma digital RENIEC)
    - ◆ En las pruebas que así lo requieran deberá detallarse los valores de referencia correspondientes y en caso necesario la técnica utilizada en su realización
    - ◆ Aquellas pruebas acreditadas por ISO15189 deberán ser identificadas en el informe de resultados.
    - ◆ Aplicado para todos los casos, independientemente del estado del avance de la solicitud de laboratorio (resultados parciales y finales).

El OPERADOR enviará el informe a través del sistema de información del INSN-SB a los usuarios que se determine la ENTIDAD CONTRATANTE.

Los profesionales médicos del OPERADOR coordinarán con los servicios, unidades y con niveles asistenciales para entregar asistencia sobre los resultados obtenidos a través del sistema de información del INSN-SB (ya sea mediante vía telefónica o correo electrónico).

### **Tiempos de respuesta-plazos**

El plazo se computará desde la toma o recepción de la muestra y su registro en el SIGI-NS, hasta la emisión informática del informe de resultados.

Horarios para recepción y/o toma de muestra:

- Emergencia, hospitalización y UCI: 24 horas, 7 días de la semana
- Ambulatorio: lunes a sábado, 7am a 7pm

Los tiempos de respuesta están definidos en el Apéndice A: Cartera de Exámenes de Patología Clínica

- Resultados preliminares

Cultivos: Para pacientes de emergencia, hospitalización y UCI se deberán realizar los reportes preliminares en los siguientes plazos:

**TABLA 14: CULTIVOS**

| Tipo de reporte                                                                                                                  | Entrega de resultados desde que ingresa la orden médica al Laboratorio                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Reporte preliminar (directo Gram, examen de las características físicas de la muestra, etc.), solo para pacientes hospitalizados | En menos de 45 min                                                                                  |
| Reporte preliminar de cultivos pacientes hospitalizados                                                                          | A las 24, 48 y 72 horas                                                                             |
| Reporte final                                                                                                                    | Urocultivo: en menos de 72 horas<br>Otros cultivos (no hongos ni micobacterias) :<br>Cinco (5) días |

Fuente: Elaboración IKONS ATN

### Sistema de información

El OPERADOR deberá contar con sistemas tales como LIS (*Laboratory Information System*), agendamiento, BI (*Business Intelligence*) y otros necesarios para el cumplimiento de sus actividades (central telefónica, gestor de colas, visor de trazabilidad de muestras y otros)

Todos los sistemas deberán ser integrados al sistema de información del INSN-SB y estar disponibles en tiempo real, por lo que previo a su contratación deberá ser aprobado por la ENTIDAD CONTRATANTE.

El OPERADOR deberá capacitar trimestralmente a los usuarios autorizados del INSN-SB en el manejo y explotación de los sistemas de información provistos.

Los soportes informáticos deberán permitir la “trazabilidad inversa” de los informes clínicos de todas las muestras y determinaciones o las segundas opiniones facultativas, según los casos, e identificará para cada paciente las determinaciones externalizadas, custodiando los registros e informes analíticos del Laboratorio o facultativo colaborador, al menos durante 5 años en archivo activo (desde última atención al paciente) y 15 años en archivo pasivo (desde fecha de traslado a archivo pasivo), según NTS 139-2018/MINSA/DGAIN “Norma técnica de salud para la gestión de Historias Clínicas”. El archivo se ajustará a lo dispuesto en las Leyes y Disposiciones Aplicables sobre protección de datos de carácter personal.

### Aseguramiento de la calidad

El OPERADOR deberá diseñar, gestionar e implementar un modelo de mejora continua de la calidad para los siguientes aspectos mínimos:

- Calidad percibida por los usuarios (satisfacción en atención preanalítica)
- Calidad percibida por el personal de salud del INSN-SB. (satisfacción en tiempos de respuesta y confiabilidad)
- Calidad Técnica: procesos, resultados de las fases preanalítica, analítica y post analítica. (satisfacción Patología Clínica INSN-SB)

En el ámbito de la calidad percibida por los usuarios y el personal de salud deberá implementar encuestas trimestrales de satisfacción de acuerdo a lo establecido en la sección de niveles de servicio de Patología Clínica, debiendo informar a la ENTIDAD CONTRATANTE.

En el ámbito de la calidad técnica se deberá considerar al menos los siguientes criterios:

- Incluir controles de calidad externos e internos.
- Control de calidad interno: 100% de la cartera de pruebas in situ (deberá ser de tercera opinión e incluir mínimo 2 niveles para bioquímica, Hb glicosilada, hemostasia, exámenes de orinas y 3 niveles para inmunología, hematología y gases arteriales).
- Definición de especificaciones deseables de calidad analítica basadas en la variabilidad biológica tanto para especificaciones de imprecisión, bias (sesgo) y error total máximo permisible; y deben ser cumplidas al menos por el 90% de los analitos pertenecientes a la cartera de servicios realizada in situ en el propio INSN-SB, antes de cumplirse los 12 meses del Contrato.
- Preparación y conservación de controles, frecuencia de los controles y los criterios de aceptación de resultados de acuerdo con los niveles especificados por el área de trabajo.
- Acreditación NTP 15189: se deberá tener 25% de pruebas acreditadas al término del segundo año de operaciones, incremento progresivo anual (50% de pruebas acreditadas al tercer año, 75% al cuarto año y 100% al quinto año), considerando aquellas realizadas in situ en el INSN-SB, así como las que se agreguen durante la ejecución del Contrato
- En el caso de informes solicitados, deberán ser catalogados de acuerdo a la urgencia de los mismos, siendo los urgentes entregados en 24 horas y los no urgentes hasta 3 días calendario.

#### 5.7.9 ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

El OPERADOR deberá proponer un sistema de organización y gestión que responda al alcance definido y que cumpla con todas las condiciones necesarias para un adecuado funcionamiento del servicio.

La planificación de este servicio debe efectuarse en coordinación con los criterios para el diseño y construcción de la infraestructura, así como del equipamiento. La operación del servicio debe efectuarse en coordinación con los servicios de: Aseo, Limpieza y Manejo De Vectores, Gestión Integral y Manejo de Residuos Sólidos, Gestión de Ropería, Tecnologías de Información y Comunicaciones y Provisión y Disponibilidad de Infraestructura Tecnológica (Servicio de Mantenimiento y Operación de la Edificación), Instalaciones, Equipamiento y Mobiliario Asociado a la infraestructura; Administración, Adquisición, Mantenimiento y Disponibilidad del Equipamiento.

#### 5.7.10 DOCUMENTACIÓN DEL SERVICIO

El OPERADOR deberá mantener información escrita referida al proceso continuo de creación, difusión, gestión y uso de documentos, en medio digital y que permita consulta por la ENTIDAD CONTRATANTE.

- El OPERADOR deberá elaborar el POA del Servicio que recoja su aplicación directa. El POA del Servicio determinará las especificaciones y procedimientos correspondientes en el marco de las Leyes y Disposiciones Aplicables y sus actualizaciones o modificaciones durante la ejecución del Contrato, tal como se describe más adelante.
- Informes periódicos que se deben presentar durante el Contrato. El OPERADOR entregará a la ENTIDAD CONTRATANTE un informe mensual que contenga la información

estadística del funcionamiento del servicio. Este informe deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- Resultados del control y calibración de equipos.
- Resultados del control de calidad.
- Reporte de producción que incluya la información asociada a la atención. Volumen agrupado por prueba equivalente, cálculo de pruebas equivalentes.
- Registro periódico de los indicadores (de producción, de calidad, de satisfacción, etc.) mencionados en la Norma Técnica de Salud (NTS) N° 072-MINSA/DGSP-V.01 de la Unidad Productora de Servicios de Patología Clínica, aprobado por Resolución Ministerial 627-2008/MINSA y su actualización posterior.
- Mapa Microbiológico Institucional, en cumplimiento de las exigencias de Epidemiología del Ministerio de Salud. Esta información deberá ser incluida de manera trimestral y coordinada con los servicios de Patología Clínica, Infectología y Epidemiología del INSN-SB.
- Otra información que se considere relevante para el seguimiento de la calidad del servicio y cuya inclusión en el informe mensual deberá ser acordada entre el INSN-SB y el OPERADOR.

Copia de los reportes mensuales de sus resultados de analitos sometidos al programa de control de calidad inter-laboratorio y control externo de calidad.

#### 5.7.11 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Analito.** Es una especie química (iones, moléculas, agregados poliméricos), cuya presencia o concentración se desea conocer en un proceso de medición.
- **Análisis:** Se define como el proceso de examinar y estudiar muestras biológicas (como sangre, orina, tejidos u otros fluidos corporales) con el fin de diagnosticar, monitorear o prevenir enfermedades.
- **Control de Calidad Interno:** Son los procedimientos y métodos implementados dentro de una organización o laboratorio para monitorear y asegurar la calidad de sus propios procesos y resultados. El objetivo es detectar la eventual existencia de anomalías en el proceso de medida, debe además ser especialmente eficaz en la detección de errores que superen el máximo tolerable, es decir asegurar que los resultados obtenidos no presentan más errores que el característico del procedimiento, o errores adicionales que comprometan la calidad de los resultados.
- **Control de Calidad Externo:** Se refiere a la participación de una entidad externa o independiente que evalúa y verifica los resultados de la organización o laboratorio comparándolos con estándares establecidos o con los resultados de otras instituciones. Este proceso garantiza la validez y precisión de los resultados, además de permitir la estimación de errores sistemáticos mediante una evaluación externa.
- **Evaluación Inter laboratorio:** Es un proceso de comparación entre los resultados obtenidos por diferentes laboratorios en la medición de un mismo parámetro o ensayo, utilizando los mismos procedimientos y muestras.
- **Fase pre analítica:** Es la etapa inicial del proceso en un laboratorio, que incluye todas las actividades que se realizan antes de que la muestra sea analizada propiamente. Esta fase abarca varios aspectos cruciales para garantizar que los resultados del análisis sean precisos y confiables.

- **Fase Analítica:** Se refiere a la etapa de un proceso de análisis donde se llevan a cabo las pruebas y mediciones específicas en las muestras para obtener los resultados que luego se interpretaran en las fases posteriores.
- **Fase post analítica:** Es la etapa de un proceso de análisis en la que se interpretan, verifican y comunican los resultados obtenidos en la fase analítica asegurando que la información sea útil para el diagnóstico y tratamiento adecuado del paciente.
- **Pruebas rutinarias:** Son las pruebas/determinaciones de laboratorio más frecuentemente solicitadas por el INSN-SB.
- **Pruebas especiales:** Son las pruebas/determinaciones de laboratorio que requieren utilizar técnicas más complejas para su medición. Son solicitadas con menor frecuencia que las pruebas rutinarias.
- **Journey/Ruta del paciente:** Son los pasos que debe seguir el paciente durante su atención en laboratorio.



## Apéndice A: Cartera de exámenes de patología clínica

| Nombre examen                                                                                                                                                                                                                                               | Área Laboratorio | Categoría  | Tiempo de respuesta |                 |             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|---------------------|-----------------|-------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                             |                  |            | Emergencia + UCI    | Hospitalización | Ambulatorio |
| Ácido desoxirribonucleico (ADN), anticuerpo contra; ADN nativo o de doble filamento                                                                                                                                                                         | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| Ácido úrico en orina 24 horas                                                                                                                                                                                                                               | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 6 h                 | 6 h             | 24 h        |
| Ácido úrico; en sangre                                                                                                                                                                                                                                      | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 1 h                 | 6 h             | 24 h        |
| Ácido úrico; otra fuente                                                                                                                                                                                                                                    | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 6 h                 | 6 h             | 24 h        |
| Aglutinación de partículas; tamizaje, cada anticuerpo                                                                                                                                                                                                       | MICRO            | EMERGENCIA | 1 h                 | 1 h             | 24 h        |
| Análisis cualitativo de Cuerpos cetónicos (ej Acetona, ácido acetoacético, beta hidroxibutirato)                                                                                                                                                            | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Análisis de orina por tira de análisis o reactivo en tableta, para bilirrubina, glucosa, hemoglobina, cetonas, leucocitos, nitrito, pH, proteínas, gravedad específica, urobilinógeno, cualquier número de estos componentes; automatizado, con microscopio | INMUBIOQ         | EMERGENCIA | 1 h                 | 1 h             | 24 h        |
| Análisis de toxinas o antitoxinas mediante cultivo de tejidos (p. ej. toxina de Clostridium difficile)                                                                                                                                                      | MICRO            | HOSP/AMB   | 72 h                | 72 h            | 72 h        |
| Análisis genético de F2 (protrombina, factor de coagulación II) (p. ej. Hipercoagulabilidad hereditaria), variante 2021G>A                                                                                                                                  | MOLECULAR        | ESPECIALES | 7 d                 | 7 d             | 7 d         |
| Análisis químico cuantitativo de Cálculo                                                                                                                                                                                                                    | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| Anti lkm-1                                                                                                                                                                                                                                                  | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Anticoagulante Lúpico                                                                                                                                                                                                                                       | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Anticuerpo anti-fosfatidilserina (fosfolípido)                                                                                                                                                                                                              | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| Anticuerpo contra el antígeno de la nucleocápside de la hepatitis B (HBcAb); anticuerpo IgM                                                                                                                                                                 | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| Anticuerpo contra el antígeno de la nucleocápside de la hepatitis B (HBcAb); total                                                                                                                                                                          | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Anticuerpo contra el antígeno de superficie de la hepatitis B (HBsAb)                                                                                                                                                                                       | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Anticuerpo contra la hepatitis A (HAAb); anticuerpo IgM                                                                                                                                                                                                     | INMUBIOQ         | EMERGENCIA | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| Anticuerpo contra la hepatitis A (HAAb); total                                                                                                                                                                                                              | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Anticuerpo contra la hepatitis Be (HBeAb)                                                                                                                                                                                                                   | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| Anticuerpo contra la hepatitis C                                                                                                                                                                                                                            | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Anticuerpo contra la tiroglobulina                                                                                                                                                                                                                          | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Anticuerpo contra paperas; IgG                                                                                                                                                                                                                              | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| Anticuerpo contra paperas; IgM                                                                                                                                                                                                                              | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| Anticuerpo contra; dengue                                                                                                                                                                                                                                   | INMUBIOQ         | EMERGENCIA | 1 h                 | 1 h             | 1 h         |
| Anticuerpo contra; micoplasma                                                                                                                                                                                                                               | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| Anticuerpo contra; parvovirus                                                                                                                                                                                                                               | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| Anticuerpo contra; rubéola                                                                                                                                                                                                                                  | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Anticuerpo contra; sarampion                                                                                                                                                                                                                                | INMUBIOQ         | EMERGENCIA | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Anticuerpo contra; toxoplasma                                                                                                                                                                                                                               | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Anticuerpo contra; toxoplasma, IgM                                                                                                                                                                                                                          | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Anticuerpo contra; varicella zoster                                                                                                                                                                                                                         | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Anticuerpo contra; varicella zoster IgM                                                                                                                                                                                                                     | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Anticuerpo N-metil D-aspartato (NMDAr)                                                                                                                                                                                                                      | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 72 h                | 72 h            | 72 h        |
| Anticuerpos antineuronales: Anti acuaporina 4 (IGC NMO)                                                                                                                                                                                                     | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 72 h                | 72 h            | 72 h        |

| Nombre examen                                                                                                                                          | Área Laboratorio | Categoría  | Tiempo de respuesta |                 |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|---------------------|-----------------|-------------|
|                                                                                                                                                        |                  |            | Emergencia + UCI    | Hospitalización | Ambulatorio |
| Anticuerpos antinucleares (ANA)                                                                                                                        | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Anticuerpos antitiroideos - Anti TPO - Tiroglobulina                                                                                                   | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Anticuerpos contra antígeno nuclear extraíble, cualquier método (p ej nRNP, SSA, SS-B, Sm, RNPSc170, JO1), cada anticuerpo (ENA anticuerpos; Anti-ENA) | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| Anticuerpos fluorescentes contra agente no infeccioso; título, cada anticuerpo                                                                         | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 72 h                | 72 h            | 72 h        |
| Anticuerpos; citomegalovirus (CMV)                                                                                                                     | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Anticuerpos; citomegalovirus (CMV), IgM                                                                                                                | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Anticuerpos; clamidia, IgM                                                                                                                             | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Anticuerpos; herpes simple, tipo 1                                                                                                                     | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Anticuerpos; herpes simple, tipo 2                                                                                                                     | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Anticuerpos; HTLV-I                                                                                                                                    | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Anticuerpos; virus Epstein-Barr (EB), antígeno de la cápside del virus (VCA)                                                                           | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Anticuerpos; virus Epstein-Barr (EB), antígeno de la nucleocápside (EBNA)                                                                              | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Antiestreptolisina O; título                                                                                                                           | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 6 h                 | 24 h            | 24 h        |
| Antitransglutaminasa IgA                                                                                                                               | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| Aspartato amino transferasa (AST) (SGOT)                                                                                                               | INMUBIOQ         | EMERGENCIA | 45 m                | 6 h             | 24 h        |
| Azúcares (mono, di, y oligosacáridos); un solo análisis cualitativo, cada muestra                                                                      | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Brucella: aglutinaciones en tubo                                                                                                                       | MICRO            | EMERGENCIA | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| Calcio en orina 24 horas                                                                                                                               | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 6 h                 | 6 h             | 24 h        |
| Calcio orina simple                                                                                                                                    | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 45 m                | 6 h             | 24 h        |
| Cardiolipina, anticuerpo, (fosfolípido), cada clase de Ig                                                                                              | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Cardiolipina, anticuerpo, (fosfolípido), IgM                                                                                                           | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Citrato en orina de 24 horas                                                                                                                           | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Coagulación; factor IX (PTC o Christmas)                                                                                                               | HEMATO           | HOSP/AMB   | 72 h                | 72 h            | 72 h        |
| Coagulación; factor V (AcG o proacelerina), factor lábil                                                                                               | HEMATO           | HOSP/AMB   | 72 h                | 72 h            | 72 h        |
| Coagulación; factor VII (proconvertina, factor estable)                                                                                                | HEMATO           | HOSP/AMB   | 72 h                | 72 h            | 72 h        |
| Coagulación; factor VIII (AHG), un estadio                                                                                                             | HEMATO           | HOSP/AMB   | 72 h                | 72 h            | 72 h        |
| Coagulación; factor VIII, factor de Von Willebrand, análisis multimétrico                                                                              | HEMATO           | HOSP/AMB   | 72 h                | 72 h            | 72 h        |
| Coagulación; factor X (Stuart-Prower)                                                                                                                  | HEMATO           | HOSP/AMB   | 72 h                | 72 h            | 72 h        |
| Coagulación; factor XI (PTA)                                                                                                                           | HEMATO           | HOSP/AMB   | 72 h                | 72 h            | 72 h        |
| Coagulación; factor XII (Hageman)                                                                                                                      | HEMATO           | HOSP/AMB   | 72 h                | 72 h            | 72 h        |
| Colección de sudor para iontoforesis                                                                                                                   | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Complemento; antígeno, cada componente                                                                                                                 | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Creatinina en orina 24 horas                                                                                                                           | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | NO APLICA           | 6 h             | 24 h        |
| Creatinina en orina simple                                                                                                                             | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 45 m                | 6 h             | 24 h        |
| Crioaglutinina; tamizaje                                                                                                                               | HEMATO           | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Cultivo bacterial, en heces, aeróbico, con aislamiento y examen preliminar (Ejemplo: KIA, LIA) de especies de Salmonella y Shigella                    | MICRO            | HOSP/AMB   | 96 h                | 96 h            | 96 h        |
| Cultivo de anaerobios                                                                                                                                  | MICRO            | HOSP/AMB   | 10 d                | 10 d            | 10 d        |
| Cultivo de bacilos de tubérculo o cualquier otro bacilo ácido-resistente (p. ej. tuberculosis, AFB,                                                    | MOLECULAR        | HOSP/AMB   | 48 h                | 48 h            | 48 h        |

| Nombre examen                                                                                                                                                                                    | Área Laboratorio | Categoría  | Tiempo de respuesta |                 |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|---------------------|-----------------|--------------|
|                                                                                                                                                                                                  |                  |            | Emergencia + UCI    | Hospitalización | Ambulatorio  |
| micobacteria); cualquier fuente, con aislamiento e identificación presuntiva de aislamientos                                                                                                     |                  |            |                     |                 |              |
| Cultivo de bacilos de tubérculo o cualquier otro bacilo ácido-resistente (p. ej. tuberculosis, AFB, micobacteria); cualquier fuente, con aislamiento e identificación presuntiva de aislamientos | MICRO            | HOSP/AMB   | 21 - 45 días        | 21 - 45 días    | 21 - 45 días |
| Cultivo de hongos (espora o levadura), aislamiento, con Identificación presuntiva de aislamientos)                                                                                               | MICRO            | HOSP/AMB   | 20 d                | 20 d            | 20 d         |
| Cultivo de líquidos corporales (LCR, pleural, ascítico, pericardio, amniótico, otros) con MIC                                                                                                    | MICRO            | HOSP/AMB   | 96 h                | 96 h            | 96 h         |
| Cultivo de organismos presuntivamente patógenos con estimación de número de colonias mediante una carta de densidad                                                                              | MICRO            | HOSP/AMB   | 96 h                | 96 h            | 96 h         |
| Cultivo Secreción y otros con MIC                                                                                                                                                                | MICRO            | HOSP/AMB   | 96 h                | 96 h            | 96 h         |
| Cultivos de Secreción Bronquial con MIC                                                                                                                                                          | MICRO            | HOSP/AMB   | 96 h                | 96 h            | 96 h         |
| Detección de agente infeccioso por medio de ácidos nucleicos (ADN o ARN); Micobacterias, especies de, técnica de Evaluación directa                                                              | MOLECULAR        | HOSP/AMB   | 48 h                | 48 h            | 48 h         |
| Detección de anticuerpos HIV 1-2                                                                                                                                                                 | INMUBIOQ         | EMERGENCIA | 1 h                 | 24 h            | 24 h         |
| Detección de antígenos de agente infeccioso mediante técnica de inmunoensayo enzimático, cualitativo o semicuantitativo, método de varios pasos; antígeno hepatitis Be (HBeAg)                   | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h         |
| Detección de antígenos de agente infeccioso mediante técnica de inmunoensayo enzimático, cualitativo o semicuantitativo, método de varios pasos; Helicobacter pylori, en heces                   | MICRO            | HOSP/AMB   | 48 h                | 48 h            | 48 h         |
| Detección de antígenos de agente infeccioso mediante técnica de inmunoensayo enzimático, cualitativo o semicuantitativo, método de varios pasos; hepatitis B antígeno de superficie (HBsAg)      | INMUBIOQ         | EMERGENCIA | 1 h                 | 24 h            | 24 h         |
| Detección de antígenos de agente infeccioso mediante técnica de inmunoensayo enzimático, cualitativo o semicuantitativo, método de varios pasos; rotavirus                                       | MICRO            | EMERGENCIA | 24 h                | 24 h            | 24 h         |
| Determinación de anticuerpos a la beta 2 glicoproteína I, cada anticuerpo                                                                                                                        | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h         |
| Determinación de anticuerpos a la beta 2, glicoproteína I IgM                                                                                                                                    | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h         |
| Determinación de anticuerpos para Parvovirus IgM                                                                                                                                                 | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 48 h                | 48 h            | 48 h         |
| Determinación directa de Lipoproteína de alta densidad (HDL colesterol)                                                                                                                          | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 1 h                 | 6 h             | 24 h         |
| Determinación directa de lipoproteína de baja densidad (LDL colesterol)                                                                                                                          | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 6 h                 | 6 h             | 24 h         |
| Determinación directa de Lipoproteína de muy baja densidad (VLDL colesterol)                                                                                                                     | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 6 h                 | 6 h             | 24 h         |
| Dosaje de 3 Alpha Androstenediol                                                                                                                                                                 | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 15 d                | 15 d            | 15 d         |
| Dosaje de Acido delta-aminolevulínico (ALA)                                                                                                                                                      | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h         |
| Dosaje de Acido fólico; sérico                                                                                                                                                                   | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h         |
| Dosaje de Ácido homovanílico (HVA)                                                                                                                                                               | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h         |
| Dosaje de Acido valproico                                                                                                                                                                        | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h         |

| Nombre examen                                                                         | Área Laboratorio | Categoría  | Tiempo de respuesta |                 |             |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|---------------------|-----------------|-------------|
|                                                                                       |                  |            | Emergencia + UCI    | Hospitalización | Ambulatorio |
| Dosaje de Ácidos biliares; totales                                                    | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Dosaje de Ácidos grasos de cadena muy larga                                           | INMUBIOQ         | ESPECIALES | 72 h                | 72 h            | 72 h        |
| Dosaje de ADA (Adenosinadeaminasa)                                                    | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Dosaje de Albúmina en orina u otra fuente, cuantitativa, cada muestra                 | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 1 h                 | 6 h             | 24 h        |
| Dosaje de albúmina en orina, micro albuminuria, cuantitativa Rectolección en 24 horas | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| Dosaje de Albúmina en orina, microalbúmina, cuantitativa                              | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| Dosaje de Albúmina; suero, plasma o sangre total                                      | INMUBIOQ         | EMERGENCIA | 45 m                | 6 h             | 24 h        |
| Dosaje de Aldosterona                                                                 | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Dosaje de Alfa-1-antitripsina; total                                                  | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Dosaje de Alfa-fetoproteína; sérica                                                   | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Dosaje de Amilasa                                                                     | INMUBIOQ         | EMERGENCIA | 45 m                | 6 h             | 24 h        |
| Dosaje de Amoníaco                                                                    | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 6 h                 | 24 h            | 24 h        |
| Dosaje de Androstenediona                                                             | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Dosaje de Antígeno carcinoembrionario (CEA)                                           | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Dosaje de Beta-2-microglobulina                                                       | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Dosaje de Bilirrubina; directa                                                        | INMUBIOQ         | EMERGENCIA | 45 m                | 6 h             | 24 h        |
| Dosaje de Bilirrubina; total                                                          | INMUBIOQ         | EMERGENCIA | 45 m                | 6 h             | 24 h        |
| Dosaje de Calciferol (vitamina D)                                                     | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Dosaje de Calcio; ionizado                                                            | INMUBIOQ         | EMERGENCIA | 45 m                | 6 h             | 24 h        |
| Dosaje de Calcio; total                                                               | INMUBIOQ         | EMERGENCIA | 45 m                | 6 h             | 24 h        |
| Dosaje de Calprotectina, fecal                                                        | MICRO            | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Dosaje de Carbamazepina total                                                         | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Dosaje de Catecolaminas totales en orina                                              | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 72 h                | 72 h            | 72 h        |
| Dosaje de Ceruloplasmina                                                              | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| Dosaje de Cianocobalamina (vitamina B-12)                                             | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Dosaje de cobre                                                                       | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 7 d                 | 7 d             | 7 d         |
| Dosaje de cobre en orina de 24 horas                                                  | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 7 d                 | 7 d             | 7 d         |
| Dosaje de Colesterol total en sangre completa o suero                                 | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 45 m                | 6 h             | 24 h        |
| Dosaje de Cortisol; libre                                                             | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Dosaje de Cortisol; total                                                             | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Dosaje de Creatina quinasa (CK), (CPK); fracción MB solamente                         | INMUBIOQ         | EMERGENCIA | 45 m                | 45 m            | 24 h        |
| Dosaje de Creatina quinasa (CK), (CPK); total                                         | INMUBIOQ         | EMERGENCIA | 45 m                | 6 h             | 24 h        |
| Dosaje de Creatinina en sangre                                                        | INMUBIOQ         | EMERGENCIA | 45 m                | 6 h             | 24 h        |
| Dosaje de Creatinina; depuración                                                      | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Dosaje de Crioglobulina, cualitativa o semi-cuantitativo (pej: criocrito)             | HEMATO           | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Dosaje de Dehidroepiandrosterona-sulfato (DHEA-S)                                     | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Dosaje de Digoxina                                                                    | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Dosaje de Dihidrotestosterona (DHT)                                                   | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Dosaje de Elastasa, pancreática (EL-1), fecal, cualitativa o semi-cuantitativa        | MICRO            | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Dosaje de Eritropoyetina                                                              | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Dosaje de Estradiol                                                                   | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Dosaje de Estradiol Libre                                                             | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Dosaje de Fenitoina total                                                             | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Dosaje de Fenobarbital                                                                | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |

| Nombre examen                                                                                                                                                                          | Área Laboratorio | Categoría  | Tiempo de respuesta |                 |             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|---------------------|-----------------|-------------|
|                                                                                                                                                                                        |                  |            | Emergencia + UCI    | Hospitalización | Ambulatorio |
| Dosaje de Ferritina                                                                                                                                                                    | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Dosaje de Fosfatasa ácida; total                                                                                                                                                       | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Dosaje de Fosfatasa, alcalina                                                                                                                                                          | INMUBIOQ         | EMERGENCIA | 45 m                | 6 h             | 24 h        |
| Dosaje de fósforo en orina simple                                                                                                                                                      | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Dosaje de Fósforo inorgánico (fosfato)                                                                                                                                                 | INMUBIOQ         | EMERGENCIA | 45 m                | 6 h             | 24 h        |
| Dosaje de Fósforo inorgánico (fosfato); en orina                                                                                                                                       | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Dosaje de Gammaglobulina; IgE                                                                                                                                                          | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Dosaje de Gases en sangre, cualquier combinación de pH, pCO <sub>2</sub> , pO <sub>2</sub> , CO <sub>2</sub> , HCO <sub>3</sub> (incluyendo la saturación de O <sub>2</sub> calculada) | INMUBIOQ         | EMERGENCIA | 30 m                | 30 m            | 24 h        |
| Dosaje de Glucosa en sangre, cuantitativo (excepto cinta reactiva)                                                                                                                     | INMUBIOQ         | EMERGENCIA | 45 m                | 6 h             | 24 h        |
| Dosaje de Glucosa; después de una dosis de glucosa (incluye glucosa)                                                                                                                   | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 45 m                | 6 h             | 24 h        |
| Dosaje de Glucosa; prueba de tolerancia (GTT), tres muestras (incluye glucosa)                                                                                                         | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 6 h                 | 6 h             | 24 h        |
| Dosaje de Glucosa-6-fosfato deshidrogenasa (G6PD); cuantitativa                                                                                                                        | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| Dosaje de Glutamyl transferasa, gamma (GGT)                                                                                                                                            | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 45 m                | 6 h             | 24 h        |
| Dosaje de Gonadotropina; hormona foliculoestimulante (FSH)                                                                                                                             | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 6 h                 | 6 h             | 24 h        |
| Dosaje de Gonadotropina; hormona luteinizante (LH)                                                                                                                                     | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Dosaje de Grasas o lípidos fecales; cuantitativos                                                                                                                                      | MICRO            | HOSP/AMB   | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| Dosaje de Haptoglobina; cuantitativa                                                                                                                                                   | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| Dosaje de Hemoglobina, fraccionamiento y análisis cuantitativo; electroforesis (p ej A2, S, C y/o F)                                                                                   | HEMATO           | HOSP/AMB   | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| Dosaje de hemoglobina; glucosilada (A1C)                                                                                                                                               | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| Dosaje de Hidroxiprogesterona, 17-d                                                                                                                                                    | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Dosaje de Hierro                                                                                                                                                                       | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 1 h                 | 6 h             | 24 h        |
| Dosaje de Homocisteína                                                                                                                                                                 | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| Dosaje de Hormona Adrenocorticotropica (ACTH)                                                                                                                                          | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Dosaje de Hormona de crecimiento humana (HGH) (somatotropina)                                                                                                                          | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Dosaje de Inmunoglobulina A                                                                                                                                                            | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Dosaje de Inmunoglobulina G                                                                                                                                                            | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Dosaje de Inmunoglobulina M                                                                                                                                                            | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Dosaje de Insulina; total                                                                                                                                                              | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Dosaje de Iacosamida                                                                                                                                                                   | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| Dosaje de Lactato (ácido láctico)                                                                                                                                                      | INMUBIOQ         | EMERGENCIA | 45 m                | 45 m            | 24 h        |
| Dosaje de Lactato deshidrogenasa (LD), (LDH)                                                                                                                                           | INMUBIOQ         | EMERGENCIA | 45 m                | 6 h             | 24 h        |
| Dosaje de Lipasa                                                                                                                                                                       | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| Dosaje de Magnesio                                                                                                                                                                     | INMUBIOQ         | EMERGENCIA | 45 m                | 6 h             | 24 h        |
| Dosaje de Magnesio en Orina 24h                                                                                                                                                        | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 6 h                 | 6 h             | 24 h        |
| Dosaje de Magnesio en orina simple                                                                                                                                                     | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 45 m                | 6 h             | 24 h        |
| Dosaje de Oxalato                                                                                                                                                                      | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| Dosaje de Oxcarbacepina                                                                                                                                                                | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| Dosaje de Paratohormona (hormona paratiroidea)                                                                                                                                         | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| Dosaje de Plomo                                                                                                                                                                        | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 7 d                 | 7 d             | 7 d         |
| Dosaje de Procalcitonina (PCT)                                                                                                                                                         | INMUBIOQ         | EMERGENCIA | 6 h                 | 6 h             | 24 h        |



| Nombre examen                                                                                                                                      | Área Laboratorio | Categoría  | Tiempo de respuesta |                 |             |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|---------------------|-----------------|-------------|
|                                                                                                                                                    |                  |            | Emergencia + UCI    | Hospitalización | Ambulatorio |
| Dosaje de Progesterona                                                                                                                             | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Dosaje de Prolactina                                                                                                                               | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Dosaje diferencial de grasa fecal, cuantitativo                                                                                                    | MICRO            | HOSP/AMB   | 72 h                | 72 h            | 72 h        |
| Electrolitos (Na K Cl) en orina 24 horas                                                                                                           | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | NO APLICA           | 1 h             | 24 h        |
| Electrolitos (Na K Cl) en orina simple                                                                                                             | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 45 m                | 1 h             | 24 h        |
| Epstein Barr Virus VCA IgM                                                                                                                         | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Estreptococo beta hemolítico (prueba rápida)                                                                                                       | MICRO            | HOSP/AMB   | 1 h                 | 1 h             | 24 h        |
| Estudio de Brucella: 2-Mercaptoetanol                                                                                                              | MICRO            | HOSP/AMB   | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| Estudio de Brucella: Aglutinaciones, bloqueadores                                                                                                  | MICRO            | HOSP/AMB   | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| Estudio de Brucella: Rosa de bengala                                                                                                               | MICRO            | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Estudio Parasitológico en Heces x 3                                                                                                                | MICRO            | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Evaluación de leucocitos, en heces, cualitativo o semicuantitativo                                                                                 | MICRO            | EMERGENCIA | 1 h                 | 6 h             | 24 h        |
| Examen coprológico funcional                                                                                                                       | MICRO            | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Examen de frotis directo y de concentración para identificación de huevos y parásitos                                                              | MICRO            | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Extendido de sangre periférica, interpretación e informe escrito por médico                                                                        | HEMATO           | HOSP/AMB   | 120 m               | 6 h             | 24 h        |
| Factor reumatoideo; cuantitativo                                                                                                                   | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Factores fibrinolíticos y sus inhibidores; activador del plasminógeno                                                                              | HEMATO           | HOSP/AMB   | 72 h                | 72 h            | 72 h        |
| Fragilidad osmótica de eritrocitos; sin incubación                                                                                                 | HEMATO           | HOSP/AMB   | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| Frotis de fuente primaria con interpretación, con coloración Gram o Giemsa o Wright para bacterias, hongos o tipos de células                      | MICRO            | EMERGENCIA | 24 h                | 6 h             | 24 h        |
| Frotis de fuente primaria con interpretación; tinción fluorescente y/o ácido-resistente para bacterias, hongos, parásitos, virus o tipos celulares | MICRO            | HOSP/AMB   | 1 h                 | 1 h             | 24 h        |
| FTA - absorbido, prueba de confirmación Treponema pallidum                                                                                         | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| Gonadotropina coriónica (hCG); cuantitativa                                                                                                        | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 1 h                 | 6 h             | 24 h        |
| Ham Test de HPN                                                                                                                                    | HEMATO           |            | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| Hemocultivo con MIC                                                                                                                                | MICRO            | EMERGENCIA | 7 d                 | 7 d             | 7d          |
| Hemoglobina - Hematocrito                                                                                                                          | HEMATO           | EMERGENCIA | 30 m                | 6 h             | 24 h        |
| Hormona estimulante de la tiroides (TSH)                                                                                                           | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Identificación de anti músculo liso                                                                                                                | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Identificación de anticuerpos; anticuerpos leucocitarios: ANCAA, ANCA P, anti HU, Anti YO, NR1, R1, músculo liso                                   | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| IgE específica para alérgenos; cualitativa, tamizaje múltiple de alérgenos (tira reactiva, palito reactivo, o disco reactivo)                      | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| IGFBP-3                                                                                                                                            | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| IgM Herpes Simple tipo 1                                                                                                                           | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| IgM herpes simple tipo 2                                                                                                                           | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Inhibidores de la coagulación o anticoagulantes; antitrombina III, actividad                                                                       | HEMATO           | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Inhibidores de la coagulación o anticoagulantes; proteína C, actividad                                                                             | HEMATO           | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Inhibidores de la coagulación o anticoagulantes; proteína S, total                                                                                 | HEMATO           | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |

| Nombre examen                                                                                                                                        | Área Laboratorio | Categoría     | Tiempo de respuesta |                 |             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------------|---------------------|-----------------|-------------|
|                                                                                                                                                      |                  |               | Emergencia + UCI    | Hospitalización | Ambulatorio |
| Inmunoglobulina oligoclonal (bandas oligoclonales)                                                                                                   | INMUBIOQ         | HOSP/AMB      | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| Inmunoglobulinas tiroestimulantes (TSI)                                                                                                              | INMUBIOQ         | HOSP/AMB      | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| Medición de actividad de fibrinógeno                                                                                                                 | HEMATO           | HOSP/AMB      | 45 m                | 6 h             | 24 h        |
| Medición de los productos de la degradación del fibrina, dímero D, cuantitativo                                                                      | INMUBIOQ         | EMERGENCIA    | 45 m                | 6 h             | 24 h        |
| Nitrógeno ureico, en orina                                                                                                                           | INMUBIOQ         | HOSP/AMB      | 6 h                 | 6 h             | 24 h        |
| Nitrógeno ureico; cuantitativo                                                                                                                       | INMUBIOQ         | EMERGENCIA    | 45 m                | 6 h             | 24 h        |
| Parásitos 3 métodos                                                                                                                                  | MICRO            | HOSP/AMB      | 24 h                | 48 h            | 48 h        |
| PCR Identificación de múltiples patógenos en LCR (pej: virus, bacterias y levaduras)                                                                 | MOLECULAR        | HOSP/AMB      | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| PCR Identificación de múltiples patógenos respiratorios (virus y bacterias)                                                                          | MOLECULAR        | HOSP/AMB      | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| T/R Detección de resistencia a Carbapenemes                                                                                                          | MOLECULAR        | HOSP/AMB      | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| T/R Detección de Staphylococcus aureus meticilino resistente                                                                                         | MOLECULAR        | HOSP/AMB      | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| PCR T/R detección de toxoplasma sp                                                                                                                   | MOLECULAR        | HOSP/AMB      | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| Péptido C                                                                                                                                            | INMUBIOQ         | HOSP/AMB      | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| Perfil de electrolito, este perfil deberá incluir los siguientes: dióxido de carbono (82374), cloruro (82435), potasio (84132) y sodio (84295)       | INMUBIOQ         | EMERGENCIA    | 45 m                | 1 h             | 24 h        |
| Piruvato                                                                                                                                             | INMUBIOQ         | HOSP/AMB      | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| Plaquetas; agregación (in vitro), cada agente                                                                                                        | HEMATO           | HOSP/AMB      | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| Pro BNP                                                                                                                                              | INMUBIOQ         | HOSP/AMB      | 6 h                 | 6 h             | 24 h        |
| Proteína C-reactiva                                                                                                                                  | INMUBIOQ         | EMERGENCIA    | 45 m                | 6 h             | 24 h        |
| Proteína total, excepto por refractometría, orina                                                                                                    | INMUBIOQ         | HOSP/AMB      | 1 h                 | 6 h             | 24 h        |
| Proteínas totales y fraccionadas                                                                                                                     | INMUBIOQ         | EMERGENCIA    | 45 m                | 6 h             | 24 h        |
| Proteínas; fraccionamiento y determinación cuantitativa por electroforesis, en otros fluidos con concentración (p ej orina, líquido cefalorraquídeo) | INMUBIOQ         | HOSP/AMB      | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| Prueba de antiglobulina humana (prueba de Coombs); directa, cada antisuero monoespecífico                                                            | HEMATO           | EMERG HOSP/AM | 1 h                 | 6 h             | 24 h        |
| Prueba de sífilis; anticuerpo no treponémico, cuantitativa                                                                                           | INMUBIOQ         | HOSP/AMB      | 1 h                 | 6 h             | 24 h        |
| Prueba de sífilis; anticuerpo no treponémico; cualitativo (p. ej. VDRL, RPR, ART)                                                                    | INMUBIOQ         | HOSP/AMB      | 45 m                | 6 h             | 24 h        |
| Prueba sanguínea para análisis de actividad ureasa de helicobacter pylori con isótopo no radiactivo (p ej C-13)                                      | INMUBIOQ         | HOSP/AMB      | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Recuento automatizado de leucocitos                                                                                                                  | HEMATO           | EMERGENCIA    | 45 m                | 6 h             | 24 h        |
| Recuento automatizado de plaquetas                                                                                                                   | HEMATO           | EMERGENCIA    | 45 m                | 6 h             | 24 h        |
| Recuento automatizado de reticulocitos                                                                                                               | HEMATO           | EMERGENCIA    | 1 h                 | 6 h             | 24 h        |
| Recuento celular en líquidos corporales varios (p. ej. líquido cefalorraquídeo, líquido de articulaciones), excepto sangre                           | INMUBIOQ         | EMERGENCIA    | 1 h                 | 6 h             | 24 h        |
| Recuento sanguíneo completo automatizado (hemoglobina, hematocrito, eritrocitos, leucocitos y plaquetas)                                             | HEMATO           | EMERGENCIA    | 45 m                | 6 h             | 24 h        |
| Renina                                                                                                                                               | INMUBIOQ         | HOSP/AMB      | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| Rubeola IGM                                                                                                                                          | INMUBIOQ         | HOSP/AMB      | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Sangre oculta, por determinación de hemoglobina fecal mediante inmunoensayo,                                                                         | MICRO            | HOSP/AMB      | 45 m                | 1 h             | 24 h        |



| Nombre examen                                                                           | Área Laboratorio | Categoría  | Tiempo de respuesta |                 |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|---------------------|-----------------|-------------|
|                                                                                         |                  |            | Emergencia + UCI    | Hospitalización | Ambulatorio |
| cualitativa, heces, 1-3 determinaciones simultáneas                                     |                  |            |                     |                 |             |
| Saturación de Transferrina                                                              | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Somatomedina                                                                            | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Tamizaje neonatal ampliado                                                              | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 5 d                 | 5 d             | 5 d         |
| Test Sucrosa                                                                            | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Testosterona; libre                                                                     | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Testosterona; total                                                                     | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Tiempo de protrombina                                                                   | HEMATO           | EMERGENCIA | 45 m                | 6 h             | 24 h        |
| Tiempo de sangría                                                                       | HEMATO           |            | 1 h                 | 1 h             | 24 h        |
| Tiempo de trombina; plasma                                                              | HEMATO           | EMERGENCIA | 120 m               | 6 h             | 24 h        |
| Tiempo de tromboplastina parcial (PTT); en plasma o sangre entera                       | HEMATO           | EMERGENCIA | 45 m                | 6 h             | 24 h        |
| Tiempo de tromboplastina parcial (PTT); sustitución de fracciones plasmáticas, cada una | HEMATO           | EMERGENCIA | 45 m                | 6 h             | 24 h        |
| Tioglobulina                                                                            | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Tiroxina; libre                                                                         | INMUBIOQ         | EMERGENCIA | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Tiroxina; total                                                                         | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Transferasa; amino alanina (ALT) (SGPT)                                                 | INMUBIOQ         | EMERGENCIA | 45 m                | 6 h             | 24 h        |
| Transferrina                                                                            | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Triglicéridos                                                                           | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 45 m                | 6 h             | 24 h        |
| Triglicéridos en líquido biológico                                                      | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 6 h                 | 6 h             | 24 h        |
| Triyodotironina T3; libre                                                               | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Triyodotironina T3; total (TT-3)                                                        | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Troponina, cualitativa                                                                  | INMUBIOQ         | EMERGENCIA | 45 m                | 1 h             | 24 h        |
| Troponina, cuantitativa                                                                 | INMUBIOQ         | EMERGENCIA | 1 h                 | 24 h            | 24 h        |
| Urea en orina 24 horas                                                                  | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 6 h                 | 6 h             | 24 h        |
| Urocultivo y antibiograma con MIC                                                       | MICRO            | HOSP/AMB   | 72 h                | 72 h            | 72 h        |
| Vanillilmandélico, ácido (VMA), en orina                                                | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 24 h                | 24 h            | 24 h        |
| Vasopresina (hormona antidiurética, ADH)                                                | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 48 h                | 48 h            | 48 h        |
| Velocidad de sedimentación de eritrocitos; automatizada                                 | HEMATO           | HOSP/AMB   | 1 h                 | 6 h             | 24 h        |
| Zinc                                                                                    | INMUBIOQ         | HOSP/AMB   | 7 d                 | 7 d             | 6 d         |

## **5.8 SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN DE LA EDIFICACIÓN, INSTALACIONES, EQUIPAMIENTO Y MOBILIARIO ASOCIADO A LA INFRAESTRUCTURA (MOE) S08**

### **5.8.1 DESCRIPCIÓN GENERAL**

Consiste en la gestión integral de servicios de mantenimiento y operación de todos los componentes de la infraestructura física del Instituto, incluidos los edificios y sus áreas exteriores, sus instalaciones, sistemas, equipamiento electromecánicos y el mobiliario asociado a la infraestructura del Instituto, con los estándares de automatización y control de las condiciones de seguridad, funcionalidad, adecuación al entorno, protección del medio ambiente y accesibilidad universal, y en especial en el marco de la normativa del Reglamento Nacional de Edificaciones y las Leyes y Disposiciones Aplicables .

Lo anterior con el fin de asegurar que la infraestructura física, tenga altos estándares de disponibilidad que permitan una operación confiable y segura por parte del personal del Instituto, garantizando el mejor estado de sus elementos y sistemas componentes, gestionando actividades conducentes a minimizar los posibles desperfectos, a través de acciones preventivas, predictivas y correctivas, de manera de garantizar el apoyo a las labores asistenciales, velando que el Instituto presente las mejores condiciones de habitabilidad para sus usuarios, funcionarios y visitantes, así como la funcionalidad en el periodo de vigencia del contrato.

La calidad del servicio está relacionada, sin ser limitativa, con:

- Disponibilidad permanente de las instalaciones funcionales de la infraestructura y del equipamiento industrial del Instituto (incluye equipamiento industrial de lavandería, esterilización y cocina), facilitando la continuidad operacional de las labores de asistencia sanitaria. Aplicando las mejores prácticas del mercado en cuanto a la mantención y operación de la infraestructura, gestionando, de manera complementaria, el desarrollo de sistemas de control, certificación y fiscalización de todos los procesos que involucran la prestación del servicio. Además, disponer sistemas de comunicación expeditos con usuarios del servicio, que garanticen en su conjunto, una atención sanitaria de excelencia.
- Garantizar en todo momento, la calidad, seguridad, confiabilidad y disponibilidad de las prestaciones de los componentes de los diferentes sistemas implementados para el Instituto, debiendo el Operador para dar cumplimiento a los fines antes indicados disponer un personal calificado y con experiencia, con una actitud proactiva, procesos ágiles y acción oportuna.
- Generar un foco y sello, de gestión preventiva en la mantención y operación de los activos, en un marco de cumplimiento irrestricto de las Leyes y Disposiciones Aplicables.

### **5.8.2 OBJETIVO**

Llevar a cabo la ejecución de las actividades de mantenimiento y operación de la edificación, instalaciones, equipamiento y mobiliario asociado a la infraestructura, así como de la eficacia y control de éstas, asegurando la integridad de la estructura de los edificios, la correcta operación de los servicios industriales, los sistemas de energía, el mobiliario asociado a la infraestructura y los equipos electromecánicos, según lo establecido en los Expedientes Técnicos y todas las modificaciones implementadas por el INSN-SB.

### 5.8.3 ALCANCE

El servicio comprende las actividades de mantenimiento y la operación de los distintos elementos que forman parte de la edificación, instalaciones, equipamiento industrial y mobiliario asociado a la infraestructura, de todos los recintos asistenciales y no asistenciales del Instituto.

El OPERADOR deberá definir procesos, métodos y recursos, tanto técnicos como humanos, para llevar a cabo el mantenimiento y operación de la edificación, instalaciones, equipamiento electromecánico y mobiliario asociado a la infraestructura, de todos los ambientes.

El OPERADOR tendrá la responsabilidad de resolver cualquier incidencia o fallo relacionado con la edificación, instalaciones, equipamiento industrial y mobiliario asociado a la infraestructura, así como la permanente operación de los mismos en conformidad con los horarios de operación señalados “Disponibilidad Horaria”, de este servicio; debiendo adoptar todas las acciones y medidas que corresponda para solucionar las incidencias o fallos que se presenten, con la oportunidad que exige el presente Contrato, según los tiempos de respuesta y de corrección indicados en la presente sección en los niveles de servicio .

El OPERADOR deberá presentar en el POA un procedimiento de reacción inmediata frente a eventos imprevistos, a fin de garantizar la continuidad del servicio. Para estos efectos, deberá presentar para la aprobación la ENTIDAD CONTRATANTE, planes de contingencia ante diversos eventos posibles.

Formará parte del Servicio y deberán estar consignadas en el POA, como mínimo las siguientes exigencias:

- Asegurar la plena disponibilidad y operatividad de la edificación, instalaciones, equipamiento electromecánico y mobiliario asociado a la infraestructura del Instituto, velando por el cumplimiento de las características y condiciones de habitabilidad y funcionalidad definidas en los Expedientes Técnicos y todas las modificaciones implementadas por el INSN-SB.
- El Operador deberá adjuntar en el POA, todos los protocolos establecidos por los diferentes fabricantes de los equipos y sistemas, para la operación y mantenimiento de los mismos, los que deberán ser considerados como mínimos, debiendo justificar cualquier cambio o alteración a las indicaciones del fabricante. Además, deberá disponer un manual de procedimientos de cada proceso, incluyendo los recursos necesarios, para la mantención y operación de cada sistema y subsistema. Deberá definir flujogramas o diagramas que representen gráficamente todos los pasos que conforman las secuencias de actividades, dentro de cada uno de los procesos que conforman el servicio.
- Toda la información relacionada a los procesos que conforman el servicio deberá registrarse en el SIGI-NS, tanto por el Operador como por el personal del INSN-SB, de modo de permitir efectuar una gestión de trazabilidad del servicio online.
- Mantener permanentemente actualizado el inventario con la descripción técnica de todos los bienes del Instituto definidos en el Expediente Técnico, de acuerdo con las exigencias establecidas en el Contrato.
- Registrar la programación de actividades de mantenimiento anual, incluyendo las mantenciones coordinadas con empresas especialistas externas o propias del Operador, donde se especificarán las labores de mantenimiento preventivo y predictivo, con su periodicidad y fechas de realización, conforme a los requerimientos señalados en los

expedientes técnicos respectivos a cada componente y sistema, y en todas las modificaciones implementadas por el INSN-SB.

- Registrar la programación de actividades de operación, que incluya la identificación del personal, el horario o sistema de turnos y relevos. Identificar los recintos o ambientes que se incluirán en el control y administración de la operación.
- Deberá registrar en el SIGI-NS, las atenciones a las solicitudes de mantenimiento correctivo, para fines de control y monitoreo, tanto, de la calidad del servicio, como del cumplimiento de atención dentro de los plazos establecidos en el Contrato.
- Gestionar el servicio mediante las aplicaciones informáticas destinadas al mantenimiento y operación de la infraestructura y el SIGI-NS. Debiendo el personal del Operador mantener actualizado el registro de todas las OTM que se generen.
- **El Operador, de manera excepcional, a solicitud de la ENTIDAD CONTRATANTE, deberá realizar tareas de traslado de bienes o mobiliario de un ambiente a otro, al interior del Instituto.**
- Realizar las respectivas lecturas y controles de los equipos de energía eléctrica, agua, combustibles, gases medicinales, y demás servicios o sistemas del Instituto, definidos en los Expedientes Técnicos y generar los respectivos reportes con la periodicidad que defina la ENTIDAD CONTRATANTE.
- Diseñar y describir la modalidad de implementación de un plan de contingencia asociado a eventos imprevistos. Participar de forma activa y coordinada en el plan de simulacros, plan de emergencias y el plan de evacuación que disponga la Dirección del INSN - SB, de conformidad con el estudio de riesgos.
- Elaborar informes, presentar anteproyectos de mejoras de instalaciones e infraestructura y asesorar a la Dirección del Instituto, en relación con asuntos propios de la función del OPERADOR.
- Participar y colaborar en los programas y acciones del Instituto en materia de seguridad, autoprotección y prevención de riesgos laborales.
- Realizar la Certificación y su total tramitación ante los Organismos autorizados a las instalaciones eléctricas, sanitarias, calderas, ascensores y otros medios de transporte vertical, instalaciones de aire comprimido, instalaciones de climatización, instalaciones contra incendios, instalaciones de gases medicinales, instalaciones de gas combustible y otras que corresponda de acuerdo con las definiciones del Expediente Técnico y las Leyes Disponibles Aplicables. Asimismo, deberá mantener permanentemente actualizadas dichas certificaciones de acuerdo con Leyes y Disposiciones Aplicables.
- El Operador deberá describir los procedimientos que deberá aplicar, frente a inspecciones y/o revisiones que realicen los diferentes organismos fiscalizadores del estado, que tengan relación con la infraestructura e instalaciones industriales.
- **Frente a daños en la edificación y sus instalaciones, provocados por fenómenos naturales o imprevistos, el Operador deberá elaborar un Informe Técnico con detalle de los daños y el plan de acciones correctivas a implementar. De manera paralela, si corresponde, deberá activar y tramitar las correspondientes garantías o seguros vigentes.**

- Diseñar y describir procedimientos de uso de letreros y señalización de advertencia para los pacientes, personal y público en general, para generar condiciones de seguridad de las áreas en las cuales se ejecutarán actividades de mantenimiento programado y no programado.
- Con relación al personal del Operador, en el POA deberá quedar descrito el listado con la dotación del personal, horarios de trabajo y sistema de turnos, listado de encargados y supervisores del servicio, descripción de las medidas prevención de riesgos, programa de capacitación del personal, proceso y sistema de certificación y acreditación de la experiencia del personal.
- Con relación a los equipos e insumos necesarios para la realización del servicio, se deberá describir las características técnicas del equipamiento, herramientas e implementos de trabajo, describir el procedimiento de la trazabilidad de los instrumentos, manteniendo vigente la certificación de la calibración y el mantenimiento del equipamiento utilizado en la prestación del servicio. Cautelando su disponibilidad de manera permanente.
- En las actividades de mantenimiento se deberá usar repuestos, piezas o accesorios de recambio originales, o compatibles siempre y cuando estos cumplan con los requisitos técnicos del fabricante del equipo.
- El Operador deberá incluir en POA el listado del stock de los insumos, partes y piezas necesarios para la prestación del servicio y la periodicidad de su reposición
- Incluir el listado de medios físicos mínimos para ejecutar el mantenimiento

El OPERADOR deberá mantener durante el tiempo que dure el Contrato las mismas características físicas, estéticas, estructurales y funcionales definidas en los Expedientes Técnicos y las modificaciones implementadas por el INSN-SB, a fin de asegurar el funcionamiento continuo y eficaz de todas las instalaciones, su correspondiente equipamiento electromecánico, y el equipamiento y mobiliario asociado a la infraestructura.

El OPERADOR deberá realizar los controles de calidad por cada intervención a cada uno de los sistemas durante el mantenimiento preventivo y correctivo, y cuando lo solicite la ENTIDAD CONTRATANTE, para lo cual el OPERADOR lo informará en el SIGI-NS.

En cumplimiento de las Leyes y Disposiciones Aplicables referente a las instalaciones objeto del Contrato, el OPERADOR deberá asegurar que todos los componentes de los edificios, especies vegetales, equipos, sistemas, evacuación de aguas servidas y drenajes, abastecimiento y provisión de combustibles, servicios de energía, servicios de comunicaciones y sistemas tecnológicos no causen o creen ningún peligro para el medioambiente o para cualquier persona en el Instituto. Asimismo, el OPERADOR deberá cumplir con el Reglamento Nacional de Edificaciones, la Política Nacional de Hospitales Seguros, la Guía de Mantenimiento de Infraestructura Física del MINSA y las normas internacionales en el marco de las Leyes y Disposiciones Aplicables.

El OPERADOR tendrá la responsabilidad de realizar los controles y mediciones diarias y permanentes de todos los sistemas que componen el presente servicio de manera de asegurar el mayor nivel de servicio establecido en el Contrato.

#### 5.8.4 DISPONIBILIDAD HORARIA

El OPERADOR deberá garantizar el servicio de mantenimiento general y operación de la edificación, de todas las instalaciones y equipamiento industrial, equipamiento electromecánico y mobiliario asociado a la infraestructura, las 24 horas del día, todos los días del año, a fin de atender las posibles necesidades que pudieran surgir y asegurar el funcionamiento continuo y eficaz de las instalaciones y equipos, minimizando las posibles interrupciones de las operaciones del Instituto o las pérdidas de funcionalidad de áreas del mismo, incluidas las situaciones especiales y eventualidades.

Este servicio deberá ser prestado minimizando la interferencia con la actividad asistencial normal del Instituto, y cuando ésta fuera inevitable, solicitando los correspondientes permisos de trabajo a la Dirección del Instituto. El OPERADOR deberá comunicar a las respectivas áreas, por lo menos con (7) siete días calendario de anticipación y a través de la ENTIDAD CONTRATANTE, la información relativa a la ejecución de mantenimiento programado, para que coordinadamente se puedan gestionar e implementar las acciones y medidas correspondientes a fin de planificar sus labores habituales. El OPERADOR deberá informar al respecto en el POA y de manera particular informar mensualmente, mediante los reportes correspondientes, las actividades programadas al inicio de cada mes calendario de manera de coordinar con la Dirección del Instituto.

El OPERADOR deberá disponer de personal permanente en el Instituto durante el horario de actividad programada del Instituto, así como los recursos necesarios para dar respuesta a cualquier necesidad o petición que se pudiera producir fuera de dicho horario.

#### 5.8.5 NORMATIVA

Para la prestación del Servicio el OPERADOR considerando las mejores prácticas y estándares internacionales deberá cumplir como mínimo con las Leyes y Disposiciones Aplicables y los procedimientos que se establezcan al respecto por la ENTIDAD CONTRATANTE a través de la ENTIDAD CONTRATANTE, con el objeto de garantizar en todo momento la seguridad en materia de prevención de IAAS, transmisión de enfermedades infectocontagiosas y accidentes laborales.

En cualquier caso, el OPERADOR deberá respetar las normas técnicas que al efecto disponga el Ministerio de Salud, la ENTIDAD CONTRATANTE u otra Autoridad Gubernamental competente, sin perjuicio que en el presente documento se establezcan plazos menores a los máximos dispuestos en las Leyes y Disposiciones Aplicables.

Especialmente, el OPERADOR deberá cumplir, como mínimo, las siguientes Leyes y Disposiciones Aplicables:

- Reglamento Nacional de Edificaciones, aprobado mediante Decreto Supremo N° 011-2006-VIVIENDA, el 08 de mayo de 2006, publicado el 08 de junio de 2006 y sus modificatorias. Actualizado 2019.
- Norma Técnica de salud NTS N° 110-MINSA/DGIEM-V.01 “Infraestructura y equipamiento de los establecimientos de salud de Segundo nivel de atención”.
- Norma Técnica de salud NTS N° 119-MINSA/DGIEM-V.01 “Infraestructura y equipamiento de los establecimientos de salud de Tercer nivel de atención”.
- Normas técnicas específicas de Unidades Especializadas de Salud – MINSA.

- Norma técnica N° 0021-MINSA/DGSP-V.03 “Categorías de establecimientos de sector Salud”.
- R.M. N° 585-99-SA/DM, Manual de Buenas prácticas de almacenamiento de productos farmacéuticos y afines.
- Norma técnica N° 0031-MINSA/DGSP V.01, Norma Técnica de los Servicios de Cuidados Intensivos e Intermedios.
- Norma Técnica N° 072- MINSA/DGSP-V.01, Norma técnica de salud de la Unidad Productora de Servicio de Patología Clínica.
- Norma Técnica N° 041-MINSA/DGSP-V.01, Norma técnica de Salud para el control de la Tuberculosis.
- Normas y medidas recomendadas por la OMS para la prevención de la transmisión de la Tuberculosis en Instituciones de Salud.
- Norma técnica N° 050-MINSA/DGSP V.01, Norma Técnica de los Servicios de Cuidados Intensivos e Intermedios.
- Norma Técnica de Salud N° 037-MINSA/OGDN-V.01, para Señalización de Seguridad de los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo, R.M. N° 897-2005/MINSA.
- Norma Técnica de Salud N° 030 MINSA/DGSP V.01 Norma Técnica de los Servicios de Anestesiología, R.M. N° 486-2005 /MINSA.
- RM N°022-2011, que aprueba la NTS N° 089: MINSA-DGSP V.01.
- Guía técnica para proyectos de arquitectura y equipamiento de unidades de Centro Quirúrgico y Cirugía, R.M. N° 065-2001-SA/DM.
- Norma Técnica de Salud “Infraestructura y Equipamiento de los Establecimientos de Salud del Segundo Nivel de Atención”, Resolución Ministerial N° 660-2014-MINSA.
- Norma Técnica de Salud de la Unidad Productora de Servicios de Diagnóstico por imágenes, R.M. N° 217-2010/MINSA (Prepublicación).
- Norma Técnica de Salud de la Unidad Productora de Servicios de Medicina de Rehabilitación, R.M. N° 308-2009/MINSA.
- Norma Técnica de Salud de la Unidad Productora de Servicios de Tratamiento del Dolor, R.M. N° 1013-2007/MINSA.
- Aprueban Norma Técnica de Salud para la Acreditación de Establecimientos de Salud Donadores - Trasplantadores, Resolución Ministerial N° 394-2019-MINSA.
- Norma Técnica del sistema de referencia y Contrareferencia de los establecimientos de salud, R.M. N° 751-2004/MINSA.
- Norma Técnica de Salud para Transporte Asistido de pacientes por vía aérea Ambulancias Aéreas, R.M. N° 336-2008/MINSA.



- Normas técnicas de Salud para el transporte asistido de pacientes por vía terrestre, R.M. N° 953-2006/MINSA.
- 2R.M. N° 1142-2004. Guía para la categorización de establecimientos de salud.
- Normas y procedimientos para la acreditación de los establecimientos de salud –MINSA.
- Ley 29973 Ley General de la Persona con Discapacidad.
- *Building Code Requirements for Structural Concrete (ACI-318M) and Commentary (ACI-318RM)* en su última versión.
- *ACI Manual Concrete Practice (Reports ACI 207.1R-96, ACI 207-2R-95, ACI 207-4R-05, ACI 22-4R-01).*
- *Report ACI Committee 301-05 Especificación Estándar para Concreto Estructural* en su última versión.
- *American Institute of Steel Construcción (AISC)* última versión.
- *American Society for Testing Materials – ASTM.*
- *American Welding Society – AWS.*
- *National Council on Radiation Protection and Measurements (NCRP) Reports N° 49, N° 51, N° 79 and N° 144.*
- Ley N° 28028 “Ley de Regulación del Uso de Fuentes de Radiación Ionizante”.
- Decreto Supremo N° 039-2008-EM, Reglamento de la Ley N° 28028, Ley de Regulación del Uso de Fuentes de Radiación Ionizante.
- Reglamento de Seguridad Radiológica, Instituto Peruano de Energía Nuclear (IPEN).
- Normas sobre consideraciones de mitigación de riesgos ante cualquier desastre en términos de organización, función, estructura (Organización Panamericana de la Salud, Defensa Civil y otros).
- Reglamento de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Defensa Civil, aprobado mediante Decreto Supremo N° 066-2007-PCM.
- Resolución Jefatural N° 440-2005-INDECI “Manual para la ejecución de Inspecciones Técnicas de Seguridad en Defensa Civil”.
- Código Nacional de Electricidad y sus modificatorias.
- Normas Técnicas de la Dirección General de Electricidad del Ministerio de Energía y Minas.
- Normas de seguridad internacionales NFPA.
- Reglamento Nacional de Edificaciones Norma EM-20, EM-030 y EM-050.
- Norma NFPA 13 / 15 / 20 (Instalación de Sistemas Contra Incendio).

- Norma NFPA /101 / A- 20 (Seguridad Personal).
- Norma NFPA 90A (Instalación de sistemas de Ventilación y Aire Acondicionado).
- Norma ASHRAE (American Society of Heating, Refrigerating and Air Conditioning Engineers).
- “Guía para la reducción de vulnerabilidad en el diseño de nuevos establecimientos de salud”, 2004 de la OPS/OMS (como referencia).
- Estándares mínimos de seguridad para construcción, ampliación, rehabilitación, remodelación y mitigación de riesgos en establecimientos de salud – MINSA.
- Decreto Legislativo N° 1278, Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos y su reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 014-2017-MINAM.
- R.M. N° 175-2008-MEM/DM, del 11.04.08. Conductores no propagantes de llama, libre de halógenos y ácidos corrosivos.
- Requerimientos de INDECI Instituto Nacional de Defensa Civil y CGBVP.
- IEEE 802.3ab 1000 Base-T.
- IEEE 802.3z 1000 Base-T, operación a 1000 Mbps (GbE) sobre cable de fibra óptica.
- Norma ANSI/EIA/TIA 568B.3.1 Sistemas con cables de fibra óptica multimodo 50/125.
- Norma ANSI/EIA/TIA 569 B Norma de espacios y canalizaciones de Telecomunicaciones.
- Norma ANSI/EIA/TIA 606A Estándares para Administrar Infraestructuras de Telecomunicaciones.
- Norma ANSI/EIA/TIA 942 Estándares de Infraestructura de Telecomunicaciones para Data Centers.
- Norma ANSI J STD 607A Normas para puestas a tierra de telecomunicaciones.
- NTS N° 144-MINSA/2018/DIGESA, Norma Técnica de Salud: “Gestión Integral y Manejo de Residuos Sólidos en Establecimientos de Salud, Servicios Médicos de Apoyo y Centros de Investigación”, Resolución Ministerial N° 1295-2018-MINSA.
- Manuales de Preinstalación de Equipos de Alta Tecnología.
- Normas Internacionales de la *American Society for Testing and Materials* (ASTM).
- Normas ANSI A156 Estándar (Accesorios para puertas).
- Resolución de Contraloría General N° 320-2006-CG, Normas de Control Interno de fecha 30 de octubre de 2006.
- Ley N°29090 Ley de Regulación de Habilitaciones Urbanas y de Edificaciones, publicada el 21 de septiembre de 2007 y sus modificatorias.

- Reglamento de la Ley N° 29090 aprobado mediante Decreto Supremo N° 024-2008-VIVIENDA de fecha 27 de septiembre de 2008 y sus modificatorias.
- Ley N° 29476 Ley que modifica y complementa la Ley N° 20090, Ley de Regulación de Habilitaciones Urbanas y Edificaciones.
- Norma ISO 7153, Norma Internacional que rige la inspección y selección de los aceros inoxidables disponibles para uso en la fabricación de material de cirugía, dental e instrumentos específicos para cirugía ortopédica.
- Decreto Supremo N° 027-2017-SA, Política Nacional de Hospitales Seguros frente a los Desastres que contiene el Plan de Acción 2017-2021 y crean la Comisión Multisectorial de Hospitales Seguros Frente a los Desastres.
- Índice de Seguridad Hospitalaria para establecimientos de mediana y baja complejidad OPS/OMS.
- Decreto Supremo N° 003-2016-VIVIENDA, decreto supremo que modifica la Norma Técnica E.030 “diseño sismo resistente” del Reglamento Nacional de edificaciones.
- Decreto Supremo N° 001-A-2004-DE/SG que aprueba el Plan Nacional de Prevención y Atención de Desastres.
- Decreto Supremo N° 013-2006-SA que aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo.
- Resolución Suprema N° 009-2004-SA que aprueba el Plan Sectorial de Prevención y Atención de Emergencias y Desastres del Sector Salud.
- Resolución Ministerial N° 623-2009/MINSA, que constituye el Comité Nacional de Hospitales Seguros Frente a los Desastres.
- UL 1008 *Standard for Safety of Transfer Switch Equipment*.
- USEPA *Code of Federal Regulations*.
- *Scottish Health Technical Memorandum 08-04: Specialist services pneumatic tube transport systems Part B: Design considerations and good practice guide*.
- NFPA 70: Norma para la seguridad eléctrica en lugares de trabajo.
- NFPA 101: Código de seguridad humana.
- UNE EN 6094:2007 (*Low voltage switchgear and control gear*).
- UNE EN 61009:2004 (*Residual current operated breakers with integral over current protection for household and similar users*).
- UNE EN 60269 :2007 (*Low voltage fuses*).
- ANSI/IEEE C62.41 (*Guide on the Surge Environment in Low-Voltage (1000 V and less) AC Power Circuits*) American National Standard Institute.
- Recomendaciones de la norma TIA/EIA-568.

- Recomendaciones del IEEE (*Institute of Electrical and Electronic Engineers*).
- Recomendaciones de la NEMA (*National Electrical Manufacturers Association*).
- Recomendaciones de la ICEA (*Insulated Cable Engineers Association*).
- Recomendaciones del NESC (*National Electrical Safety Code*).
- Ley N° 27261, Ley de Aeronáutica Civil del Perú.
- Reglamento de Ley de Aeronáutica Civil, aprobado por Decreto Supremo N° 050-2001-MTC.
- Regulación Aeronáutica del Perú RAP 314 Aeródromos Volumen II Helipuertos.
- Doc 9261 Manual de Helipuertos.

#### 5.8.6 EQUIPOS E INSUMOS

El OPERADOR deberá proporcionar, a su entero cargo, costo y responsabilidad, los insumos, repuestos y herramientas necesarias para el desarrollo de las labores propias del mantenimiento, incluyendo andamiaje, grúas, aparejos, maquinaria, etc. así como los materiales o insumos consumibles, piezas, partes y dispositivos para procurar ejecutar el mantenimiento de infraestructura, instalaciones, equipamiento electromecánico y mobiliario adecuadamente, y será responsable de su transporte, uso, traslado, limpieza, acopio, almacenaje y retiro procurando la adecuada limpieza del área. El OPERADOR deberá suministrar cualquier pieza de recambio original, accesorio o elemento necesario para restablecer la funcionalidad de un equipo o para completar las tareas de su mantenimiento. Para ello, el OPERADOR deberá contar con un stock de repuestos de partes y piezas de mayor rotación, a fin de evitar demoras en su disponibilidad y asegurar el funcionamiento continuo de todos los sistemas a su entero cargo, costo y responsabilidad.

Cuando corresponda el OPERADOR deberá incorporar vehículos o medios electromecánicos para transporte o traslado de equipos o elementos de gran peso y elementos de elevación para trabajos en altura y de izamiento de elementos de gran peso (mayor 40 kg) o lo que señalen las Leyes y Disposiciones Aplicables.

El OPERADOR dotará de elementos de control y monitoreo a todos aquellos sistemas susceptibles de una gestión automatizada, incluyendo un software para la gestión de mantenimiento y operación de sistemas y equipos electromecánicos asociados a la infraestructura. El OPERADOR, a través del software implantado, llevará a cabo un seguimiento de los principales indicadores de gestión del servicio. Estos sistemas deberán ser auditables, compatibles con SIGI - NS y accesibles de acuerdo con las Leyes y Disposiciones Aplicables o de acuerdo con lo que exija la ENTIDAD CONTRATANTE.

El OPERADOR será el responsable de la dotación y reposición de todo el material que sea necesario para el correcto desempeño de la prestación de este servicio y deberá asegurar la integración con los sistemas corporativos del Instituto. Asimismo, el OPERADOR dotará de espacios con adecuadas condiciones de mantenimiento, orden, limpieza, y condiciones ambientales de temperatura, humedad y otras requeridas por los fabricantes o establecidas por las buenas prácticas en la materia, para la totalidad de los depósitos que se utilizarán para el

almacenamiento de repuestos, accesorios, consumibles, insumos, materiales, herramientas y equipos provistos para el Servicio.

El OPERADOR deberá tener especial atención en las condiciones de seguridad, segregación y contención para el almacenamiento de materiales o elementos nocivos o peligrosos, de acuerdo con las Leyes y Disposiciones Aplicables. El OPERADOR deberá disponer las fichas técnicas de manejo de los productos y establecer rigurosos controles de identificación, rotulación, control de fechas de vencimiento y vida útil de todos los productos y equipos utilizados, poniendo especial énfasis en aquellos nocivos o peligrosos.

Con el objetivo de evitar todo tipo de contaminación cruzada, gestionará los insumos, materiales, herramientas y equipos en depósitos propios del Servicio, separados según categoría o tipo de criticidad o riesgo, garantizando que los mismos se mantengan cerrados, con llave a cargo del personal responsable del Servicio.

#### 5.8.7 PERSONAL

El personal que el OPERADOR contrate o subcontrate y disponga para el servicio, deberá contar con certificación de haber pasado por pruebas psicológicas y de ser el caso psiquiátricas en establecimientos de salud acreditados para tal fin, que permitan prevenir o evitar actos que vulneren la integridad física y mental de los pacientes, visitantes y personal del Instituto.

El OPERADOR proveerá y mantendrá el número de personal necesario conforme a los requerimientos del Contrato, así como para cubrir descansos, vacaciones, descansos médicos y ausencias imprevistas.

El OPERADOR aportará como mínimo personal contratado con los siguientes perfiles:

- **Ingeniero:** ingeniero (civil, sanitario, eléctrico o mecánico) con experiencia en el mantenimiento general y operación de la edificación, instalaciones, equipamiento electromecánico y mobiliario asociado a la infraestructura de establecimientos de salud, mínimo 4 años. Será el Jefe del Servicio y líder del equipo de especialistas.
- **Técnico electricista:** título en educación técnica, mínimo de 3 años y con experiencia en mantenimiento general y operación de la edificación, instalaciones, equipamiento eléctrico y mobiliario asociado a la infraestructura de establecimientos de salud, mínimo 4 años.
- **Técnico electromecánico:** título en educación técnica, mínimo de 3 años y con experiencia en mantenimiento general y operación de la edificación, instalaciones, equipamiento electromecánico y mobiliario asociado a la infraestructura de establecimientos de salud, mínimo 4 años.

El personal contará con titulación profesional, mientras que el personal técnico como electricistas, electromecánicos, mecánicos o técnicos sanitarios, entre otros, contarán con certificación en educación técnica.

Los perfiles del personal deberán ser presentados a la ENTIDAD CONTRATANTE, para el cumplimiento de la norma técnica correspondiente, diez (10) días antes del inicio del Servicio. Cualquier cambio posterior, deberá ser comunicado y presentado el perfil correspondiente a dicha ENTIDAD para que emita su opinión favorable, como máximo hasta un (1) día después de ocurrido el cambio.

### 5.8.8 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS – FUNCIONALES DEL SERVICIO

El POA del Servicio de Mantenimiento determinará las especificaciones y procedimientos correspondientes en el marco de las Leyes y Disposiciones Aplicables y sus actualizaciones o modificaciones durante la ejecución del Contrato.

El presente servicio considera, de manera enunciativa y no limitativa, la mantención y operación de los siguientes componentes y sistemas:

- Mantenimiento de la Edificación y Estructuras de acuerdo con las Leyes y Disposiciones Aplicables.
- Mantenimiento y Operación del Sistema de Vacío Clínico, Gases Medicinales (oxígeno, óxido nitroso), Instalaciones Criogénicas y Aire Comprimido Industrial y Medicinal, de acuerdo con las Leyes y Disposiciones Aplicables.
- Mantenimiento y Operación del Sistema de Aire Acondicionado, Sistema de Climatización y Presurización de áreas y ambientes, y Central Térmica, de acuerdo con las Leyes y Disposiciones Aplicables.
- Mantenimiento y Operación de las Redes de Distribución, Instalaciones y Equipamiento del Sistema Sanitario, de acuerdo con las Leyes y Disposiciones Aplicables, compuesto por los siguientes subsistemas:
  - Subsistema de agua potable, incluye empalmes, aducciones, tanques de acumulación, redes de distribución, sistemas de bombas y todos sus componentes funcionales definidos en el proyecto.
  - Subsistema de aguas especiales, incluye empalmes, tanques, redes de distribución y disposición, sistemas y todos sus componentes funcionales definidos en el proyecto. Incluye el análisis de calidad de agua y protocolos de mantenimiento de acuerdo a Leyes y Disposiciones Aplicables.
  - Subsistemas de drenajes, alcantarillados y evacuación de aguas lluvia y sus dispositivos y componentes funcionales definidos en el proyecto.
  - Subsistema de tanques de agua para red de incendios y sus dispositivos funcionales definidos en el proyecto.
  - Sistema de redes de distribución de agua de riego, incluye tanques y otros dispositivos funcionales definidos en el proyecto.
  - Otros sistemas de aguas considerados en el INSN-SB de acuerdo con las Leyes y Disposiciones Aplicables.
- Mantenimiento y operación de los Sistemas Eléctricos, de acuerdo con las Leyes y Disposiciones Aplicables, compuesto por los siguientes subsistemas:
  - Empalmes y redes de distribución, incluye todos los componentes y dispositivos funcionales definidos en el proyecto y sus modificaciones actuales.
  - Sistemas de Energía de Emergencias de Grupos Electrónicos y sus sistemas de alimentación, incluyendo los sistemas eléctricos de alta, media y baja tensión definidos en el proyecto.
  - Sistemas de UPS y dispositivos funcionales definidos en el proyecto.
  - Sistemas de iluminación y dispositivos funcionales definidos en el proyecto.
  - Sistemas de comunicaciones e infraestructura tecnológica considerada en el proyecto.
- Mantenimiento y operación del sistema de corrientes débiles de acuerdo con las Leyes y Disposiciones Aplicables.

- Mantenimiento y operación del sistema de ascensores y elevadores de acuerdo con las Leyes y Disposiciones Aplicables.
- Mantenimiento y operación del sistema de seguridad contra incendios de acuerdo con las Leyes y Disposiciones Aplicables.
- Mantenimiento y administración del Mobiliario Asociado a la Infraestructuras de acuerdo con las exigencias y condiciones del Contrato y de Leyes y Disposiciones Aplicables.

Para cada componente y sistema señalado anteriormente, el OPERADOR deberá disponer de un listado actualizado de medios físicos y tecnológicos de acuerdo con lo señalado en su correspondiente POA, las exigencias del Contrato y en las Leyes y Disposiciones Aplicables.

### **Gestión de bienes del Instituto (Inventario anual)**

El OPERADOR deberá generar y mantener actualizado el Inventario Anual, de acuerdo con lo señalado en la Directiva N° 001-2015/SBN, denominada “Procedimiento de Gestión de los Bienes Muebles Estatales” aprobada por Resolución N° 046-2015/SBN o norma que la modifique o sustituya y las Leyes y Disposiciones Aplicables. Para lo anterior deberá coordinar el acceso de la información con la ENTIDAD CONTRATANTE a través de la ENTIDAD CONTRATANTE.

Los bienes adquiridos por el OPERADOR deberán disponer de medios o sistemas que permitan el registro de su estado y disposición o ubicación dentro del Instituto, permitiendo emitir reportes actualizados y pormenorizados en cualquier momento durante la duración del Contrato y acceder a su información a solicitud de la ENTIDAD CONTRATANTE. Para el caso de los equipos móviles se deberá disponer de un sistema o dispositivo de seguridad que alerte de su salida no autorizada de las instalaciones del Instituto.

La ENTIDAD CONTRATANTE, en cualquier momento podrá generar a través del SIGI-NS una SIRI, el que deberá estar actualizado respecto del Registro del Procedimiento de Gestión de los Bienes Muebles Estatales (PGBME).

### **Componentes y sistemas del servicio**

#### **1. Mantenimiento de la edificación y estructuras**

El OPERADOR será responsable de mantener en buenas condiciones de uso las estructuras y sus componentes, incluidos: sistemas de fachadas, sistemas de protección, celosías, cortinas y otros dispositivos funcionales del edificio, la materialidad interior de los recintos del Instituto de acuerdo con Leyes y Disposiciones Aplicables, indicaciones especiales del Instituto, y las exigencias establecidas en este Contrato.

El OPERADOR señalará los planes de mantenimiento Preventivo en la sección correspondiente del POA del Servicio de Mantenimiento y Operación.

Este servicio incluirá el mantenimiento preventivo y correctivo de los activos y elementos que se describen a continuación, aunque sin que el detalle de dicha descripción justifique menores prestaciones que las requeridas.

El OPERADOR deberá realizar el cuidado del Área total del INSN-SB: mantenimiento y limpieza de drenajes, alcantarillado y trampas de grasas, sistemas decantadores de yesos y otros dispositivos funcionales definidos en los Expedientes Técnicos. Asimismo, el mantenimiento y limpieza de mobiliario urbano (incluye bancas, macetas, maceteros, jardineras, papelera, etc.), todo equipamiento fijo y de señalización definidos en los Expedientes Técnicos.



Además, el OPERADOR se encargará del montaje, desmontaje, decoración y armado de las estructuras y el alumbrado de las decoraciones con el diseño exterior que se defina, durante las fiestas navideñas, fiestas patrias, aniversario del Instituto y día de la seguridad social. Para todas las demás actividades festivas o campañas de salud que requiera realizar la ENTIDAD CONTRATANTE, el OPERADOR brindará las facilidades y apoyo necesario para su realización.

▪ **Estructura, elementos estructurales y elementos no estructurales adosados**

El OPERADOR deberá realizar inspecciones sobre el comportamiento de la estructura y aquellos elementos no estructurales adosados a la misma, una vez por semestre y cada vez que se produzca un sismo de magnitud igual o superior a 5 grados en la escala de Mercalli y de acuerdo con la intensidad definida por el Instituto Geofísico del Perú y las Leyes y Disposiciones Aplicables. En caso se detecte fallas o daños, el OPERADOR deberá subsanarlos en los términos y plazos que fije la ENTIDAD CONTRATANTE.

En caso de daños severos en las estructuras el OPERADOR deberá realizar las gestiones necesarias para hacer efectivas las garantías y seguros comprometidos de acuerdo con lo establecido en el Contrato de manera de realizar las reparaciones correspondientes de manera coordinada con las labores asistenciales del Instituto.

Sin perjuicio de aplicación de las Leyes y Disposiciones Aplicables, serán considerados elementos estructurales:

- Fundaciones y sobrecimientos y sistemas de anclajes al terreno
- Pilares, columnas, vigas, viguetas, placas y cadenas de hormigón
- Losas de entrepisos y losas inclinadas
- Estructuras metálicas
- Estructura de madera
- Muros de contención
- Muros estructurales
- Tabiques y soportes
- Elementos estructurales compuestos

Elementos de fijación y soportes de subestructuras, dispositivos, equipos y artefactos definidos en el Expediente Técnico.

**Durante el primer año** de funcionamiento del Instituto, el OPERADOR deberá efectuar una **inspección cada seis meses**, así como las actividades de mantenimiento, además de las correspondientes acciones correctivas, de corresponder, según lo establecido en el Expediente Técnico, considerando como mínimo Expediente Técnico las siguientes actividades que deberá consignar en el POA del servicio, y registrar en el sistema SIGI-NS:

**TABLA 15: ELEMENTOS ESTRUCTURALES**

| Elemento estructural                                                                                                                                                                                                                                                                 | Actividad                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Todas las Estructuras                                                                                                                                                                                                                                                                | Revisión, a través de un <i>Check list</i> .                  |
| Todas las estructuras de hormigón armado: Conservar el recubrimiento íntegro para no poner en riesgo los componentes de acero                                                                                                                                                        | Verificación y reparación o reposición, en caso de requerirlo |
| Todas las estructuras de hormigón armado: Conservar sus propiedades estructurales de construcción, así como todos los elementos de protección definidos en el Expediente Técnico, incluidos los muros de cabeza estructurales (anticorrosivos y protecciones ignífugas, entre otros) | Verificación y reparación o reposición, en caso de requerirlo |

| Elemento estructural                                                                                                                                                                     | Actividad                                                     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| Conservación de la pintura intumescente en todos los elementos metálicos estructurales definidos en el Expediente Técnico                                                                | Verificación y reparación o reposición, en caso de requerirlo |
| Vigas y pilares de concreto: Conservar las propiedades iniciales, sin deflexiones y sin presencia de fisuras.                                                                            | Mantenimiento                                                 |
| Losas de cubiertas y losas aligeradas en azoteas: Conservar en buen estado sus características de impermeabilización y de aislamiento térmico, según las condiciones iniciales de diseño | Mantenimiento                                                 |
| Coberturas sobre losas aligeradas en azoteas: Conservar en buen estado sus características de impermeabilización y de aislamiento térmico, según las condiciones iniciales de diseño.    | Mantenimiento                                                 |
| Tanques de aguas: asegurar la estanqueidad                                                                                                                                               | Realizar las reparaciones que sean necesarias                 |

Fuente: Elaboración IKONS ATN

A partir del segundo año de funcionamiento, el OPERADOR deberá definir en su programa anual de mantenimiento que se incluirá en el POA, los periodos de inspección y mantenimiento de cada uno de los elementos estructurales definidos en los Expedientes Técnicos, los cuales deberán tener la conformidad de la ENTIDAD CONTRATANTE.

#### ■ Acabados

El OPERADOR deberá realizar el **mantenimiento preventivo trimestralmente**, a menos que se indique otra frecuencia para algún otro elemento en particular, y las correspondientes actividades de mantenimiento correctivo, de corresponder, según lo establecido en los Expedientes Técnicos y lo definido en el correspondiente POA del servicio.

En particular los siguientes elementos:

- **Pisos y elementos constitutivos guardapolvos, tapajuntas y juntas de dilatación.** El OPERADOR deberá realizar la inspección de los diferentes tipos de pisos y de todos sus elementos constitutivos indicados en los Expedientes Técnicos: aparición de depresiones, grietas, fisuras, hoyuelos, despegues, desgaste, humedad, manchas, ralladuras, suciedad, y cualquier otro desperfecto o alteración de sus condiciones físicas de origen.  
En particular si se evidencian defectos que representen un riesgo de desprendimiento o comprometa la continuidad de la superficie y seguridad de las personas que por allí transiten, el OPERADOR deberá restituirlo a su condición original, en los tiempos la ENTIDAD CONTRATANTE determine.  
De presentarse daños de partes de superficie de pisos, zócalos, contra zócalos en varios sectores, resultando ser masivo, el OPERADOR deberá reponer el área completa, no aceptándose cambios de material ni tonalidades, con opinión previa de la ENTIDAD CONTRATANTE.  
La realización del trabajo debe seguir las siguientes pautas:
  - Su planificación deberá ser realizada con previa opinión de la ENTIDAD CONTRATANTE.
  - Deberá realizarse en el menor tiempo posible.
  - Los pisos especiales, de características semiconductoras, deberá realizarse las pruebas conductivas según las normas eléctricas, siendo registrado los resultados en el SIGI-NS. En base a dichos resultados, se tomará la decisión de reponerlos.

- **Escaleras y elementos constitutivos (barandas y otros).** El OPERADOR deberá realizar la inspección de las escaleras y de todos sus elementos complementarios (entre ellos: baranda, antepecho, pasamanos, escalones, descansillos, gradas PVC) y cualquier otro señalado en los Expedientes Técnicos. En caso se evidencien defectos que puedan significar riesgo de desprendimiento o comprometer la seguridad de las personas, el OPERADOR deberá realizar su inmediata reparación o reposición, en los tiempos que establezca la ENTIDAD CONTRATANTE. De manera particular el OPERADOR deberá mantener permanentemente la funcionalidad y disponibilidad de los núcleos de circulación de seguridad vertical y todos los componentes de sus sistemas y en particular de sus condiciones de presurización y demás condiciones exigidas por las Leyes y Disposiciones Aplicables de seguridad vigente.
- **Revestimientos de muros interiores, guarda muros y elementos de protecciones de muros.** El OPERADOR deberá reponer cualquiera de los elementos interiores deteriorados por nuevos de similar calidad técnica a la definida en los Expedientes Técnicos. No se admitirán paños o superficies de características distintas o coloraciones diferentes, de modo que se deberá considerar superficies completas y en ningún caso se aceptarán parches o soluciones que generen diferencias. Dicha reposición deberá tener la no objeción de la ENTIDAD CONTRATANTE con opinión favorable de la ENTIDAD CONTRATANTE.  
En el caso de reposición de revestimientos y en particular los que sirven de protección contra las radiaciones en muros, cielo raso, techos y pisos, así como en puertas, ventanas, mirillas vidriadas y otros elementos, deben realizarse con materiales de igual calidad a la establecida en los Expedientes Técnicos y en concordancia con las Leyes y Disposiciones Aplicables. Posterior a la ejecución de las actividades de mantenimiento en cualquier elemento, que conlleven a modificar el espesor inicial de los revestimientos de protección radiológica de los mismos, se deberá verificar los blindajes de los ambientes en cumplimiento con la normativa nacional vigente regulada por el Instituto Peruano de Energía Nuclear y otros que proceda.  
El reemplazo de la pintura de muros será, anual o en la frecuencia que determine la ENTIDAD CONTRATANTE previa evaluación del deterioro. El mantenimiento preventivo de las juntas y uniones constructivas entre la estructura y los tabiques se deberán incorporar también: tapajuntas, sellos de juntas de dilatación, sellos antihumo y antifuego, entre otros que corresponda.
- **Cielo raso, falso cielorraso, cielos modulares u otros sistemas de cielos.** Como parte del mantenimiento preventivo, el OPERADOR deberá revisar el estado de los elementos: cielos falsos y losas de hormigón, cornisas, cielos metálicos, de planchas modulares, de madera o de cualquier otro material señalado en los informes o Expedientes Técnicos, así como sus elementos o sistemas de soporte. Los periodos de rectificación serán los siguientes:

**TABLA 16: PERIODO DE RECTIFICACIÓN**

| Criticidad de la zona                                                                 | Periodo de Rectificación desde la solicitud del requerimiento en el SIGI-NS |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Zonas críticas y semi críticas                                                        | No mayor a 6 horas                                                          |
| Otras zonas (no críticas)                                                             | Máximo 48 horas                                                             |
| Si se detecta, en el Hospital, cielos rasos duros o continuos dañados o manchados por | No mayor a 6 horas                                                          |

| Criticidad de la zona                                                          | Periodo de Rectificación desde la solicitud del requerimiento en el SIGI-NS |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| escurrimiento de fluidos de cualquier tipo, la reparación deberá ser completa. |                                                                             |

Fuente: Elaboración IKONS ATN, en base a mejores prácticas experiencia internacional

- **Puertas, ventanas, tragaluces, vidrios, persianas y quincallerías y otros elementos de ventilación o de iluminación natural.** El OPERADOR realizara el mantenimiento mensual de estos elementos a fin de asegurar el buen estado y funcionamiento de las puertas, incluyendo los mecanismos de cierre, apertura, enclaves, revestimiento y lubricación, entre otros.
- **Impermeabilizaciones.** El OPERADOR deberá registrar en el SIGI-NS aquellos casos donde se evidencie cualquier signo de humedad en muros o pisos, o la presencia de “goteras” en los techos, coberturas o elementos de cubiertas, debiendo realizar la inspección y análisis de las causas, entregar el respectivo informe técnico en el plazo definido por la ENTIDAD CONTRATANTE, y adjuntando un cronograma de las acciones correctivas que realizará (considerando a lo menos, las calidades de los sistemas a utilizar, en cuanto a composición o propiedades físicas, establecer los requerimientos de las superficies donde serán instaladas las soluciones, cómo también las directrices y esquemas de instalación, y el área considerada), para dar solución completa a los daños provocados.

La revisión de los techos y la red pluvial debe considerar, las siguientes actividades y su frecuencia sin perjuicio de que en el POA se establezca una mayor frecuencia:

**TABLA 17: FRECUENCIA DE ACTIVIDADES**

| Actividad    | Frecuencia mínima | Descripción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Inspeccionar | 6 meses           | Revisión de aparición de goteras y de detectarse alguna, su reparación debe ser inmediata (sobre todo en época lluviosa)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|              |                   | Revisión de deformación o pérdida de agua en las canoas y bajantes. De detectarse alguna, su reparación debe ser inmediata (sobre todo en época lluviosa)                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|              |                   | Revisión de estancamiento en las limahoyas, canoas, debido a acumulación de hojas u otros, de presentarse debe limpiarse de inmediato<br>Revisión y limpieza de sumideros y canaletas.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|              | 1 año             | Revisión general del estado de conservación de todo el techo, coberturas y elementos de cubiertas y red pluvial, revisar la cubierta, limahoyas, limatones, botaguas, cumbreras, canoas, bajantes pluviales y las cajas de registro, se debe realizar una inspección antes de que empiece la época lluviosa para realizar las intervenciones que se requieren para preparar la estructura y pruebas correspondientes, con el propósito de observar el desempeño de éste |
| Renovar      | 5 años            | Sustitución de canoas deterioradas, bajantes deformados o rotos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|              |                   | Repintado de la cubierta de techo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Renovar      | 5 años            | Sustitución de ladrillos pasteleros deteriorados, canaleta aérea deformada, montante pluvial deformado, roto o quebrado. De existir canaleta aérea de concreto fisurada, sellar las mismas y despejar de obstrucción la salida del agua por la gárgola.                                                                                                                                                                                                                 |

Fuente: Elaboración IKONS ATN, en base a mejores prácticas experiencia internacional

Sin perjuicio de lo anterior la ENTIDAD CONTRATANTE podrá recomendar reparaciones inmediatas por razones fundadas.

- **Señalética y señalizaciones interiores.** El OPERADOR deberá mantener en perfecto estado todos los elementos de señalética, señalizaciones, dispositivos de señalización, demarcaciones y otros elementos de señalización de seguridad, orientativa y de información definidos en el Expediente Técnico no objetado, los que serán detallados en el correspondiente POA del servicio.

Cuando algún elemento, señal o elemento soportante o de fijación presente deterioro o alteraciones, deberá reponerlas a su condición original, de igual calidad y características técnicas que las definidas en el Expediente Técnico, lo que deberá consignar en el correspondiente POA del servicio.

- Otras protecciones consideradas en los Expedientes Técnicos no objetados.

#### **Obras y elementos exteriores**

El OPERADOR deberá incluir en el POA del servicio un programa de inspecciones de los siguientes elementos, a fin de detectar a tiempo los fallos y subsanarlos antes de que ocasionen pérdida en su funcionalidad:

- **Cubiertas, canales y bajadas de aguas lluvias.** El mantenimiento deberá considerar de manera referencial como mínimo, lo siguiente, sin perjuicio que se determine una frecuencia mínima diferente en el POA del servicio:

**TABLA 18: OBRAS Y ELEMENTOS EXTERIORES**

| <b>Actividad</b>                                                                                                                                                                                                                  | <b>Frecuencia mínima</b>                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Limpieza de cubiertas y todos sus componentes (canaletas, tuberías, sumideros)                                                                                                                                                    | Semestral                                                                                     |
| Revisión y reparación de la cubierta y su pintura, en caso presente oxido o pérdidas de la cobertura. El Operador deberá reparar las zonas dañadas                                                                                | Anual                                                                                         |
| Revisión y sellado de juntas (embebidas o empotrada, selladas, termo fusionadas, y otras que considere el proyecto) y con sellos elásticos                                                                                        | Anual                                                                                         |
| Juntas de dilatación, juntas constructivas y juntas de pavimentos, muros y cielos, dispositivos y elementos de terminación                                                                                                        | Anual                                                                                         |
| Revisión y reparación de los sistemas de aislación de alta eficiencia incorporados en las cubiertas metálicas, según corresponda                                                                                                  | Anual                                                                                         |
| Revisión y reparación de los sellos de impermeabilización en las cubiertas de hormigón armado u otro material de acuerdo con las definiciones del Expediente Técnico                                                              | Anual                                                                                         |
| Limpieza y mantenimiento                                                                                                                                                                                                          | Semestral                                                                                     |
| Revisión y reposición de las mallas y púas anti pájaros, rejillas anti-insectos instaladas en pisos mecánicos, cornisas, terrazas, ventanas o donde estas se encuentren definidas de acuerdo con el Expediente Técnico            | Trimestral                                                                                    |
| Limpieza y mantenimiento de los ductos de ventilación y extracción y elementos de protección                                                                                                                                      | Trimestral                                                                                    |
| Verificación y eliminación de óxidos de las estructuras metálicas, con la correspondiente aplicación de pintura anti oxido y de terminación si corresponde                                                                        | Anual                                                                                         |
| <b>Aplicar pintura anti oxido a toda la estructura metálica. Procedimiento a utilizar: limpieza superficie con arenado, 2 manos de antióxido y 2 manos de pintura epoxica de terminación.</b>                                     | <b>Al menos cada 4 años o frecuencia menor según lo especificado en el Expediente Técnico</b> |
| <b>Revisión y reparación de otros elementos de la cubierta incluidos en el Expediente Técnico. Como por ejemplo: bases metálicas soporte equipos ubicados en cubierta ( Chiller, Bombas, VEX, VIN, tableros eléctricos, etc).</b> | <b>Definido por la ENTIDAD CONTRATANTE</b>                                                    |

Fuente: Elaboración IKONS ATN, en base a mejores prácticas experiencia internacional

Asimismo, el OPERADOR deberá realizar la:

- Aplicación de pintura, en caso de cubiertas prepintadas, seguir las indicaciones del fabricante para cada elemento.
- Reparación de los sellos de impermeabilización en las cubiertas de hormigón armado, de corresponder.
- Reparación de la estructura de cubierta y de sus respectivas fijaciones, soldaduras, anclajes, tensores, aislaciones, entre otros.
- **Pavimentos exteriores.** El OPERADOR deberá efectuar una inspección quincenal de los revestimientos de pisos exteriores, tales como, baldosas, cerámicos, adocretos, piedras y otros señalados en el Expediente Técnico. Pintado de la señalización vial y de seguridad en caso de ser necesario. Si se evidencian defectos que representen un riesgo de desprendimiento o comprometa la continuidad de la superficie y seguridad de las personas que por allí transiten, el OPERADOR deberá repararlo o reponerlo según corresponda, en los tiempos que la ENTIDAD CONTRATANTE defina. De presentarse daños de partes de superficie en un área mayor, el OPERARIO deberá reponer el área completa, no aceptándose cambios de material ni tonalidades, previa opinión de la ENTIDAD CONTRATANTE.
- **Mobiliario urbano, bancas, asientos y otros elementos exteriores.** El OPERADOR deberá realizar al menos una inspección semestral del mobiliario exterior (bancas, basureros, juegos infantiles, estacionamientos de bicicletas y otros) contemplada en el Expediente Técnico y las implementaciones realizadas posteriormente.
- **Aleros (Cielos exteriores) marquesinas y otros.** El OPERADOR deberá realizar la revisión y reparación semestral, si corresponde, a los diferentes tipos de cielos rasos, cornisas y todos los elementos constitutivos de cielos exteriores, definido en el Expediente Técnico.
- **Cerramientos y portones.** El OPERADOR deberá realizar la verificación del estado y reparar semestral, si corresponde, los balcones, puertas, portones, cerraduras, esclusas y sus elementos complementarios de objetos metálicos de los edificios, motores eléctricos, soportes, protecciones y otros contemplados en el Expediente Técnico.
- **Revestimientos de muros, fachadas y envolvente térmica.** La frecuencia de las actividades será al menos la siguiente, pudiendo el POA establecer una mayor frecuencia:

**TABLA 19: FRECUENCIA DE ACTIVIDADES**

| Actividad                                                                                                                                                                                                                                                           | Frecuencia mínima                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Inspeccionar el estado de los revestimientos de muros ya sea pétreos, cerámicos, metálicos, cortina u otros señalados en el Expediente Técnico.                                                                                                                     | Semestral                             |
| Reemplazar o reparar la pintura de los muros                                                                                                                                                                                                                        | A solicitud de la ENTIDAD CONTRATANTE |
| Inspeccionar y reparar, si procede, los diferentes tipos de revestimientos de los muros y fachadas (granito, fibrocemento, porcelanato, muros, cortinas, entre otros), según el Expediente Técnico, manteniendo la funcionalidad, estética y la armonía entre ellos | Semestral                             |

| Actividad                                                                                                                                                                                    | Frecuencia mínima |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Revisar y reparar, si procede, puertas, ventanas, quincallería de los edificios, reemplazar vidrios y sistemas de sellos, si corresponde                                                     | Semestral         |
| Revisar que todos los elementos que constituyen las envolventes de los edificios y sus componentes se encuentren correctamente afianzados y no revisten peligro de caídas o desprendimientos | Semestral         |
| Limpieza de cristales y vidrios                                                                                                                                                              | Trimestral        |
| Limpieza de muros, fachadas y envolvente térmica no acristalada                                                                                                                              | Semestral         |

Fuente: Elaboración IKONS ATN, en base a mejores prácticas experiencia internacional

Los periodos de rectificación máximos, de las siguientes actividades será como sigue:

**TABLA 20: PERIODO DE RECTIFICACIÓN**

| Actividad                                                                                                                    | Periodo de Rectificación desde la solicitud del requerimiento al SIGI-NS |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Reparación de revestimientos dañados. No se admitirán cambios de material ni tonalidades, ni parches que generen diferencias | 30 días                                                                  |
| Reponer vidrios en general, cuando corresponda, incluidos termo paneles y similares                                          | 6 horas<br>o para casos especiales, lo que determine el POA              |
| Retiro de los elementos quebrados o "rotos"                                                                                  | 1 hora                                                                   |
| Reposición de cristales                                                                                                      | 30 días                                                                  |

Fuente: Elaboración IKONS ATN, en base a mejores prácticas experiencia internacional

El OPERADOR deberá mantener las condiciones de uso, seguridad y operatividad del sistema para la función de limpieza y de mantención de los paramentos exteriores. Asimismo, informar al Supervisor del Contrato y de las Operaciones con 24 horas de anticipación, la ejecución de las tareas antes mencionadas.

- **Veredas, calzadas, áreas de aparcamiento de vehículos y de operación de vehículos de emergencias y señalética correspondiente.** El OPERADOR deberá realizar **una inspección semestral**, y de ser el caso reparar o reponer los elementos faltantes, asegurando la continuidad de las superficies de las circulaciones peatonales ( incluidas las líneas podó táctiles de pisos ) y vehiculares exteriores, a fin de mantener la funcionalidad, estética y armonía de los elementos. Se deberá tener especial atención al pintado de la señalización horizontal en la calzada (división estacionamientos, identificación estacionamientos reservados para embarazadas y personas con discapacidad, numeración, señales indicativas y zonas de seguridad).

### Áreas verdes

El OPERADOR deberá realizar las actividades de mantenimiento del sistema de riego y de las especies vegetales. También deberá realizar la operación de este servicio, que incluye el riego, automático o manual, y la limpieza de las áreas verdes, patios interiores, áreas duras y elementos ornamentales que componen el proyecto.

El OPERADOR deberá cumplir con lo siguiente:

- La conservación, desarrollo y fomento de la zona ajardinada tanto del interior como del exterior de la institución, suelos y elementos externos del Instituto, realizando el



mantenimiento programado, preventivo y correctivo para mantener dichas zonas en perfecto estado.

- El OPERADOR buscará en todo momento la utilización de especies autóctonas, de poco consumo de agua, que deberá dentro de lo posible ser reciclada, y la utilización de productos químicos que respeten el medio ambiente.
- Efectuar el corte y reposición del césped, mantenimiento de especies vegetales, retirada de malezas y malas hierbas, plantación y poda de árboles y arbustos, reemplazo o reposición de especies vegetales estacionales o dañadas o faltantes, entrecavados de las zonas del jardín, rastrillados, tratamientos fitosanitarios, mantenimiento de la red de riego y el retiro final de los residuos y desechos provenientes del servicio realizado, señalizaciones y demarcaciones de seguridad y en general todas las acciones deberán ser conducentes a mantener el diseño inicial establecido en el Expediente Técnico, salvo recomendación de la ENTIDAD CONTRATANTE.
- Informar en el SIGI-NS, todos los insumos o productos químicos que utilice en la prestación del servicio, mediante una ficha técnica conteniendo, al menos, lo siguiente: cantidades, diluciones, medidas de seguridad y almacenamiento, como también de la condición de inflamables y tóxicos.
- Mantener la vía de tránsito exteriores en condiciones seguras, limpias y debidamente señalizadas, para facilitar el acceso de los usuarios a las distintas áreas del Instituto.
- Mantener dentro del Área del INSN-SB el normal funcionamiento y apariencia de antejardines, jardines, vías peatonales, patios exteriores e interiores, terrazas, parques o plazas, áreas verdes y otras.
- Realizar el mantenimiento y operación del sistema de riego en conformidad con el Expediente Técnico.
- Establecer un plan de fumigación, fertilización y de las medidas de seguridad correspondientes, en cumplimiento con las Leyes y Disposiciones Aplicables.
- Proveer, a su costo y riesgo, todos los insumos, tales como: desinfectantes, insecticidas, fertilizantes, entre otros; las especies vegetales necesarias para reposición, tierra de hojas, piedras decorativas y cualquier otro elemento que permita asegurar el mantenimiento de las condiciones definidas en el Expediente Técnico.

## **2.- Mantenimiento y operación del sistema de vacío clínico, gases medicinales (oxígeno, óxido nitroso), instalaciones criogénicas y aire comprimido industrial y medicinal. De acuerdo con las leyes y disposiciones aplicables**

El OPERADOR deberá realizar el mantenimiento y operación del sistema de vacío, gases medicinales y aire medicinal y su distribución hasta los puntos de consumo.

El OPERADOR, deberá administrar, operar y controlar en forma oportuna la distribución, control, medición y reposición de los distintos tipos de gases clínicos que cuenta el Instituto (los que estén en estado líquido o gaseoso), hacia los distintos puntos de consumo, debiendo también asegurar el servicio a las áreas asistenciales que requieran la entrega y retiro de botellas o cilindros, el que será definido por la ENTIDAD CONTRATANTE, durante las 24 horas del día y todos los días del año. En ese sentido, el OPERADOR deberá realizar un control diario de los balones de gases

mediante equipos de medición, los que deberá identificar en el POA del servicio, e informar al SIGI-NS.

El sistema deberá poder ser operado desde un sistema de control centralizado mediante alertas y alarmas correspondientes de manera de anticipar cualquier dificultad con la provisión del servicio.

Los gases clínicos envasados (oxígeno gaseoso, óxido nitroso, etc.) y el oxígeno líquido, serán abastecidos por una empresa proveedora, contratada para estos efectos por la ENTIDAD CONTRATANTE.

El OPERADOR deberá coordinar con la ENTIDAD CONTRATANTE, la hora y el día en que se realizarán las revisiones y pruebas y control de fugas a que se someterá el sistema, a fin de evitar que afecten el normal funcionamiento del Instituto. Del mismo modo, el OPERADOR deberá dotar los medios alternativos para los pacientes conectados a gases clínicos cuando corresponda.

El OPERADOR deberá asegurar que todos los equipos, redes y componentes estén en forma permanente con sus respectivos códigos de color y dirección de flujo en buen estado.

El OPERADOR deberá coordinar con el servicio de Aseo y Limpieza, las actividades de limpieza que se realizaran en las áreas donde existan equipos industriales de gases clínicos y de vacío, así como las áreas donde se almacenen cilindros de gases. Dicha limpieza deberá ser realizada por personal capacitado en función del riesgo que revisten estas instalaciones.

El OPERADOR deberá mantener, a su costo y riesgo, un stock de repuestos de partes y piezas de mayor rotación, así como equipos secundarios y tomas, a fin de garantizar el funcionamiento continuo del sistema. El stock indicado, debe quedar informado en el POA, junto con la frecuencia de reposición acordada con Supervisor del Contrato y de las Operaciones.

El OPERADOR deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

### Central de gases medicinales

El OPERADOR deberá efectuar el mantenimiento de los equipos y componentes, tales como: bombas de vacío, manifolds, compresores y filtros de aire medicinal, sistema de respaldo de gases, reguladores, tableros eléctricos y control, alarmas, señaléticas, entre otros, conforme a las especificaciones y recomendaciones que establece para estos efectos cada fabricante y las Leyes y Disposiciones Aplicables.

De manera referencial las acciones de mantenimiento se realizarán con una frecuencia de:

**TABLA 21: FRECUENCIA DE LAS ACCIONES DE MANTENIMIENTO**

| Equipo o componente     | Actividades                                                                                                                                                                                                | Frecuencia |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Central de Gases        | Revisión de valores de presión, posibles fugas, placas identificadoras o rotulación de señalética, estado general de la central y su correcto funcionamiento, debiendo subsanar los defectos identificados | Mensual    |
| Pruebas de Hermeticidad | Realizar las pruebas de hermeticidad y subsanar los defectos identificados                                                                                                                                 | Semestral  |
| Reguladores de presión  | Cambio de los repuestos del Kit de reparación (vástago, asiento, resorte, o-ring)                                                                                                                          | Anual      |
| Válvula de retención    | Reemplazo                                                                                                                                                                                                  | Anual      |

| Equipo o componente               | Actividades | Frecuencia  |
|-----------------------------------|-------------|-------------|
| Señalética y válvula de seguridad | Reemplazo   | Cada 2 años |
| Cerco de la Central de Gases      | Pintado     | Cada 2 años |

Fuente: Elaboración IKONS ATN, en base a mejores prácticas experiencia internacional

- Los equipos de generación de aire medicinal y de vacío, deberán tener un mantenimiento de al menos 1 vez al mes o según lo que señale el manual de mantención del fabricante y condiciones de garantías y seguros, e incluirá: inspección y reposición de empaquetaduras, niveles de aceite, filtros, entre otros elementos señalados en el manual de mantención del fabricante. Además, del mantenimiento y limpieza del tablero eléctrico.
- El OPERADOR deberá verificar al menos mensualmente la calidad del aire medicinal producido realizando mediciones de H<sub>2</sub>O, CO<sub>2</sub>, CO, SO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub> (monóxido y dióxido de nitrógeno) y aceite, y realizar los cambios de repuestos o ajustes necesarios. El Operador deberá informar en SIGI – NS, las mediciones realizadas.

### Redes de distribución de gases medicinales

El OPERADOR deberá realizar el mantenimiento de las redes y componentes: válvulas, canaletas de porta instalaciones, señalética, entre otros, según los requerimientos que se indican en la siguiente tabla.

**TABLA 22: REQUERIMIENTOS REDES Y COMPONENTES**

| Equipo o componente                                                                                                                                           | Actividades                                                                | Frecuencia mínima |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Toda la red para monitorear el estado de manómetros, válvulas de corte, señalética, placas identificadoras o rotulación de señalética de elementos y soportes | Revisión y subsanación de los defectos identificados                       | Semestral         |
| Pruebas de Hermeticidad                                                                                                                                       | Realizar las pruebas de hermeticidad y subsanar los defectos identificados | Anual             |
| Redes de gases y señalética                                                                                                                                   | Pintado y reponer la señalética                                            | Cada 3 años       |

Fuente: Elaboración IKONS ATN, en base a mejores prácticas experiencia internacional

### Recintos asistenciales con gases medicinales

El OPERADOR deberá realizar el mantenimiento de las redes y componentes: tomas de gases y aspiración, reguladores, canaletas de porta instalaciones, señalética, entre otros, según los siguientes requerimientos sin perjuicio del cumplimiento de mayores exigencias que se establezcan en el manual de mantención del fabricante o por condiciones de uso debidamente calificadas.

**TABLA 23: MANTENIMIENTO DE REDES Y COMPONENTES**

| Equipo o componente                                                                                                                                            | Actividades                                                        | Frecuencia mínima |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Todas las tomas de gases y aspiración, incluyendo las válvulas de corte, señalética, placas identificadoras o rotulación de señalética de elementos y soportes | Revisión y subsanación de los defectos identificados               | Semestral         |
| Pruebas de Fuga                                                                                                                                                | Realizar las pruebas de Fuga y subsanar los defectos identificados | Anual             |

Fuente: Elaboración IKONS ATN, en base a mejores prácticas experiencia internacional

El OPERADOR deberá disponer de los siguientes equipos secundarios en back up: flujómetros, reguladores de vacío, frascos de aspiración, humidificadores, entre otros, en caso de falla del equipo elemento en uso. El listado equipos back - up, debe quedar informado en el POA, junto con la frecuencia de reposición acordada con Supervisor del Contrato y de las Operaciones.

### Sistemas de Alarmas y Cajas de Válvulas

El OPERADOR deberá realizar el mantenimiento de los sistemas de alarmas y cajas de válvulas, según lo indicado por cada fabricante y de acuerdo con las condiciones de uso, lo que será calificado por La ENTIDAD CONTRATANTE. Adicionalmente, deberá realizar las siguientes acciones:

**TABLA 24: FRECUENCIA DE ACCIONES**

| Equipo o componente         | Actividades                                                                                                                                                                                           | Frecuencia mínima |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Alarmas y cajas de válvulas | Inspección que incluirá la revisión de todas las alarmas y cajas de válvulas, funcionamiento y señalética, debiendo subsanar los defectos detectados                                                  | Semestral         |
| Presostátos y manómetros    | Realizar las pruebas de funcionamiento consistente en el reinicio ( <i>setup</i> ) de los presostatos, y comprobación de la calibración de los manómetros, debiendo subsanar los defectos detectados. | Semestral         |

Fuente: Elaboración IKONS ATN, en base a mejores prácticas experiencia internacional

Para la operación del sistema de oxígeno criogénico, el OPERADOR deberá tener en consideración lo siguiente:

- 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 tanques y componentes.
- El OPERADOR deberá subsanar las incidencias o fallos o solicitudes realizadas a través del SIGI-NS según los indicadores de niveles de servicio.

**TABLA 25: PERIODOS DE RECTIFICACION**

| Actividad                                                                                                          | Periodo de Rectificación máximo para corrección contabilizado desde la solicitud del requerimiento en el SIGI-NS   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Traslado y entrega de los cilindros de gases medicinales al usuario, solicitados de manera anticipada y programada | 2 horas                                                                                                            |
| Traslados urgentes de gases medicinales                                                                            | 15 minutos                                                                                                         |
| Reparaciones de la red o sus elementos y equipos secundarios, de carácter no urgentes                              | 48 horas                                                                                                           |
| Fallas en la red de algún elemento de ella o de un equipo secundario, con carácter de urgencia                     | 15 minutos o lo que determine el POA para casos especiales siempre y cuando no se afecte la prestación asistencial |

Fuente: Elaboración IKONS, en base a mejores prácticas experiencia internacional

### 3.- Mantenimiento y Operación del Sistema de Aire Acondicionado, Sistema de Climatización y Presurización de áreas y ambientes y Central Térmica, de acuerdo con las Leyes y Disposiciones Aplicables

El sistema deberá estar operativo las 24 horas del día, todos los días del año. El OPERADOR debe asegurar su funcionamiento de manera presencial o a través de un sistema de automatización y control centralizado, conforme a lo dispuesto en los Expedientes Técnicos, debiendo para este último desarrollar protocolos de operación, los que deberán contar con no objeción de la ENTIDAD CONTRATANTE, antes de su implementación y estar incluidos en el POA del servicio.

Los siguientes equipos son parte de la familia de equipos del sistema de climatización y aire acondicionado, que deben tener un programa de mantención preventiva, protocolizados en POA, estos son: Chiller (enfriador de agua), Unidad de Tratamiento de Aire UTA, Fan Coil, equipos de Precisión (Data Center), Split, etc.

Se deberá considerar para el funcionamiento del sistema, las siguientes condiciones de operación:

- Normal diurna
- Normal nocturna
- Incendio en la Central Térmica
- Incendio en otros edificios del Hospital
- Después del movimiento sísmico o terremotos
- Corte de energía eléctrica parcial
- Corte de energía eléctrica total
- Funcionamiento con generador de emergencia
- Otros que pudiese definir la ENTIDAD CONTRATANTE.

El OPERADOR deberá entregar informes anuales a la ENTIDAD CONTRATANTE donde se incorpore los parámetros y registro estadístico de funcionamiento efectivo de los equipos durante todo el año, a fin de contrastarlos con los requerimientos definidos en el Informe técnico o Expediente Técnico. Dicha ENTIDAD solicitará medidas correctivas y de reposición o reemplazo de las instalaciones o equipos, en función a las desviaciones que se registren.

**TABLA 26: FRECUENCIA DE ACTIVIDADES**

| Actividad                                                                                                                                                                                                                                                             | Frecuencia mínima |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Realizar la operación del sistema anti Legionella Pneumophila (*), según los parámetros de temperatura establecidos, en las torres de refrigeración o donde exista riesgo de proliferación de esta bacteria y que pueda contaminar los sistemas de aire acondicionado | Diario            |
| Realizar el mantenimiento de todos los dispositivos de corte y regulación, asegurando que estén disponibles y operativos                                                                                                                                              | Trimestral        |

(\*) Los sistemas anti Legionella Pneumophila incluye el tratamiento en base a biocidas, sistemas desincrustantes (limpiador químico que evita depósitos sales en paredes de calderas, etc.), así como de tecnologías que permitan controlar la temperatura del agua, para así evitar formación o proliferación de la bacteria.

Fuente: Elaboración IKONS ATN, en base a mejores prácticas experiencia internacional

El mantenimiento deberá incluir las siguientes actividades sin perjuicio de otras que señale el manual de mantenimiento y operación del fabricante, lo que deberá consignarse en el POA del servicio.

**TABLA 27: ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO**

| Mantenimiento a las Instalaciones del Sistema de Climatización | Actividades                                                                 |
|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
|                                                                | Limpieza y mantenimiento de ductos de ventilación                           |
|                                                                | Corrección de fugas de aire desde los ductos                                |
|                                                                | Limpieza de difusores y rejillas de ductos                                  |
|                                                                | Cambio de filtros en manejadoras de aire, según uso                         |
|                                                                | Revisión y corrección de circuitos y tuberías de refrigeración              |
|                                                                | Medición y recarga de refrigerante                                          |
|                                                                | Restauración de aislamientos térmicos en componentes de sistemas            |
|                                                                | Mantenimiento de tanques y sistemas de enfriamiento y calentamiento de agua |
|                                                                | Otros                                                                       |

Fuente: Elaboración IKONS ATN, en base a mejores prácticas experiencia internacional

El OPERADOR deberá cumplir con los requisitos mínimos que a continuación se señalan:

#### **Sistemas de climatización**

El mantenimiento de los equipos del sistema de climatización deberá considerar como mínimo lo indicado en la tabla siguiente.

**TABLA 28: ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO**

| Mantenimiento de equipos de Sistemas de Climatización | Actividades                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                       | Rutinas de limpieza técnica                                                                                                 |
|                                                       | Lubricación                                                                                                                 |
|                                                       | Inspecciones                                                                                                                |
|                                                       | Cambio de filtros                                                                                                           |
|                                                       | Mediciones de calidad del aire                                                                                              |
|                                                       | Pruebas y revisiones de mangueras y correas                                                                                 |
|                                                       | Pruebas de presión y desarmes                                                                                               |
|                                                       | Revisión de elementos y accesorios: instrumentos de control, preostátos, termostatos, entre otros, según definido en el POA |
|                                                       | Otras en frecuencia que señale el fabricante y de acuerdo a condiciones de uso                                              |

Fuente: Elaboración IKONS ATN, en base a mejores prácticas experiencia internacional

- El Operador deberá reponer los filtros absolutos (también denominados HEPA) de cada equipo de aire definido en el Expediente Técnico, debiendo realizar adicionalmente el test D.O.P. (Dispersed Oil Particules) u otro con opinión previa de la ENTIDAD CONTRATANTE, que certifique la eficiencia de cada filtro absoluto repuesto y su respectiva instalación. Asimismo, deberá realizar mediciones de la calidad del aire (nivel particulado y cálculo de las renovaciones de aire), en los ambientes donde se instalen filtros absolutos, cada vez que realice un cambio de los mismos. Estas mediciones de calidad del aire deben registrarse en SIGI – NS.
- Asimismo, se deberán mantener los parámetros de diseño para aquellos ambientes que estén certificados por la norma ISO, así como la limpieza del conducto eléctrico correspondiente a los sistemas de aire acondicionado, climatización y presurización de ambientes.
- El OPERADOR deberá realizar los controles de humedad, mediciones de presiones y mediciones de control de partículas para las áreas de Centro Quirúrgico, UCI, nutrición parenteral y las salas limpias que determine la ENTIDAD CONTRATANTE.
- A solicitud de la ENTIDAD CONTRATANTE, el OPERADOR deberá realizar mediciones adicionales de la calidad el aire, por razones sanitarias que evidencien contaminación por vía aérea. En caso se compruebe que hay contaminación atribuible a la calidad del aire,

el OPERADOR deberá realizar las acciones correctivas correspondientes, en el plazo definido por la ENTIDAD CONTRATANTE.

Asimismo, el OPERADOR deberá realizar las actividades que se indican en la tabla siguiente.

**TABLA 29: FRECUENCIA DE ACTIVIDADES**

| Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Frecuencia mínima                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| Mantenimiento de los equipos que funcionan las 24 horas en forma continua                                                                                                                                                                                                                                    | Mensual                                                                                 |
| Pruebas de estanqueidad en las cajas de filtros de los equipos manejadoras de aire, en los equipos recuperadores de energía y en los ductos de inyección y extracción. Dependiendo del resultado de estas pruebas, la ENTIDAD CONTRATANTE solicitará al OPERADOR reponer, reemplazar o reparar los sistemas. | Anual                                                                                   |
| Cambiar los componentes de los tableros de control de los equipos de climatización.                                                                                                                                                                                                                          | De acuerdo con lo establecido en manual de fabricante o condiciones de uso              |
| Inspeccionar el estado de los cojinetes de los equipos de climatización y el estado de las redes en los puntos que traspasan la junta de dilatación, realizando las acciones correctivas que correspondan.                                                                                                   | Semestral                                                                               |
| Inspeccionar, y ante un requerimiento de la ENTIDAD CONTRATANTE, el estado de los templadores insertos en los ductos, todo en coordinación con el servicio de mantenimiento y operación del sistema de protección contra incendios                                                                           | Semestral                                                                               |
| Realizar el mantenimiento de todos los sistemas controladores y actuadores de temperatura y de caudal de fluidos                                                                                                                                                                                             | Trimestral o la frecuencia que determine la ENTIDAD CONTRATANTE para casos particulares |

Fuente: Elaboración IKONS ATN, en base a mejores prácticas experiencia internacional

Asimismo, los periodos de rectificación máximos de cualquiera de las incidencias que a continuación se señalan, deberá ser según la siguiente tabla:

**TABLA 30: PERIODO DE RECTIFICACIÓN MÁXIMO**

| Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Periodo de Rectificación máximo desde la solicitud del requerimiento al SIGI-NS |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Filtraciones de agua producto del aire o vapor condensado al interior de los recintos</li> <li>Activación y desactivación de uno o más equipos de climatización, fuera del programa de funcionamiento del sistema para ambientes, tales como: <ul style="list-style-type: none"> <li>Salas de aislamiento</li> <li>Pabellones,</li> <li>Central de mezclas, entre otros recintos</li> </ul> </li> <li>Funcionamiento deficiente de la temperatura en algún recinto por fuera de los rangos establecidos en el Expediente Técnico.</li> </ul> | 30 minutos o lo que determine el POA para casos particulares                    |

Fuente: Elaboración IKONS ATN, en base a mejores prácticas experiencia internacional

### Central térmica (incluye las calderas)

Las calderas para generación de agua caliente, de generación de vapor y sus correspondientes accesorios (quemadores, bombas de combustible, válvulas, termostatos, aislación térmica, chimeneas, entre otros), deberán operar según las condiciones establecidas en los Expedientes Técnicos y las Leyes y Disposiciones Aplicables.

El OPERADOR deberá efectuar mediciones de gases y material particulado según las Leyes y Disposiciones Aplicables.



Asimismo, deberá realizar las siguientes actividades:

**TABLA 31: FRECUENCIA DE ACTIVIDADES**

| Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Frecuencia mínima |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Deberá realizar la operación del sistema de ablandamiento de las aguas de la Central Térmica, debiendo recargar con sales cuando corresponda                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Diario            |
| Inspeccionar que las condiciones de aislamiento térmico de las redes, válvulas y tanques permanezcan de acuerdo a los requerimientos, realizando las acciones correctivas o de reemplazo que correspondan                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Semestral         |
| Informar en el SIGI-NS los niveles de combustibles consumidos y el nivel del estanque respectivo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Diario            |
| Realizar inspecciones visuales y en su estructura, de las instalaciones donde se emplace la Central Térmica, procediendo a reparar cualquiera de sus elementos en caso de ser necesario, todo lo cual deberá registrarlo en el SIGI-NS. Todo ello con el objeto de mantener la habitabilidad y funcionalidad según se indica en el Expediente Técnico. Asimismo, efectuar la inspección cada vez que se produzca un evento sísmico de magnitud igual o superior a 5 grados en la escala de Mercalli. | Trimestral        |
| Realizar el mantenimiento del sistema de conductos y <i>piping</i> de la Central Térmica, verificando que no se presenten filtraciones ni presencia de óxido.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Trimestral        |
| Realizar el mantenimiento de todos los dispositivos de corte y regulación, asegurando que estén disponibles y operativos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Trimestral        |

Fuente: Elaboración IKONS ATN, en base a mejores prácticas experiencia internacional

Deberá garantizar la operatividad plena de la Central Térmica.

El mantenimiento de la Central Térmica y sus equipos generadores, intercambiadores y acumuladores de agua caliente de calefacción y agua caliente sanitaria, comprenderá, al menos, el desarme de las calderas, revisión del manto y pruebas de estanqueidad y presiones, y otras que sean exigidas por Leyes y Disposiciones Aplicables. Sin perjuicio de lo anterior y con una frecuencia mínima mensual, el OPERADOR deberá efectuar inspecciones, limpieza técnica, lubricación, reparación de aislación, revisiones de fugas, cambios de empaquetaduras, entre otras actividades. Dicho mantenimiento tendrá una frecuencia mínima anual sin perjuicio de las labores de mantención que se deba realizar de acuerdo a los manuales de mantenimiento del fabricante y las frecuencias en ellos señaladas.

El mantenimiento debe incluir el quemador dual y accesorios, siguiendo las indicaciones del fabricante o las exigidas por Supervisor del Contrato y de las Operaciones.

El OPERADOR deberá coordinar con el Servicio de Aseo y Limpieza un programa de aseo y limpieza de los ambientes en los cuales existan equipos industriales, tales como: calderas, central de agua caliente sanitaria, entre otros.

Todos los equipos y accesorios deberán poseer siempre la señalética de identificación en buen estado.

El OPERADOR deberá llevar un registro diario de parámetros de calidad del agua, como dureza, ph, entre otros. Así como realizar actividades como purga de fondo del caldero, medición de STD (sólidos disueltos totales), sulfitos, sulfatos y otras mediciones de calidad que aseguren el correcto funcionamiento del sistema.

**4.- Mantenimiento y operación de las redes de distribución, instalaciones y equipamiento del sistema sanitario, de acuerdo con las leyes y disposiciones aplicables**

Este servicio comprende el mantenimiento y operación de **los siguientes subsistemas**:

- **Subsistema de provisión de agua potable**, incluye empalmes, aducciones, tanques de acumulación, redes de distribución, sistemas de bombas y todos sus componentes funcionales definidos en el Expediente Técnico.
- **Subsistema de provisión aguas especiales**, incluye empalmes, tanques, redes de distribución y disposición, sistemas, equipos y todos sus componentes funcionales definidos en el Expediente Técnico.
- **Subsistemas de drenajes, alcantarillados y evacuación de aguas lluvia** y sus dispositivos y componentes funcionales definidos en el Expediente Técnico.
- **Subsistema de Tanques de agua para red de incendios** y sus dispositivos funcionales definidos en el Expediente Técnico.
- **Subsistema de redes de distribución de agua de riego**, incluye tanques y otros dispositivos funcionales definidos en el Expediente Técnico.
- Otros sistemas de aguas considerados en el Instituto de acuerdo con las Leyes y Disposiciones Aplicables.
- Subsistema de almacenamiento y distribución de gas combustible.

Para cada uno de los subsistemas, el OPERADOR deberá tener actualizado el sistema referenciado tipo CAD (Diseño asistido por computadora) en el SIGI-NS, donde se muestre los planos de manera dinámica y los componentes de inventarios, con sus atributos específicos actualizados (equipos, tipo de servicios, ubicación, hoja de vida, estado, entre otros).

El OPERADOR deberá cumplir con los siguientes requerimientos mínimos:

**Subsistema de provisión de agua potable, incluye empalmes, aducciones, tanques de acumulación, redes de distribución, sistemas de bombas y todos sus componentes funcionales definidos en el expediente técnico**

- **Tanques y Salas de Bombas Sistema de Impulsión de Agua Potable Fría.** El OPERADOR deberá realizar las actividades con una frecuencia mínima de acuerdo con lo indicado en la tabla siguiente.

**TABLA 32: TANQUES Y SALAS DE BOMBAS SISTEMAS DE IMPULSIÓN DE AGUA POTABLE**

| Actividad                                                                                                                                                                                     | Frecuencia mínima                                                                 | Objetivo que se busca                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inspecciones visuales en la estructura</li> <li>▪ Verificar la ausencia de filtraciones y contaminación</li> </ul>                                   | Trimestral; y además cuando ocurra sismo de 5 grados o mayor (escala de Mercalli) | Asegurar la estanqueidad de los mismos                                                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Revisión y limpieza interior y exterior de tanques de almacenamiento</li> <li>▪ Limpieza de filtros</li> <li>▪ Reparación de filtraciones</li> </ul> | Semestral y según instrucciones de la ENTIDAD CONTRATANTE                         | Asegurar la potabilidad del agua almacenada de acuerdo con Leyes y Disposiciones Aplicables |

| Actividad                                                                                                                                               | Frecuencia mínima | Objetivo que se busca |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación del estado de las escotillas de inspección</li> <li>Análisis químico del agua almacenada</li> </ul> |                   |                       |

Fuente: Elaboración IKONS ATN, en base a mejores prácticas experiencia internacional

El análisis químico del agua deberá ser realizado por un laboratorio autorizado y certificado, debiendo registrar los resultados de dicho análisis en el SIGI-NS. El costo del análisis químico del agua deberá ser asumido a entero costo del OPERADOR.

El OPERADOR deberá asegurar la calidad del agua entregada diariamente, mediante el monitoreo online desde una sala de control centralizado, reportando al Supervisor del Contrato y de las Operaciones cualquier anomalía presentada.

El OPERADOR deberá verificar constantemente que las tapas y escotillas de los tanques permanezcan cerradas y seguras sin riesgo de caídas o vaciamientos de elementos contaminantes.

- Sala de Bombas:**
  - El sistema de bombeo e impulsión debe contar con un programa de mantenimiento preventivo. Se debe contar con un seguimiento del funcionamiento del sistema y de la alternación de las bombas, que permita determinar de manera predictiva la reposición del sistema parcial o total.
  - Las salas de bombas y los alrededores de los tanques deben permanecer limpios y sin riesgo de contaminación o vaciamiento de productos indeseados a las aguas.
  - Asegurar la presión y caudales en los puntos de consumo de acuerdo a lo establecido en el Expediente Técnico.
  - Mantener la rotulación e identificación de cada elemento, de forma clara y permanente.
  - Asimismo, el OPERADOR deberá realizar las siguientes actividades con una frecuencia mínima de:

**TABLA 33: SALA DE BOMBAS**

| Actividad                                                                                                                                                                                                | Frecuencia mínima                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Limpieza exterior e inspección de las cañerías y válvulas de entrada y salida a los tanques                                                                                                              | Anual                                               |
| Mantenimiento de la sala de máquinas y bombas, incluyendo la revisión del estado de muros y <i>manifold</i> e hidroneumáticos, y la corrección, reparación o reposición de los elementos, de ser el caso | Trimestral                                          |
| Mantenimiento del sistema de impulsión de agua potable fría                                                                                                                                              | Mensual                                             |
| Mantenimiento de los tableros eléctricos y de control                                                                                                                                                    | De acuerdo con las Leyes y Disposiciones Aplicables |

Fuente: Elaboración IKONS ATN, en base a mejores prácticas experiencia internacional

Sin perjuicio de las recomendaciones de los fabricantes de los tableros de control del sistema de bombas, éstos deberán reponerse, como máximo cada 6 años de funcionamiento.

El OPERADOR deberá llevar un Registro en línea de parámetros de presión del sistema.

- Sistema de cañerías de agua potable, fría y caliente.** El OPERADOR deberá realizar las siguientes actividades con una frecuencia mínima de:

**TABLA 34: SISTEMA DE CAÑERÍAS DE AGUA POTABLE, FRÍA Y CALIENTE**

| Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Frecuencia mínima |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Inspección del estado de la matriz de agua potable y su reparación, si corresponde.                                                                                                                                                                                                                              | Anual             |
| Inspección de todos los dispositivos de corte, válvulas de retención, filtros, sistemas de soporte, estado de las aislaciones térmicas, pintura identificadora de las redes y rotulación de las cañerías. Se incluye todo otro elemento mecánico que sea susceptible de perder su condición de uso en el tiempo. | Trimestral        |
| Inspección del cuelgue de las redes a elementos estructurales o a los que corresponda para evitar su desprendimiento y su reparación, si corresponde.                                                                                                                                                            | Trimestral        |
| Inspección del correcto funcionamiento de las redes en los puntos que traspasan la junta de dilatación y su reparación, si corresponde.                                                                                                                                                                          | Trimestral        |
| Mantenimiento de los códigos de color de las redes y elementos constitutivos.                                                                                                                                                                                                                                    | Semestral         |
| Mantenimiento del sistema de recirculación del agua potable.                                                                                                                                                                                                                                                     | Trimestral        |

Fuente: Elaboración IKONS ATN, en base a mejores prácticas experiencia internacional

Asimismo, el OPERADOR deberá informar al Supervisor del Contrato y de las Operaciones cualquier falla registrada en el SIGI-NS. Los periodos de rectificación máximos, según las zonas de criticidad, serán los siguientes:

**TABLA 35: SISTEMAS DE CAÑERÍAS DE AGUA POTABLE, FRÍA Y CALIENTE: PERIODOS DE RECTIFICACIÓN MÁXIMOS**

| Criticidad de la zona          | Periodo de Rectificación máximo desde la solicitud del requerimiento al SIGI-NS                                     |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Zonas críticas y semi críticas | 15 minutos para casos particulares se podrá acordar un plazo mayor, los que deberá autorizar la ENTIDAD CONTRATANTE |
| El resto de las zonas          | 30 minutos para casos particulares se podrá acordar un plazo mayor, los que deberá autorizar la ENTIDAD CONTRATANTE |

Fuente: Elaboración IKONS ATN, en base a mejores prácticas experiencia internacional

- **Artefactos Sanitarios y Grifería.** El OPERADOR deberá realizar las siguientes actividades con una frecuencia mínima de:

**TABLA 36: ARTEFACTOS SANITARIOS Y GRIFERÍA**

| Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Frecuencia mínima |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Inspección de los artefactos sanitarios y de su grifería y llaves de corte, a fin de prevenir problemas de obstrucción o filtraciones de sus conexiones y elementos constitutivos                                                                                                            | Semanal           |
| Inspección y mantenimiento de las lavachatas, si las hubiere, a fin de garantizar su correcto, seguro y continuo funcionamiento, según las recomendaciones del fabricante, especialmente los procesos de vaciado, lavado y sanitizado y sistemas de apertura y controles de estos artefactos | Semanal           |
| Revisión de la grifería electrónica y válvulas mezcladoras, entre otros elementos                                                                                                                                                                                                            | Semanal           |

Fuente: Elaboración IKONS ATN, en base a mejores prácticas experiencia internacional

El OPERADOR deberá informar a la ENTIDAD CONTRATANTE cualquier falla registrada en el SIGI-NS. Los periodos de rectificación máximos, según las zonas de criticidad, serán los siguientes:

**TABLA 37: ARTEFACTOS SANITARIOS Y GRIFERÍA: PERIODOS DE RECTIFICACIÓN MÁXIMOS**

| Criticidad de la zona          | Periodos de Rectificación máximo desde la solicitud del requerimiento al SIGI-NS                                    |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Zonas críticas y semi críticas | 15 minutos para casos particulares se podrá acordar un plazo mayor, los que deberá autorizar la ENTIDAD CONTRATANTE |
| El resto de las zonas          | 30 minutos para casos particulares se podrá acordar un plazo mayor, los que deberá autorizar la ENTIDAD CONTRATANTE |

Fuente: Elaboración IKONS ATN, en base a mejores prácticas experiencia internacional

**Subsistema de aguas especiales y aguas tratadas, incluye empalmes, tanques, redes de distribución y disposición, sistemas, equipos y todos sus componentes funcionales definidos en el proyecto**

- **Requerimientos Generales.** El OPERADOR deberá realizar las siguientes actividades de mantenimiento:

**TABLA 38: REQUERIMIENTOS GENERALES**

| Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Frecuencia mínima |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Inspección de las Plantas de Agua Tratada, realizando al menos, las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ablandamiento de las aguas, mediante el empleo de sales y resinas apropiadas para estos efectos, según indicaciones del fabricante. Los insumos serán a costo y riesgo del OPERADOR.</li> <li>▪ Revisión de las instalaciones y redes de distribución, verificando el estado de las válvulas, entre los componentes, así como proceder al lavado o cambio de membranas.</li> <li>▪ Verificación de la inexistencia de filtraciones, procediendo a su inmediata reparación, en caso exista.</li> <li>▪ Revisión permanente de los niveles de agua monitoreado desde el sistema de control centralizado</li> <li>▪ Registro de consumo, revisión y regulación de caudales y presión.</li> <li>▪ Revisión y ajustes de tableros eléctricos y de control</li> <li>▪ Revisión de las alarmas</li> <li>▪ Mantenimiento del sistema de bombas, revisión y ajustes de parámetros</li> </ul> | Diario            |
| Mantenimiento de los equipos de tratamiento de aguas, mediante la administración de las garantías de que correspondan y por un servicio técnico autorizado por el fabricante, garantizando su buen funcionamiento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Cada 2 meses      |

Fuente: Elaboración IKONS ATN, en base a mejores prácticas experiencia internacional

El OPERADOR deberá realizar el muestreo del ablandamiento de las aguas luego de cada carga de sales y entre cargas. Estas mediciones deben ser registradas e informarse a través del SIG-INS.

El OPERADOR deberá tomar todas las provisiones del caso para que el Instituto cuente con agua blanda, las 24 horas del día, todos los días del año. Su no cumplimiento será motivo de una deducción, de acuerdo con los indicadores de nivel de servicio correspondiente, sin perjuicio de las multas que se establezcan en el Contrato.

Los ambientes donde se emplacen las plantas deben mantenerse siempre limpios, y con sus pavimentos secos, al igual que todos sus elementos, como: tableros, circuitos y estanque de acumulación.

- Respecto a las plantas y sistemas de agua para Esterilización:
  - Asegurar que la planta y los sistemas de agua para esterilización estén operativa las 24 horas del día, todos los días al año y en todos los horarios de funcionamiento.
  - Medir la calidad de agua conforme a los requerimientos del fabricante, realizando las correcciones necesarias a fin de obtener los rangos exigidos por las Leyes y Disposiciones Aplicables.
  - Realizar la limpieza, a lo menos cada 2 meses, de los tanques.

**TABLA 39: RESPECTO A LA PLANTA DE AGUA PARA ESTERILIZACIÓN**

| Criticidad de la zona       | Periodo de Rectificación máximo desde la solicitud del requerimiento en el SIGI-NS                                  |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cualquier zona del Hospital | 15 minutos para casos particulares se podrá acordar un plazo mayor, los que deberá autorizar la ENTIDAD CONTRATANTE |

- Plantas y sistemas de agua para Laboratorio y Cocina:
  - Asegurar que la planta y los sistemas de agua para Laboratorio , Cocina y otros servicios ( si fuera el caso), estén operativa las 24 horas del día, todos los días al año y en todos los horarios de funcionamiento.
  - Revisar diariamente el equipo desmineralizador de los recintos de Laboratorio y de Cocina, según corresponda, incluyendo el: lavado o cambio de filtros o membranas, reparación o reposición de partes, filtros y piezas afectadas por uso o término de vida útil, entre otros.
  - Medir la calidad de agua conforme a los requerimientos del fabricante, realizando las correcciones necesarias a fin de obtener los rangos exigidos en las Leyes y Disposiciones Aplicables.
  - Realizar la limpieza, a lo menos cada 2 meses, de los tanques.

**Subsistemas de drenajes, alcantarillados y evacuación de aguas lluvia y sus dispositivos y componentes funcionales definidos en el proyecto**

El OPERADOR tendrá a su cargo el mantener operativo el sistema de tratamiento de aguas residuales, antes de proceder a la descarga a la red pública de alcantarillado dentro de los parámetros y condiciones establecidas por las Leyes y Disposiciones Aplicables. Con este fin deberá realizar, a su entero cargo, mediciones de monitoreo de las aguas residuales, para verificar que se cumpla con los valores máximos admisibles, según lo establecido por Decreto Supremo N° 021-2009- Vivienda. Asimismo, realizar controles diarios al sistema neutralizador de desagüe, de acuerdo a las Leyes y Disposiciones Aplicables. El OPERADOR deberá realizar las siguientes actividades de mantenimiento:

**TABLA 40: ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO**

| Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Frecuencia mínima                                                                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Limpieza y otras actividades de mantenimiento 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.                                                                                                                                                         | Trimestral; podrá ser reducida por la ENTIDAD CONTRATANTE, según el nivel de uso de las mismas |
| Tratamiento de limpieza y mantenimiento de las cámaras especiales de grasas acorde a sus tamaños y usos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 4 meses; podrá ser reducida por la ENTIDAD CONTRATANTE, según el nivel de uso de las mismas    |
| Estanque de acumulación y plantas elevadoras, si corresponde, según el Expediente Técnico: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inspección para verificar su normal funcionamiento, incluyendo la ausencia de filtraciones de los estanques.</li> <li>▪ Inspeccion bombas sumergibles y tableros electricos</li> <li>▪ Realizar un programa de retiro de lodos provenientes de las aguas servidas y limpieza de los tanques enterrados y de superficie, salvo indicación de la ENTIDAD CONTRATANTE</li> </ul> | Inspección: diaria;<br>Programa de retiro: semestral.                                          |

Fuente: Elaboración IKONS ATN, en base a mejores prácticas experiencia internacional

El mantenimiento de las plantas elevadoras se realizará por un servicio técnico autorizado por el fabricante de los mismos, que garantice su buen funcionamiento. El programa de mantenimiento deberá quedar registrado en POA.

Asimismo, el OPERADOR deberá informar al Supervisor del Contrato y de las Operaciones cualquier filtración de aguas servidas registradas en el SIGI-NS. Los periodos de rectificación máximos , serán los siguientes:

**TABLA 41: TIEMPOS DE CORRECCIÓN**

| <b>Criticidad de la zona</b> | <b>Periodo de Rectificación máximo desde la solicitud del requerimiento en el SIGI-NS</b>                                                                  |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cualquier zona del INSN-SB   | 15 minutos o el tiempo que determine la ENTIDAD CONTRATANTE para casos particulares se podrá acordar un plazo mayor, los que deberá autorizar esta ENTIDAD |

Fuente: Elaboración IKONS ATN, en base a mejores prácticas experiencia internacional

### **Subsistema de tanques de agua para red de incendios y sus dispositivos funcionales definidos en el proyecto**

El OPERADOR deberá realizar la revisión de todos los componentes y dispositivos del sistema de manera permanente y en caso de existir pérdida de funcionalidad, proceder a reparar o reemplazar los elementos dañados.

### **Subsistema de redes de distribución de agua de riego, incluye tanques y otros dispositivos funcionales definidos en el proyecto**

El OPERADOR deberá realizar la revisión de cañerías, aspersores, llaves, cámaras y otros componentes del sistema de manera trimestral y en caso de existir pérdida de funcionalidad, proceder a reparar o reemplazar los elementos dañados.

El OPERADOR deberá revisar y mantener los tableros y sistemas de control, al menos de manera mensual.

### **Otros sistemas de aguas considerados en el hospital de acuerdo con leyes y disposiciones aplicables**

El OPERADOR deberá realizar la revisión de componentes del sistema de manera permanente y en caso de existir pérdida de funcionalidad, proceder a reparar o reemplazar los elementos dañados.

### **Subsistema de almacenamiento y distribución de gas combustible**

El OPERADOR deberá realizar la revisión de componentes del sistema de manera permanente de manera de garantizar su disponibilidad y en caso de existir pérdida de funcionalidad, proceder a reparar o reemplazar los elementos dañados, por personal certificado.

Los procedimientos y frecuencias de las actividades de mantención serán las que se definan en el Expediente Técnico y las que se exijan de acuerdo con las Leyes y Disposiciones Aplicables.



## 5.- Mantenimiento y operación de los Sistemas eléctricos de alta, media y baja tensión definidos en el proyecto, de acuerdo con leyes y disposiciones aplicables

Incluye empalmes y redes de distribución, incluye todos los componentes y dispositivos funcionales definidos en el proyecto.

El OPERADOR deberá asegurar el funcionamiento del sistema de energía e iluminación artificial de manera efectiva, eficiente y oportuna, durante las 24 horas del día, todos los días del año, manteniendo en buen estado la redes y los equipos de soporte que utilice para estos efectos.

El OPERADOR deberá implementar planes de contingencia ante fallos de suministro de energía eléctrica de la red pública, y desarrollar estrategias de sistemas alternativos de provisión del mismo. En caso de fallas deberá comunicar al Supervisor del Contrato y de las Operaciones para que éste autorice la aplicación del plan de contingencia correspondiente.

El OPERADOR deberá coordinar con el Servicio de Aseo y Limpieza, la limpieza de las áreas de : sala del grupo electrógeno, salas de tableros y transformadores, entre otros; con la finalidad de que sea realizado por personal capacitado en función del riesgo que revisten estas instalaciones.

Tratándose de los residuos y desechos provenientes del mantenimiento y reposición de piezas y elementos eléctricos, el OPERADOR deberá actuar coordinadamente con el Servicio de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios.

El OPERADOR deberá elaborar un programa de reposición o reemplazo del equipamiento eléctrico en base a mediciones y pruebas, recomendaciones del fabricante, y Leyes y Disposiciones Aplicables.

Asimismo, deberá desarrollar un plan de reemplazo del 100% de los equipos de iluminación exterior e interior, al término del décimo año de operación, sin perjuicio del reemplazo o reposición que deberá realizar por fallas, defectos y daños que puedan experimentar. Estas reposiciones o los reemplazos deberán ser de similar o superior calidad a la inicial definida en el Expediente Técnico.

El OPERADOR deberá cumplir con los siguientes requerimientos mínimos:

- **Condiciones funcionales mínimas.** El OPERADOR deberá realizar inspecciones, visuales y en su estructura, de los distintos elementos que conforman este Sistema, los cuales deberán efectuarse trimestralmente y cada vez que se produzca un sismo de magnitud igual o mayor a 5 grados en la escala Mercalli.
  - La energía eléctrica siempre debe estar disponible y llegar a cada punto de consumo de todas las áreas, en forma segura las 24 horas del día, todos los días del año, ya sea por medio del suministro de la empresa de electricidad o por sistemas de respaldo de energía eléctrica, de acuerdo con lo establecido en las presentes especificaciones técnicas.
  - Se debe asegurar que las instalaciones donde se emplacen los equipos eléctricos, tales como: transformadores y grupos electrógenos entre otros, conserven sus características estructurales y mantengan su funcionalidad.
  - Se debe asegurar la ventilación y temperatura adecuada de las áreas donde se emplazan los equipos eléctricos, para lo cual deberá efectuar la coordinación de los mantenimientos de los sistemas de climatización que correspondan dejando el respectivo registro en el SIGI-NS, debiendo garantizar siempre que se cumplan las

recomendaciones de los fabricantes de los mismos respecto a las temperaturas máximas y mínimas y otras consideraciones ambientales exigibles.

- Se deberá inspeccionar, con una frecuencia mínima semestral, todas las luminarias y sus mecanismos de control de encendido y apagado, incluyendo la reparación, reposición o reemplazo de los elementos defectuosos, tales como: lámparas, tubos, transformadores, difusores, carcasas, sellos, cajas eléctricas de derivación, fotoceldas, sensores en general, lámparas de emergencia, entre otros.
- Se deberá registrar, a través de un sistema automatizado de control centralizado la lectura de las variables de los sistemas instalados, como: potencia, amperaje y voltaje, a fin de asegurar el cumplimiento de los parámetros establecidos.
- Se deberá mantener un registro comparativo anual de las mediciones de las mallas a tierra, entre mediciones iniciales del año y mediciones periódicas que deberá hacer durante la etapa de funcionamiento anual. Dichos registros deberán cumplir con lo establecido en la norma vigente y quedar registrados en el SIGI-NS.
- Se deberá realizar certificaciones, una vez al año que den cuenta del correcto funcionamiento de los sistemas de remarcadores eléctricos.
- Deberá informar al Supervisor del Contrato y de las Operaciones cualquier falla en el alumbrado artificial o en los circuitos eléctricos que se registre en el SIGI-NS. Los periodos de rectificación máximos, según las zonas de criticidad, serán los siguientes:

**TABLA 42: PERIODO DE RECTIFICACIÓN MÁXIMOS**

| Criticidad de las zonas        | Periodos de rectificación máximos contados desde el requerimiento en el SIGI-NS |                                                                                                                     |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                | Fallas en el alumbrado artificial                                               | Fallas en los circuitos eléctricos                                                                                  |
| Zonas críticas y semi críticas | 30 minutos                                                                      | 15 minutos para casos particulares se podrá acordar un plazo mayor, los que deberá autorizar la ENTIDAD CONTRATANTE |
| El resto de las zonas          | 60 minutos                                                                      | 30 minutos para casos particulares se podrá acordar un plazo mayor, los que deberá autorizar la ENTIDAD CONTRATANTE |

Fuente: Elaboración IKONS ATN, en base a mejores prácticas experiencia internacional

- **Calidad de la Energía provista.** El OPERADOR deberá garantizar la calidad de la energía eléctrica especificada en el Expediente Técnico, cumpliendo las tolerancias en la alimentación de los equipos y puntos de consumo en general, que se establecen en la norma y reglamentos vigentes. Se deberá considerar fenómenos transitorios, regulaciones de voltaje, frecuencias, caídas de voltaje y todas aquellas circunstancias que pudieran alterar el normal suministro.

El OPERADOR deberá realizar inspecciones mensuales y el mantenimiento de los equipos según las recomendaciones del fabricante, incluyendo ajustes, reposiciones o reemplazos.

En caso de discrepancia respecto al cumplimiento de los requerimientos establecidos, la ENTIDAD CONTRATANTE podrá solicitar al OPERADOR para que contrate, a su costo y riesgo, un tercero debidamente autorizado para que indique la situación y calidad de la energía eléctrica en el punto que se indique.

A fin de garantizar la calidad de la energía, el OPERADOR deberá realizar las siguientes actividades:

- Realizar el mantenimiento de los transformadores, estabilizadores de voltaje, filtros, supresores y banco de condensadores entre otros equipos, conforme lo señala el fabricante y la norma vigente. Frecuencia: mensual.
  - Revisar y monitorear el funcionamiento de los equipos eléctricos que regulan la calidad de la energía eléctrica, debiendo efectuar el mantenimiento y las correcciones pertinentes. El OPERADOR deberá asegurar la adecuada ventilación y limpieza de los recintos.
  - A solicitud de la ENTIDAD CONTRATANTE el OPERADOR deberá realizar las pruebas de aislación de transformadores y mediciones de tierra de protección (la resistividad) de acuerdo con las Leyes y Disposiciones Aplicables y en particular de acuerdo con lo señalado en la Resolución Ministerial N° 051-2015/Minsa “Guía Técnica para el Mantenimiento del Pozo de Puesta a Tierra en los Establecimientos de Salud”. Cuando se presentan situaciones anómalas o razones de verificación de los parámetros eléctricos a partir de los controles internos que se efectúen en el Instituto, registradas en el SIGI-NS. Sin perjuicio de lo anterior, el OPERADOR deberá implementar un sistema de mejoramiento continuo de la gestión de consumos de energía eléctrica y de la calidad de la misma. Los valores resultantes de las pruebas deberán ser considerados para el plan de reposición de dichos equipos eléctricos, si fuera necesario.
  - Realizar mediciones lumínicas cada año, registrar los resultados en el SIGI-NS, a fin de constatar si los niveles y rendimientos lumínicos se ajustan a lo definido en el Expediente Técnico, caso contrario, el OPERADOR deberá proponer las acciones correctivas, previa conformidad de la ENTIDAD CONTRATANTE.
  - El OPERADOR deberá realizar mediciones de aislación y tierras de protección a los transformadores de aislación definidos en el Expediente Técnico, con la frecuencia establecida en las Leyes y Disposiciones Aplicables y cumpliendo la norma vigente del código de electricidad, debiendo registrarlo en el SIGI-NS. Asimismo, el mantenimiento anual de la instalación del gel conductivo (Thor GEL)
- **Condiciones Físicas.** El OPERADOR durante el décimo Año de Explotación, deberá realizar una revisión general de la totalidad de la red eléctrica, realizando pruebas de aislación, funcionamiento y operatividad, y la reposición de los elementos dañados, con pérdida de capacidades o término de la vida útil incluyendo los alimentadores y subalimentadores (“overhaul”).

El OPERADOR deberá cumplir con corregir, a su costo y riesgo, los siguientes eventos y en los siguientes plazos:

**TABLA 43: CONDICIONES FÍSICAS**

| Evento a corregir                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Periodo de Rectificación máximo desde la solicitud del requerimiento al SIGI-NS |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Cualquiera de las siguientes incidencia o fallas: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tableros de rotulación o con información desactualizada;</li> <li>▪ Cableado, sub alimentadores o alimentadores con pérdida de identificación o en desorden</li> <li>▪ Instalaciones eléctricas por medio de alargadores</li> <li>▪ Cajas eléctricas abiertas o rotas y con exposición de cableado</li> <li>▪ Artefactos eléctricos sin rotulación</li> <li>▪ Otros que considere el proyecto y que solicite la ENTIDAD CONTRATANTE</li> </ul> | 4 horas                                                                         |

| Evento a corregir                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Periodo de Rectificación máximo desde la solicitud del requerimiento al SIGI-NS |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| Reposición de artículos dañados como: lámparas, luminarias de cualquier naturaleza, enchufes, interruptores, repuestos, protecciones, tubos fluorescentes, ampolletas, focos, bulbos, entre otros.<br>NOTA: La ENTIDAD CONTRATANTE podrá fijar un plazo menor, en caso lo considere, a fin de mantener el normal funcionamiento del área afectada. | 1 semana                                                                        |

Fuente: Elaboración IKONS ATN, en base a mejores prácticas experiencia internacional

Cabe mencionar que la calidad de la reposición que se hace referencia deberá ser de igual o mayor calidad a la inicialmente definida. Asimismo, el OPERADOR deberá realizar las siguientes actividades con la frecuencia señalada a continuación y cumplir con las obligaciones:

**TABLA 44: ACTIVIDADES A REALIZAR**

| Actividad                                                                                                                                                                                                                                                           | Frecuencia mínima                                           | Obligaciones adicionales del OPERADOR                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Monitoreo de las instalaciones eléctricas, de sus redes y de los artefactos eléctricos, a fin de que la rotulación de éstos permanezca en el tiempo y esté siempre actualizada.                                                                                     | Semestral                                                   | En caso hubiera una modificación, el OPERADOR deberá actualizarlo                                                                                                                                                                                                                           |
| Inspección y verificación del orden y rotulación de los alimentadores, sub alimentadores y cables eléctricos                                                                                                                                                        | Semestral                                                   | Mantener los tableros eléctricos siempre limpios con sus fijaciones y anclajes en buen estado, sin elementos extraños o ajenos a ellos en su interior, con sus sellos antifuego no deteriorados. Deberá contar con información actualizada en los diagramas eléctricos in situ y en el SIGI |
| Revisión y monitoreo las condiciones de uso de los artefactos y las instalaciones eléctricas de uso habitual del personal del Instituto: equipos de iluminación, canaletas porta instalaciones y alimentaciones de columna, enchufes, transformadores de aislación. | Semanal y quincenalmente                                    | El OPERADOR deberá realizar el mantenimiento y las correcciones pertinentes                                                                                                                                                                                                                 |
| Mantenimiento de las bandejas y canaletas eléctricas murales, cajas eléctricas                                                                                                                                                                                      | Trimestral                                                  | El OPERADOR deberá asegurar que éstas estén bien afianzadas y cerradas                                                                                                                                                                                                                      |
| Revisión todas las cámaras de inspección de las mallas a tierra                                                                                                                                                                                                     | Anual                                                       | El OPERADOR deberá proceder a su reparación, si procede                                                                                                                                                                                                                                     |
| Inspección y mantenimiento del estado de las luminarias de cualquier naturaleza                                                                                                                                                                                     | Anual                                                       | El OPERADOR deberá proceder a la eliminación de óxidos y tratamiento de pintura antióxido, si corresponde                                                                                                                                                                                   |
| Aplicación de pintura antióxido y pintura de terminación                                                                                                                                                                                                            | Cada 3 años o el plazo que determine la ENTIDAD CONTRATANTE | Se deberá realizar a la totalidad de la estructura de cada luminaria exterior                                                                                                                                                                                                               |
| Mantenimiento del sistema pararrayos ( si lo hubiere) según las recomendaciones del fabricante                                                                                                                                                                      | Anual                                                       | Asegurar el buen estado de los sistemas de anclaje y vientos del sistema pararrayos, los que deben permanecer firmes y tensos y no deberán mostrar inestabilidad o de baja resistencia mecánica.                                                                                            |

Fuente: Elaboración IKONS ATN, en base a mejores prácticas experiencia internacional

El OPERADOR deberá realizar mediciones destinadas a la evaluación de las cargas, sistemas de protección, aislamiento de cables. En caso de instalar más equipos o equipos por reposición que superen el amperaje del equipo repuesto, deberá verificar si los conductores son adecuados para soportar la ampliación de carga y efectuar medidas correctivas de ser necesario.

## Sistemas de Energía de Emergencias de Grupos Electrónicos y sus sistemas de alimentación

En caso de un corte en el suministro de energía eléctrica, el OPERADOR deberá proveer el suministro por medio de grupos electrónicos en un 100% y por medio de UPS en los lugares que se definan en el Expediente Técnico.

El OPERADOR deberá realizar pruebas de carga y accionamiento automático del sistema de emergencia que involucre el corte de la energía controlando el tiempo de demora del accionamiento automático de los generadores de emergencia y UPS del sistema. Para ello deberá coordinar con la Dirección del Instituto y servicios usuarios.

A fin de garantizar el respaldo de la energía eléctrica, el OPERADOR deberá cumplir como mínimo con lo siguiente:

- **Grupos Electrónicos GE.** Además de las actividades indicadas en el manual del fabricante, el OPERADOR deberá realizar las siguientes actividades:

**TABLA 45: GRUPOS ELECTRÓGENOS**

| Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Frecuencia mínima                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Inspección, incluyendo el chequeo y registro de parámetros                                                                                                                                                                                                                                                                          | Diaria                                                                                                                                        |
| Mantenimiento de rutina que incluya: chequeo y registro de parámetros, limpieza y funcionamiento en vacío, entre otros. Asimismo, revisión y reparación según corresponda de las alarmas asociadas a los grupos electrónicos, como: horómetros, voltímetros para carga de batería, medidor de temperatura del agua de refrigeración | Mensual, para casos particulares se podrá acordar una frecuencia mayor, para pruebas en vacío, lo que deberá autorizar la ENTIDAD CONTRATANTE |
| Mantenimiento y verificación del correcto funcionamiento de los tableros de transferencia, el cual deberá ser efectuado directamente por un servicio técnico autorizado por el fabricante o su distribuidor autorizado                                                                                                              | Semestral                                                                                                                                     |
| Revisión, mantenimiento y las pruebas que correspondan a las redes y estanques de combustible de GE, las que deberán estar en perfectas condiciones, sin filtraciones y bien identificadas, cumpliendo la norma vigente                                                                                                             | Semestral                                                                                                                                     |

Fuente: Elaboración IKONS ATN, en base a mejores prácticas experiencia internacional

El OPERADOR deberá, a su costo y riesgo, ejecutar las acciones que sean necesarias para operar los GE, con el fin de dar cumplimiento a las normas ambientales vigentes.

- **Sistemas de UPS (Uninterruptible Power Supply).** El OPERADOR deberá asegurar la adecuada ventilación y temperatura de las áreas donde se emplazan las UPS, por lo que deberá coordinar el mantenimiento de los sistemas de climatización que correspondan dejando el respectivo registro en el SIGI-NS, velando por que se cumplan siempre las recomendaciones del fabricante, respecto a la temperaturas máximas y mínimas y otras consideraciones ambientales permisibles.

Asimismo, deberá realizar las siguientes actividades sin perjuicio de efectuar las actividades establecidas en el manual de servicio técnico del fabricante:

**TABLA 46: SISTEMAS DE UPS (UNINTERRUPTIBLE POWER SUPPLY)**

| Actividad                                                                                                                                                                                                              | Frecuencia mínima |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Revisar y monitorear el funcionamiento de las UPS o sistemas de respaldo de energía, tableros de transferencias y tableros generales, entre otros. Se deberá realizar el mantenimiento y las correcciones pertinentes. | Mensual           |
| Mantenimiento, el cual deberá ser efectuado directamente por un servicio técnico autorizado por el fabricante o su distribuidor autorizado. Asimismo, el                                                               | Anual             |

| Actividad                                                                                                                                 | Frecuencia mínima |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| OPERADOR deberá efectuar las mediciones de carga de las baterías de las UPS, y en base a ello propondrá las reposiciones correspondientes |                   |

Fuente: Elaboración IKONS ATN, en base a mejores prácticas experiencia internacional

## Sistemas de iluminación y dispositivos funcionales definidos en el proyecto

El OPERADOR deberá mantener y asegurar el funcionamiento permanente de los sistemas de iluminación artificial de todas las áreas del Instituto, incluidos los sistemas de iluminación de emergencia, realizando todas las pruebas necesarias para mantener el sistema en las condiciones establecidas en el Expediente Técnico y de acuerdo con las Leyes y Disposiciones Aplicables.

El OPERADOR deberá monitorear que el sistema de programación de encendido y apagado de luminarias, en los diferentes ambientes, opere de manera adecuada según programación. Se deberá procurar el uso del tipo de luminarias eficientes y sustentables, como ejemplo, las tipo Led, garantizando el cumplimiento de las condiciones de iluminación indicadas en Expediente Técnico, y la aprobación de la ENTIDAD CONTRATANTE.

El OPERADOR deberá asegurar el funcionamiento del sistema de energía e iluminación artificial de manera efectiva, eficiente y oportuna, durante las 24 horas del día, todos los días del año, manteniendo en buen estado la red y los equipos de soporte que utilice para estos efectos, de acuerdo con lo establecido en las presentes especificaciones técnicas.

## 6.- Mantenimiento y operación del sistema de corrientes débiles de acuerdo con leyes y disposiciones aplicables

Este servicio incluye el mantenimiento y operación de los siguientes subsistemas:

- Subsistema de cableado estructurado
- Subsistema de megafonía y sonorización
- Subsistema de alarma de paro
- Subsistema de llamado de enfermeras
- Subsistema de módulo de atención del asegurado
- Otros subsistemas: radiocomunicaciones, señalización horaria y antenas de TV y circuito abierto y cerrado de TV.

El OPERADOR deberá realizar el mantenimiento de los siguientes subsistemas, así como su operación, cumpliendo con los requisitos mínimos señalados a continuación:

### Subsistema de cableado estructurado

Este servicio incluye el mantenimiento y operación del Subsistema y se requiere, al menos:

- Monitorear este servicio en forma continua para detectar cualquier anomalía en el cableado y sus accesorios, que pudiera afectar la disponibilidad y calidad de la señal de la red de comunicaciones registrado en el SIGI-NS las razones por las que efectivamente el servicio se vio alterado o dañado y la solución al mismo.
- Mantener operativos y disponibles las 24 horas del día, todos los días del año, los aparatos telefónicos, rack y cajas murales, entre otros componentes del sistema de comunicaciones e informática. Se debe asegurar que el sistema telefónico no presente ruidos ni interrupciones.

- Informar al Supervisor del Contrato y de las Operaciones sobre cualquier incidencia registrada en el SIGI-NS, la respectiva evaluación y plazo para subsanar la misma, dentro del tiempo máximo de 30 minutos contados desde la solicitud del requerimiento en el SIGI-NS.

### Subsistema de megafonía y sonorización

El OPERADOR deberá proveer la operación de señales de música ambiental y de audio mensajes, a través del subsistema de megafonía y sonorización, las que serán entregadas por equipos ubicados en la Sala de automatización y de control centralizado, además debe efectuar el mantenimiento y operación de todos los elementos que conforman este subsistema. Para ello, deberá realizar, al menos, lo siguiente:

- Mantener disponible las 24 horas del día, todos los días del año.
- Efectuar mensajes solicitados por el SIGI-NS del Instituto debidamente autorizados para estos efectos, cuando corresponda.
- Realizar inspecciones trimestrales del sistema de megafonía instalado y deberá capacitar de manera permanente al personal de salud del Instituto para su adecuada utilización de los equipos.
- Será responsable a su costo y riesgo de los servicios de música ambiental.
- Realizar el mantenimiento trimestral del subsistema que incluya las líneas de altavoces, circuitos abiertos y cortocircuitos a tierra o cualquier otra irregularidad, parlantes, software, entre otros componentes.
- Subsanar cualquier incidencia o fallo que signifique una interrupción del servicio, de conformidad a los indicadores de niveles de servicio, en el siguiente plazo:

**TABLA 47: SUBSISTEMAS DE MEGAFONÍA Y SONORIZACIÓN**

| Criticidad de la zona       | Periodo de Rectificación desde la solicitud del requerimiento en el SIGI-NS                                          |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cualquier zona del Hospital | 48 horas<br>Para casos particulares se podrá acordar un plazo mayor, los que deberá autorizar la ENTIDAD CONTRATANTE |

Fuente: Elaboración IKONS ATN

### Subsistema de alarmas de paro

Este servicio incluye el mantenimiento y operación del Subsistema y se requiere, al menos:

- Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo según las pautas del fabricante y su reposición deberá ser realizada al término de su vida útil, a su costo y riesgo del OPERADOR.
- Subsanar cualquier incidencia o fallo que signifique una interrupción del servicio, en el siguiente plazo:



**TABLA 48: SUBSISTEMA DE ALARMAS DE PARO**

| Criticidad de la zona       | Periodo de Rectificación desde la solicitud del requerimiento en el SIGI-NS                                          |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cualquier zona del Hospital | 12 horas<br>Para casos particulares se podrá acordar un plazo mayor, los que deberá autorizar la ENTIDAD CONTRATANTE |

Fuente: Elaboración IKONS ATN

### Subsistema de llamado de enfermera

Este servicio incluye el mantenimiento y operación del Subsistema y se requiere, al menos:

- Mantener disponible las 24 horas del día, todos los días del año.
- En el mantenimiento preventivo y correctivo se debe hacer conforme a las recomendaciones del fabricante y debe incluir al 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.
- Informar a la ENTIDAD CONTRATANTE sobre cualquier incidencia registrada en el SIGI-NS, la respectiva evaluación y plazo para subsanar la misma, dentro del tiempo máximo de 30 minutos, contados desde la solicitud del requerimiento en el SIGI-NS.

### Subsistema de módulo de atención del asegurado

Este servicio incluye el mantenimiento y operación del Subsistema y se requiere, al menos:

- En el mantenimiento preventivo y correctivo se debe hacer conforme a las recomendaciones del fabricante y se debe considerar tanto sus instalaciones propias como de la canalización, cableado central, consola, monitores, fuentes de poder, entre otros.
- Deberá tener un plan de contingencia en caso de falla de uno más turnomáticos, el cual deberá estar siempre coordinado con el Instituto. El plazo para reparar o reemplazar un equipo será:

**TABLA 49: SUBSISTEMA DE TURNOMÁTICOS**

| Criticidad de la zona       | Periodo de Rectificación desde la solicitud del requerimiento en el SIGI-NS                                          |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cualquier zona del Hospital | 12 horas<br>Para casos particulares se podrá acordar un plazo mayor, los que deberá autorizar la ENTIDAD CONTRATANTE |

Fuente: Elaboración IKONS ATN

### Otros subsistemas: radiocomunicaciones, señalización horaria y antenas de TV y circuito abierto y cerrado de TV

Este servicio incluye el mantenimiento y operación del sistema y se requiere, como mínimo que:

- El mantenimiento preventivo y correctivo se debe hacer conforme a las recomendaciones del fabricante y se debe considerar el sistema de corrientes débiles, sea como sistemas

independientes o asociados al cableado estructurado de los subsistemas de radiocomunicaciones, señalización horaria y antenas TV y circuito abierto y cerrado de TV.

- El subsistema de radiocomunicaciones y el circuito cerrado de TV, de uso clínico, deben estar plenamente operativos.
- Deberá tener un plan de contingencia en caso de falla del subsistema de circuito abierto de TV, el cual deberá estar siempre coordinado con el Instituto. Asimismo, deberá realizar el mantenimiento trimestralmente, de los soportes y anclajes de las pantallas de televisión a fin de que no representen riesgo de caídas, y efectuando los ajustes y reparaciones que correspondan para estos efectos. El plazo para reparar será:

**TABLA 50: OTROS SUBSISTEMAS**

| Criticidad de la zona        | Periodo de rectificación desde la solicitud del requerimiento en el SIGI-NS                                          |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cualquier zona del Instituto | 12 horas<br>Para casos particulares se podrá acordar un plazo mayor, los que deberá autorizar la ENTIDAD CONTRATANTE |

Fuente: Elaboración IKONS ATN

- El OPERADOR deberá informar a la ENTIDAD CONTRATANTE sobre cualquier incidencia o fallo registrado en el SIGI-NS, la respectiva evaluación y plazo para subsanar la misma, dentro del tiempo máximo de 30 minutos, contados desde la solicitud del requerimiento en el SIGI-NS.
- El OPERADOR deberá elaborar un plan de reposición o reemplazo quinquenal, de los equipos de corrientes débiles, tales como el Llamado de Enfermera, Alarma de Paro, entre otros equipos o con la frecuencia necesaria por el desgaste normal de los mismos.

## 7.- Mantenimiento y operación del sistema de ascensores y elevadores de acuerdo con las Leyes y Disposiciones Aplicables

Este servicio incluye el mantenimiento y operación del sistema. El OPERADOR deberá cumplir los siguientes requerimientos mínimos:

- Inspección con una frecuencia mínima mensual de las unidades que conforman el sistema de ascensores y elevadores conforme lo definido en el Expediente Técnico, cuyas acciones deberán ser realizadas de manera coordinada con la ENTIDAD CONTRATANTE y la Dirección del Instituto para no interferir con la labor asistencial, asumiendo el costo de dichas intervenciones, dedicando especial atención a todos los dispositivos de seguridad y elementos vitales del aparato elevador.
- Mantener en permanente funcionamiento el 50% de los equipos que componen cada batería de ascensores definidas en el Expediente Técnico. Sin perjuicio de lo anterior, el OPERADOR deberá mantener en condiciones de operación, de manera simultánea, el 90% de la totalidad de los ascensores.
- Asegurar las 24 horas del día, todos los días del año, asistencia oportuna para subsanar los problemas de funcionalidad que presenten las unidades, tales como: solicitudes de emergencia por rescate de personas, desbloques de puertas, reposición de luminarias, operación personalizada del ascensor ante requerimientos de algún usuario del SIGI-NS.
- El OPERADOR deberá realizar el mantenimiento de las unidades según lo dispuesto en las Leyes y Disposiciones Aplicables. Deberá contratar una empresa autorizada para estos efectos, previa opinión la ENTIDAD CONTRATANTE, a su costo y riesgo.

- Mantener los espacios de máquinas, limpios y ordenados, sin material de desecho, repuestos o material de otros equipos.
- Informar al Supervisor del Contrato y de las Operaciones de cualquier incidencia o fallo registrado en el SIGI-NS, la respectiva evaluación y plazo para subsanar la misma, dentro del tiempo máximo de 15 minutos contados desde la solicitud del requerimiento, para casos particulares se podrá acordar un plazo mayor, los que deberá tener la autorización de la ENTIDAD CONTRATANTE.
- Mantenimiento preventivo mensual con el fin de anticiparse a las averías o irregularidades del funcionamiento, realizando revisiones y chequeos ajustados, sustituyendo aquellas piezas que puedan mermar la garantía de funcionamiento u ocasionar averías dentro de lo que razonablemente es posible prever.
- El mantenimiento del sistema de ascensores y elevadores deberá considerar, además de lo indicado por el fabricante en su manual de servicio técnico, lo siguiente:
  - Programación del cambio de las diferentes tarjetas, cables, mallas infrarrojas, tableros de control, entre otros elementos, a fin de garantizar el continuo funcionamiento según los estándares requeridos.
  - Mantener las condiciones de calidad en cabina definidas en el Expediente Técnico, tales como: confort, revestimientos de pisos, paredes, cielos, botoneras, sistemas de iluminación, de comunicación, extracción de aire, alarmas, sensores de seguridad, señalética audiovisual, conservación de la señalética de emergencia y seguridad, entre otros. Coordinar con Servicios de aseo , la limpieza y sanitizado permanente de las cabinas de los ascensores, capacitando al personal en el cuidado de la limpieza de botoneras .
  - Mantener las condiciones de funcionalidad definidas en el Expediente Técnico, en relación a: nivelación con cada piso durante la apertura de puertas, botoneras, puertas, sensores de seguridad, señalética audiovisual, entre otros. Asimismo, los sistemas de ascensores y elevadores deberán mantener la conectividad con los sistemas de protección contra incendios activo y pasivo y el sistema de automatización y control centralizado definido en el Expediente Técnico.
  - Asegurar la existencia y disposición de las llaves de accionamiento de los ascensores, identificados en los respectivos Expedientes Técnicos para operarlos manualmente frente a emergencias o necesidades, en un plazo máximo de 10 minutos contados desde la solicitud del requerimiento en el SIGI-NS.
  - Reparaciones y sustituciones de piezas manteniendo las instalaciones en buenas condiciones de funcionamiento y seguridad, abarcando los elementos del aparato elevador sujeto a desgaste, entre otros, pero no limitativas, los relacionados a continuación:
    - ◆ Elementos de reducción, ejes sinfín y coronas, o centrales de presión oleodinámica y sus cilindros pistones y válvulas.
    - ◆ Motores de accionamiento y electrofrenos.
    - ◆ Limitadores de velocidad y poleas de cualquier tipo.
    - ◆ Frenos, zapatas de freno, etc.
    - ◆ Cable de suspensión, de compensación y del limitador de velocidad
    - ◆ Contactores, relés, bobinas, contactos de potencia y auxiliares, condensadores, resistencias, diodos, fusibles, temporizadores, guarda motores, reactancias, circuitos impresos, micros, así como cualquier accesorio del cuadro de maniobras.
    - ◆ Contactos de parada, finales de carrera, niveladores, pantallas y soportes de aluminio y contactos de acuñamiento.
    - ◆ Posicionales, pulsadores y pilotos luminosos.

- ♦ Manguera de maniobra, conductores eléctricos de hueco, cabina y cuadro de maniobras.
- ♦ Resbalones retráctiles, deslizaderas de todo tipo, rozaderas y elementos mecánicos de acuíñamiento.
- ♦ Amortiguadores de cierre, cerraduras, contactos de presencia, bisagras, muelles de torsión y retenedores.
- ♦ Reductores, motores microcontactos, levas, correas trapezoidales, cadenas piñones, carros de suspensión, puertas, así como cualquier accesorio del OPERADOR de puertas automáticas.
- ♦ Aceites de lubricación y del circuito oleodinámico.
- Efectuar el plan de mantenimiento establecido en el POA del servicio, el cuál al menos deberá considerar lo siguiente:

**TABLA 51: MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE ASCENSORES**

| Mantenimiento                                                                                     | Frecuencia mínima | Debe incluir                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mantenimiento preventivo a todos los Ascensores, de acuerdo a las recomendaciones del fabricante. | Mensual           | Inspección y aplicación protocolos de mantenimiento señalados por fabricante.<br>Coordinando con Supervisor de Contrato y Operaciones, la ejecución de éstas mantenciones, para no afectar la operación del Instituto. |

## 8.- Mantenimiento y operación del sistema de seguridad contra incendios de acuerdo con las Leyes y Disposiciones Aplicables

El OPERADOR deberá proveer y asegurar el servicio de mantenimiento y operación las 24 horas del día, y todos los días del año, incluyendo todos los elementos pasivos, activos y software, entre otros, según lo establecido en el informe técnico o Expediente Técnico y las Leyes y Disposiciones Aplicables.

El OPERADOR deberá realizar el mantenimiento de cada uno de los elementos que conforman el sistema, incluyendo lo siguiente, entre otros:

**TABLA 52: MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN DEL SISTEMA DE SEGURIDAD CONTRA INCENDIOS DE ACUERDO CON LEYES Y DISPOSICIONES APLICABLES**

| Actividad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Frecuencia mínima |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inspección de los sistemas de anclajes y fijación de los respectivos elementos y dispositivos de protección activa del sistema contra incendios ( como extintores, detectores de humo, etc), definidos en el Expediente Técnico.</li> <li>▪ Mantenimiento de la señalética y demarcaciones, asegurando que esté disponible y sea legible, de acuerdo a lo establecido en el Expediente Técnico.</li> <li>▪ Inspección y verificación de accesibilidad a los elementos y dispositivos que conforman el Sistema Contra Incendios.</li> <li>▪ Inspección y verificación de rotulación de todos los elementos componentes del sistema, tales como: cañerías, rociadores, detectores, pulsadores, alarmas, gabinetes, entre otros.</li> </ul> | Trimestral        |

Fuente: Elaboración IKONS ATN

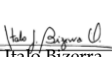
Asimismo, el OPERADOR es responsable de operar el sistema, en los términos definidos en el Expediente Técnico.

El OPERADOR debe incluir un Plan de reposición o reemplazo los ítems indicados en la tabla siguiente.

**TABLA 53: PLAN DE REPOSICIÓN O REEMPLAZO**

  
Sergio Hinojosa  
Jefe de Equipo

  
Enrique Saint Pierre  
Especialista en Costos  
Hospitalarios

  
Italo Bizerra  
Especialista Legal

  
Max Carneiro  
Coordinador Legal

| Reposición o reemplazo de                                                        | Frecuencia de reposición o reemplazo                                                                                        |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Panel de control del sistema de protección contra incendios y de sus componentes | Cada 10 años de operación o de acuerdo con la vida útil establecida por el fabricante de acuerdo con las condiciones de uso |
| Mangueras                                                                        | Cada 10 años de operación o de acuerdo con la vida útil establecida por el fabricante de acuerdo con las condiciones de uso |
| Sistema de bombeo y presurización de la red de agua                              | Cada 10 años de operación o de acuerdo con la vida útil establecida por el fabricante de acuerdo con las condiciones de uso |
| Detectores, alarmas, pulsadores                                                  | Cada 5 años de operación o de acuerdo con la vida útil establecida por el fabricante de acuerdo con las condiciones de uso  |

Fuente: Elaboración IKONS ATN

Adicionalmente, el OPERADOR deberá cumplir con los siguientes requerimientos particulares:

▪ **Sistema de extinción de incendio**

**TABLA 54: SISTEMA DE EXTINCIÓN DE INCENDIO**

| Con sistemas en base a agua                                                                                                                                                                                                                                                                      | Mediante agente de polvo químico seco, CO2 u otro agente limpio considerado en el Expediente Técnico                                                                                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Inspección de válvulas con sistema en base a agua                                                                                                                                                                                                                                                | ▪ Inspección visual de cilindros, manómetros, señalética, toberas y flexibles, desde el actuador al disparador, y de ser el caso reemplazar según corresponda.                                                                                            |
| Mantenimiento del tanque de agua y del sistema de bombeo e impulsión.                                                                                                                                                                                                                            | ▪ Inspección visual de la hermeticidad de las áreas, donde existan sistemas automáticos de extinción por medio de gas ( ej.: CO2), si corresponde.                                                                                                        |
| Pruebas de bombeo del sistema de extinción                                                                                                                                                                                                                                                       | ▪ Inspección de los parámetros definidos para el sistema en el Expediente Técnico no objetado para el sistema de bombeo.                                                                                                                                  |
| Inspección visual de rociadores y mangueras, verificando además el estado de las redes húmedas, detectando fugas y llaves o válvulas defectuosas o trabadas, que pudieran impedir su uso y correcto funcionamiento en caso de emergencia, y proceder a su reparación o reposición en dicho caso. | ▪ Verificar que el peso del cilindro esté registrado por una empresa autorizada y certificada, según corresponda. Este mantenimiento incluirá la revisión y análisis del agente extintor, así como también de su estado, la recarga o reemplazo del mismo |
| Revisión de enrollado y desenrollado de mangueras, incluyendo pitón y válvulas.                                                                                                                                                                                                                  | Efectuar las pruebas de los equipos de acuerdo a las recomendaciones del fabricante, normas aplicables y otros vigentes.                                                                                                                                  |
| Verificación de la existencia y estado de las señalética o rotulación, establecidos para la identificación del elemento, y de ser pertinente, proceder a su reemplazo.<br>El Mantenimiento de todos los rociadores se realizarán de acuerdo a la Norma vigente.                                  | Inspeccionar el cumplimiento en cuanto a la cantidad y emplazamiento de los extintores, según el Expediente Técnico.                                                                                                                                      |
| El mantenimiento de los equipos de impulsión y almacenamiento de las aguas para riego provenientes del sistema de acumulación interna del Instituto, si así lo estableciera el Expediente Técnico, se deberá realizar según la norma vigente.                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                           |
| El mantenimiento de la red seca deberá incluir la inspección, limpieza y reparación si procede.                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                           |

Fuente: Elaboración IKONS ATN

▪ **Sistema de detección.**

- Inspección visual de dispositivos periféricos (detectores, pulsadores, sistemas de comunicación, red inerte, entre otros definidos en el Expediente Técnico), con el fin de verificar su estado y proceder a su reparación o reposición o reemplazo según corresponda.

- Revisión del sistema completo utilizando la herramienta de chequeo automático del panel de control que consiste en un recorrido de todos los elementos del sistema.
- Limpieza exterior de los detectores sucios y pulsadores.
- Verificación de la existencia y estado de la señalética o rotulación, establecidos para la identificación del elemento y de ser pertinente, proceder a su reemplazo.
- Medición del voltaje del sistema de baterías de respaldo del panel de control, y su limpieza, ajuste, recarga o reposición según corresponda.
- Limpieza interior y exterior del panel de incendio y de los monitores según corresponda.
- Mantenimiento del software y los sistemas de información que se incluyan en el sistema, según las recomendaciones del fabricante.

■ **Sistema de evacuación.**

- Realizar capacitaciones y simulacros de incendios de forma conjunta, según el plan de emergencia, en coordinación con el Instituto.
- Limpieza exterior de parlantes y luces estroboscópicas.
- Prueba del sistema de audio evacuación.
- Inspección de la señalética de evacuación, según el Expediente Técnico.
- Inspección visual de dispositivos periféricos a fin de verificar su estado y proceder a su reparación o reposición o reemplazo según corresponda.
- Revisión del sistema completo que consiste en un recorrido de todos los elementos del sistema.

■ **Operación.**

- El OPERADOR deberá disponer del personal calificado para los fines las 24 horas del día, todos los días del año, en la sala de automatización y control centralizado.

## 9.- Mantenimiento del mobiliario asociado a la infraestructura de acuerdo con las Leyes y Disposiciones Aplicables

El OPERADOR deberá realizar las actividades de inspección y mantenimiento preventivo y correctivo, a fin de mantener la funcionalidad, estética y armonía de los recintos y la imagen del Instituto.

La frecuencia de las actividades de mantenimiento se muestra en la siguiente tabla:

**TABLA 55: FRECUENCIA DE ACTIVIDADES MOBILIARIO ASOCIADO A LA INFRAESTRUCTURA DE ACUERDO CON LEYES Y DISPOSICIONES APLICABLES**

| Tipo de mobiliario                                                                                                                                                                                                                            | Frecuencia mínima | Mantenimiento incluirá, al menos                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Muebles de madera: closet, estantes, muebles colgantes, mueble biblioteca, vitrinas vidriadas, mesones de madera, mesones de trabajo limpio y sucio, estaciones de enfermería y todos aquellos que contenga madera como elemento constitutivo | Trimestral        | Cambio o reparación de quincallería, tiradores o manillas, encolado, barnizado, desmanchado, anclajes a muros o pisos, revestimientos, etc., de acuerdo con la materialidad establecida en el Expediente Técnico e indicaciones del fabricante                                                           |
| Muebles metálicos de acero inoxidable y otras materialidades: estantes de cámaras frigoríficas, otros.                                                                                                                                        | Trimestral        | Limpieza, lubricación, retiro de óxido, revisión y repaso de soldaduras, apriete de pernos, etc. Reemplazo, en el caso que proceda, de ruedas, partes y piezas, quincallerías, tiradores o manillas, encolado, barnizado, desmanchado, anclajes a muros o pisos, revestimientos, etc., de acuerdo con la |
| Muebles mixtos: muebles estructurados de acero y revestidos en madera o en otro material (polipropileno, PVC, etc.)                                                                                                                           | Trimestral        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| Tipo de mobiliario   | Frecuencia mínima                    | Mantenimiento incluirá, al menos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      |                                      | materialidad establecida en el Expediente Técnico e indicaciones del fabricante                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Cámaras frigoríficas | Trimestral                           | Revisión y rellenado de aceite y refrigerante, de corresponder, sistemas de alarmas y detección de fugas y las acciones correctivas que corresponda, de acuerdo con la materialidad establecida en el Expediente Técnico e indicaciones del fabricante                                                                                                                                                                 |
|                      | Semestral                            | Unidades evaporadoras y condensadoras, cañerías, mangueras, instalación eléctrica, iluminación, tableros eléctricos y de control, válvulas de corte y termostáticas, solenoide, entre otros. Asimismo: revisión de las tabiquerías, componentes de las cámaras, uniones y sellos, la hermeticidad de las puertas y el estado de su quincallería, los desagües y todo otro componente definido en el Expediente Técnico |
| Otros                | A opinión por la ENTIDAD CONTRATANTE | Otros elementos considerados en el Expediente Técnico que no se encuentren señalados en esta tabla                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

Fuente: Elaboración IKONS ATN

El OPERADOR deberá realizar el mantenimiento de los accesorios de los diferentes recintos del Instituto, tales como espejos, tapas de excusados, repisas y otros similares, debiendo proceder a su reposición cuando estos presenten daños.

En ningún caso, el OPERADOR podrá retirar un elemento o mobiliario sin conocimiento y opinión la ENTIDAD CONTRATANTE. En caso se retire un mueble, el OPERADOR deberá entregar un alternativo a fin de no afectar la funcionalidad del recinto durante el tiempo que se encuentre en mantenimiento.

#### 5.8.9 ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

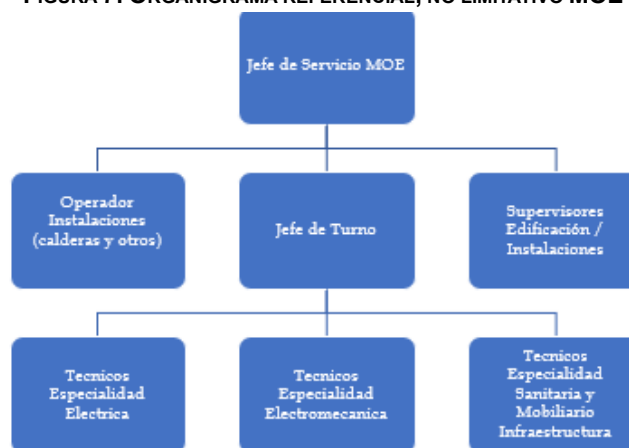
Para este servicio el OPERADOR deberá satisfacer los requerimientos propios del servicio, así como lo solicitado por cada área usuaria a través del SIGI-NS. Para estos efectos deberá disponer de una estructura organizacional y dotación de personal, que responda a tales requerimientos.

El siguiente Organigrama referencial y no limitativo, detalla las funciones que deberá considerar el Operador, en su estructura funcional base, debiendo proponer los puestos considerados para cada función, para garantizar el cumplimiento completo de las necesidades que define el Contrato.

En los turnos que el Jefe de Servicio no se encuentre disponible, la Jefatura será encargada al Jefe de Turno.



**FIGURA 7: ORGANIGRAMA REFERENCIAL, NO LIMITATIVO MOE**



Fuente: Elaboración IKONS ATN

#### 5.8.10 DOCUMENTACIÓN DEL SERVICIO

- **Información inicial a presentar por el OPERADOR.** El OPERADOR deberá elaborar el POA del Servicio que recoja su aplicación directa. El POA del Servicio determinará las especificaciones y procedimientos correspondientes en el marco de las Leyes y Disposiciones Aplicables y sus actualizaciones o modificaciones durante la ejecución del Contrato, tal como se describe más adelante.
- **Información periódica que presentará el OPERADOR durante el Contrato:**
  - El OPERADOR entregará al Instituto un informe mensual que contenga la información estadística del funcionamiento del servicio. Este informe deberá contener, como mínimo, la siguiente información:
    - ♦ Número de solicitudes de trabajo, por tipo de mantenimiento realizado
    - ♦ Número y causas de incidencias
    - ♦ Rendimiento de eficiencia de los equipos asociados a la infraestructura
    - ♦ Consumos de energía ( eléctrica, petróleo, gas y otros)
    - ♦ Porcentaje de infraestructura y equipos deteriorados sobre infraestructura y equipo existentes.
    - ♦ Porcentaje de equipos paralizados sobre equipos existentes.
    - ♦ Porcentaje de cumplimiento de las mantenciones preventivas programadas para el mes. Detallando las medidas tomadas en las mantenciones no ejecutadas, de ser el caso.
    - ♦ Porcentaje cumplimiento de asistencia del personal
    - ♦ N° de Orden de Trabajo de Mantenimiento (OTM) sin atención.
    - ♦ Reporte del estado de los equipos, informando si hay inoperativos o pendientes de reparación, detallando el motivo y las acciones tomadas.
    - ♦ Análisis mensual de la eficiencia de los equipos asociados a la infraestructura.
    - ♦ Otra información que se considere relevante para el seguimiento de la calidad del servicio y cuya inclusión en el informe mensual deberá ser acordada entre la ENTIDAD CONTRATANTE y el OPERADOR.
  - El OPERADOR deberá presentar periódicamente a la ENTIDAD CONTRATANTE para su no objeción, los planes a largo plazo (5 años) para edificios e instalaciones.
  - Siempre que se produzca una acción de mantenimiento preventivo o correctivo por parte del OPERADOR, ésta deberá emitir un parte de trabajo, en el que se incluya, al menos, los siguientes conceptos:
    - ♦ Fecha de realización de la actuación.
    - ♦ Ubicación.

- ♦ Modelo y número de serie.
- ♦ Características de la avería.
- ♦ Material de repuesto.
- ♦ Revisiones realizadas.
- ♦ Pruebas de operación segura, según estándares de funcionalidad del fabricante.
- ♦ Próxima revisión.
- ♦ Firma recepción de los trabajos en calidad de conforme
- ♦ Información estadística de gestión del servicio, los que deberán ser gestionados desde el Sistema SIGI-NS.

El OPERADOR deberá desarrollar un Estudio de Vulnerabilidad Sísmica y Estudio de Riesgos para este Servicio, una vez que el Contrato entre en operación de manera de determinar las medidas de Mitigación que deberá implementar a su entero costo para asegurar la continuidad del servicio. Los estudios se deberán desarrollar y completar dentro de los primeros sesenta (60) días contados desde la fecha de inicio de la operación del Servicio.

Asimismo, el OPERADOR a su cuenta, costo y riesgo deberá desarrollar y ejecutar planes de contingencia ante fallos de suministro de energía eléctrica y agua de la red pública, así como estrategias de sistemas alternativos de provisión de los mismos para asegurar la continuidad de todos los servicios del Instituto.

#### 5.8.11 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Activo:** Conjunto de bienes o derechos que posee una entidad empleadora.
- **Alcantarillado o red de alcantarillado:** Es el sistema de estructuras y tuberías usadas para el transporte de aguas residuales o servidas (alcantarillado sanitario), o aguas de lluvia, (alcantarillado pluvial) desde el lugar en que se generan hasta el sitio en que se vierten a cauce o hasta el lugar donde se considera su tratamiento.
- **Bienes Estatales:** Los bienes muebles e inmuebles cuya titularidad, administración y mantenimiento corresponde a las Entidades, independientemente del nivel de gobierno al que pertenezcan. Pueden ser Bienes de Dominio Público o Bienes de Dominio Privado. (Artículo 5° del Reglamento de la Ley N° 29022, Ley para el Fortalecimiento de la Expansión de Infraestructura en Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2015-MTC).
- **Central de gases:** Local donde se ubican de manera exclusiva los contenedores de gases de grado medicinal como lo son el de oxígeno y el de óxido nitroso, con los manifolds, las bancadas, cabezales y dispositivos de control de seguridad automática o manual, para suministrar en forma gaseosa y de una manera segura todos los gases a las redes de distribución, que incluye todas las instalaciones necesarias y los espacios de las áreas tributarias. Debe reunir las condiciones de aislamiento y de protección con las señales respectivas; lo que se especifica posteriormente.
- **Cubierta:** Son estructuras de cierre superior, que sirven como cerramientos exteriores, cuya función fundamental es ofrecer protección al edificio contra los agentes climáticos y otros factores, para resguardo, darle intimidad, aislación acústica y térmica, al igual que todos los otros cerramientos verticales.
- **Cumbrera:** Es el remate de un tejado que suele solapar a la última teja de la limateza. Se emplea para unir dos líneas de elevada cota, es decir que se encuentre en la cumbre.

- **Disponibilidad (Uptime):** Se refiere al tiempo cuando un sistema, servidor, dispositivo o hardware trabaja sin interrupciones, es decir al porcentaje de operatividad.
- **Elementos Estructurales:** Se refiere a aquellas partes de un edificio que lo mantienen en pie, incluyendo cimientos, columnas, muros portantes, vigas y entrepisos, diseñados para transmitir cargas, a través de las vigas, columnas y cimientos hacia el suelo. La falla de uno de estos elementos puede generar serios problemas a la edificación, incluso su destrucción total.
- **Elementos no estructurales:** Se consideran como no estructurales los elementos que no forman parte del sistema de soporte de la edificación. Son aquellos componentes que pueden o no estar unidos a las partes estructurales como: tabiques, ventanas, puertas, cerramientos, falsos techos, etc., los sistemas vitales que permiten el desarrollo de las funciones -redes eléctricas, hidráulicas, de evacuación de residuales, los sistemas de calefacción, ventilación, aire acondicionado, etc.-, y los contenidos del edificio -equipos médicos y de laboratorio, equipos de oficina y mobiliario, entre otros.
- **Emergencia:** Demanda súbita y de alta prioridad de esterilización de materiales, el cual tendrá tiempos de respuesta para atención en casos de emergencia para material médico quirúrgico. Ejemplo rotura de tuberías, colapso de desagüe, corte electricidad, etc.
- **Equipamiento ligado a obra civil:** Corresponde a los equipos asociados a la obra civil del edificio del Instituto, como equipos y dispositivos que forman parte y son necesarios para el funcionamiento de todos los sistemas del Instituto, así como los elementos de mobiliario adosados a la obra civil que corresponde a todas las estructuras y muebles adosados a muros, pisos, cielos o estructuras horizontales o verticales, incluidos los artefactos sanitarios y otros que defina cada especialidad del Proyecto de Ingeniería y de Arquitectura y Especialidades como parte de la ingeniería de detalles del proyecto y en el Estudio de Vulnerabilidad Sísmica y Estudio de Riesgos.
- **Fundaciones:** Fundaciones o cimientos, es el sistema que una construcción tiene para descargar o bajar las cargas desde los componentes del edificio hasta el suelo firme.
- **Gases medicinales:** Son aquellos que se suministran al paciente en forma gaseosa, como el oxígeno y el óxido nitroso, independientemente del estado en que se encuentren almacenados en los contenedores y cumplen con las características de pureza y presentación que indica la normatividad.
- **Gases comprimidos:** Los gases comprimidos se definen como cualquier gas o mezcla de gases contenidos dentro de un recipiente a una presión absoluta superior a 2.8 kg/cm<sup>2</sup> a la temperatura ambiente de 21°C.
- **Gases licuados:** Algunos gases, dependiendo de sus características, las condiciones de temperatura y la presión a la que se sometan pueden pasar al estado líquido (se licuan) éste es el caso para el óxido nitroso, que se licua a temperaturas ordinarias y con presión desde 1.7 a 176 kg/cm<sup>2</sup>.
- **Gases no licuables:** Los gases no licuables son elementos o compuestos que tienen temperaturas de ebullición relativamente bajas, desde aproximadamente -90°C y menores. Estos gases se convierten en líquido al enfriarlos por debajo de la temperatura o punto de ebullición. Estos gases que se licuan a estas temperaturas extremadamente bajas se llaman "líquidos criogénicos". El oxígeno es un ejemplo de un líquido criogénico.

- **Inventario:** Procedimiento que consiste en verificar físicamente, codificar y registrar los bienes con los que cuenta la ENTIDAD CONTRATANTE a una determinada fecha. Con el fin de comprobar la existencia de los bienes, contrastar sus resultados con el registro contable, investigar las diferencias que pudiera existir y proceder a la regularización que corresponda. Debe seguir lo indicado en la Directiva N° 001-2015/SBN, denominada “Procedimiento de Gestión de los Bienes Muebles Estatales” aprobada por Resolución N° 046-2015/SBN. Este procedimiento deberá ser auditable en cualquier momento y accesible a su información por parte de la administración.
- **Limahoya:** Intersección entre dos faldones de cubierta inclinada hacia adentro, convirtiéndose en canal para el agua procedente de la lluvia.
- **Losas:** Las losas son elementos constructivos de concreto armado o de materiales prefabricados de sección transversal rectangular llena o con huecos, de poco espesor y abarcan una superficie importante del piso. Sirven para conformar pisos y techos en un edificio y se apoyan en las vigas o muros. Pueden tener uno o varios tramos continuos.
- **Manifold:** Es un colector de gases medicinales que controla el flujo, ya sea de un solo gas o de varios, cuando se requiere el uso de gases combinados. Es una de las partes más importantes de un sistema de distribución de gases medicinales en un hospital.
- **OTM:** Orden de trabajo de mantenimiento. Formato estandarizado en la que se recoge toda la información referida a la intervención individual realizada sobre un equipo o una instalación determinada.
- **Pavimentos:** base horizontal de una determinada construcción o las diferentes bases de cada nivel de un edificio.
- **Pilar:** Un pilar es un objeto que permite sostener o aguantar algo. Puede tratarse, por lo tanto, de una especie de columna que contribuye al mantenimiento de una estructura.
- **Red de distribución:** Es el sistema de tuberías que enlaza la fuente de suministro ubicada en la central de gases con los dispositivos terminales o tomas murales, incluyendo todas las válvulas de aislamiento de ramales, así como los reguladores de presión en los puntos finales de aplicación de los gases.
- **Revestimientos:** Es la acción y efecto de revestir (cubrir, disfrazar, simular). El concepto se utiliza para nombrar a la cubierta o capa que permite decorar o proteger una superficie.
- **Urgencia:** Atención que se brinda cuando el usuario requiere material quirúrgico para atender casos de urgencia, cuyo tiempo es de 10 a 15 minutos.
- **Vigas:** Una viga es una serie de miembros estructurales que se extienden desde el borde hasta el perímetro, diseñada para soportar la cubierta del techo o el tipo de carga, asociados con los elementos que componen el techo de un edificio. Las vigas no solo están pensadas para soportar presión y peso, sino también para hacer flexión y tensión.
- **Napa freática:** Es una acumulación de agua subterránea que se encuentra a una profundidad relativamente pequeña bajo el nivel del suelo.
- **Equipo:** Un término genérico que incluye accesorios, dispositivos, artefactos, arreglos, aparatos y similares utilizados como parte de o en conexión con un suministro eléctrico o con sistemas de comunicaciones.

- **Equipo de suministro eléctrico:** Equipo que alimenta, modifica, regula, controla o protege un suministro eléctrico.
- **Cable subterráneo:** Conjunto de conductores aislados entre sí, con una o más cubiertas y que puede ir directamente enterrado.
- **Calzada:** La porción de una calle o autopista incluyendo los carriles de parada de emergencia para uso vehicular.
- **Cámara para transformador:** Un recinto cerrado encima o debajo del suelo con paredes, piso y techo resistentes al fuego, en el cual los transformadores y su equipo asociado son instalados, y que no es atendida de manera continua durante su operación.
- **Cámara:** Es un recinto estructuralmente sólido situado encima o debajo del suelo con acceso restringido a personal calificado para instalación, mantenimiento, operación, e inspección del equipo o cables alojados en el recinto, El recinto puede tener aberturas para ventilación, acceso del personal, entrada de cables, y otras aberturas necesarias para la operación de los equipos alojados en la cámara.
- **Canalización:** Cualquier canal diseñado expresamente para ser utilizado con el único propósito de alojar conductores.
- **Capacidad de corriente:** Es la capacidad de conducir corriente de un conductor eléctrico bajo condiciones térmicas establecidas, expresada en amperes.
- **Circuito:** Un conductor o sistema de conductores concebido para que a través de ellos cuales pueda circular una corriente eléctrica.
- **Conducto:** Estructura que contiene uno o más ductos. Un conducto puede indicar una tubería metálica, un ducto a nivel de una superficie, etc. Si un conducto contiene solamente un ducto es llamado un conducto simple, si contiene más de un ducto se denomina conducto múltiple, usualmente precisando el número de ductos, por ejemplo: conducto de dos ductos.
- **Conductor.** Un material, usualmente en forma de alambre, cable o barra capaz de conducir corriente eléctrica.
- **Interruptor automático.** Un dispositivo de conexión y desconexión, capaz de transportar e interrumpir corrientes bajo condiciones normales de circuito y corrientes bajo condiciones anormales de una duración especificada tales como las corrientes bajo condiciones de falla.
- **Línea:** Es una disposición de conductores, materiales aislantes y accesorios para transmitir electricidad entre dos puntos de un sistema.
- **Puesto a tierra:** Conectado a tierra o en contacto con ella o conectado a un cuerpo conductivo que actúe como la tierra.
- **Señales de seguridad:** Indicaciones, letreros, rótulos, que dan directivas a seguir para evitar riesgo eléctrico, u otros peligros y que su cumplimiento ayuda a un desarrollo de actividades con mayor seguridad.

- **Sistema de detención de caídas:** Es el conjunto de equipos tales como cinturón de seguridad para trabajadores de líneas, correa aérea, o arnés de cuerpo entero en conjunto con medios de conexión, con o sin un dispositivo absorbente de energía, y un anclaje para limitar los esfuerzos que un trabajador puede experimentar durante una caída.
- **Sistema de prevención de caídas:** Es un sistema que puede incluir un dispositivo de posicionamiento concebido para impedir que un trabajador caiga desde un punto elevado.
- **Sistema de protección de caídas (equipo):** Consiste bien sea de un sistema de prevención de caídas o de un sistema de detención de caídas.
- **Subestación:** Conjunto de instalaciones, incluyendo las eventuales edificaciones requeridas para albergarlas, destinado a la transformación de la tensión eléctrica y al seccionamiento y protección de circuitos o sólo al seccionamiento y protección de circuitos y está bajo el control de personas calificadas.
- **Suministro:** Conjunto de instalaciones que permiten la alimentación de la energía eléctrica en forma segura y que llega hasta el punto de entrega.
- **Tapa de buzón de inspección:** Corresponde a una cubierta removible que cierra la entrada al buzón de inspección o a recintos similares bajo la superficie.
- **Tensión:** Es la diferencia de potencial eficaz entre dos conductores cualquiera o entre un conductor y la tierra. Las tensiones están expresadas en valores nominales a menos que se indique lo contrario. La tensión nominal de un sistema o circuito es el valor asignado al sistema o circuito para una clase dada de tensión con el fin de tener una designación adecuada. La tensión de operación del sistema puede variar por encima o por debajo de este valor.

## 5.9 SERVICIO DE DISPONIBILIDAD DEL EQUIPAMIENTO (MEM) S09

### 5.9.1 DESCRIPCIÓN GENERAL

Consiste en la gestión integral de servicios del más alto estándar para la administración técnica, legal y administrativa de los procesos de mantenimiento, reemplazo y disponibilidad de Equipamiento, de manera de garantizar que estos activos cumplan con los Procedimientos de Gestión de los Bienes Muebles Estatales y las disposiciones propias del INSN-SB.

Del mismo modo el servicio considera la gestión integral de servicios para el reemplazo del Equipamiento a fin de garantizar la actualización tecnológica para el máximo aprovechamiento del potencial de servicio, en apoyo a las labores de asistencia sanitaria, mediante la gestión tecnológica, la identificación de necesidades (Las cuáles podrán ser identificadas por el OPERADOR o la ENTIDAD), el planeamiento, la evaluación, adquisición, instalación, capacitación, uso, mantenimiento, disponibilidad y proceso de baja, para obtener el máximo nivel de eficiencia en apoyo a las prestaciones médicas y sus actividades asistenciales.

Lo anterior con el fin de asegurar su administración, disponibilidad y operación confiable y segura por parte del personal del INSN-SB, garantizando el mejor estado de sus partes, elementos componentes, accesorios y periféricos, facilitando la obtención de funciones y prestaciones, gestionando actividades conducentes a minimizar las posibles paradas como consecuencia de desperfectos y gestionando acciones preventivas, predictivas y correctivas, de manera de garantizar el apoyo a las labores asistenciales de servicio a los pacientes, usuarios y personal del INSN-SB.

La calidad del servicio está relacionada, sin ser limitativa, con:

- Disponibilidad permanente ininterrumpida de las prestaciones funcionales de la totalidad del Equipamiento necesario para las actividades de apoyo a las labores asistenciales y a los procedimientos de atención a los usuarios del INSN-SB.
- Garantizar en todo momento, la seguridad, confiabilidad y disponibilidad de las prestaciones del Equipamiento de los diferentes sistemas implementados para el INSN-SB, mediante el cumplimiento del mantenimiento preventivo, correctivo, ajustes, calibraciones y controles de calidad que requieran los equipos, usando los medios acreditados y calificados para dicho fin.
- El cumplimiento irrestricto de todas las Leyes y Disposiciones Aplicables.

### 5.9.2 OBJETIVO

El servicio consiste en llevar a cabo la adquisición, la administración técnica de los bienes, la gestión de inventarios y de mantenimiento de la totalidad del Equipamiento del instituto y que adquiera el OPERADOR, resultado del reemplazo, así como el registro del historial del Equipamiento que permita la trazabilidad del mismo, de acuerdo con lo establecido en el presente Contrato y las Leyes y Disposiciones Aplicables. Así mismo, será responsable del reemplazo del Equipamiento que sea dado de baja o se determine según los procedimientos y oportunidades establecidas en el Contrato.

Para todo el Equipamiento que el OPERADOR adquiera o provea como requerimiento del Contrato, deberá generar y gestionar su inventario manteniéndolo permanentemente actualizado y accesible para la administración del INSN-SB, eso incluye el instrumental quirúrgico y los equipos complementarios (ejemplo: chatas, papagayos, estetoscopios, la pieza de mano dental, mandil emplomado, etc.).

El servicio deberá administrar y mantener los bienes adquiridos en perfecto estado de funcionamiento, en todo momento, para así garantizar tanto su disponibilidad, confiabilidad y seguridad en su operación, y debe ser gestionado desde la perspectiva de la integralidad de los procesos que intervienen durante todo su ciclo de vida. Las actividades de mantenimiento incluirán el registro de las labores realizadas y los valores obtenidos para la trazabilidad del Equipamiento (pruebas de seguridad eléctrica, calibraciones, pruebas de funcionamiento en el rango del fabricante, etc.).

### 5.9.3 ALCANCE

Deberá entenderse como Equipamiento lo definido en el Capítulo I: Antecedentes, definiciones e interpretación, del presente contrato.

Este servicio corresponde a la administración técnica del Equipamiento, aplicando el ciclo de la gestión tecnológica, el cual implica la identificación de necesidades, planeación, evaluación, adquisición, instalación, capacitación, mantenimiento, disponibilidad y proceso de baja, es decir estos bienes deben ser gestionados y administrados desde la perspectiva de la integralidad de los procesos que intervienen durante todo su ciclo de vida.

El Equipamiento que el OPERADOR adquiera o provea como requerimiento del Contrato, así como el inicialmente entregado por la ENTIDAD CONTRATANTE, el OPERADOR deberá administrarlo y mantenerlo en todo momento en perfecto estado de funcionamiento para así garantizar tanto su disponibilidad como la confiabilidad y seguridad en su operación. Se



entenderán incluidos en la responsabilidad de este servicio los vehículos de transporte (ambulancias, camionetas, otros) que el Contrato defina como parte del Equipamiento del INSN-SB, respecto de los cuales aplican las obligaciones establecidas para el resto del equipamiento, incluidos los seguros.

Los ámbitos de responsabilidad del OPERADOR serán los siguientes, sin perjuicio de las definiciones que se establezcan en el POA del Servicio:

- Gestión de adquisición, instalación y capacitación al usuario
- Gestión de administración, codificación y mantenimiento
- Gestión de garantías, seguros, reparación y planes de contingencias
- Gestión tecnológica, identificación de necesidades, planeación y evaluación
- Gestión de asistencia técnica a requerimientos generados por el sistema SIGI-NS
- Gestión de reemplazo, procedimiento de baja y procedimiento de reposición
- Gestión permanente de inventarios y registro de su disposición en el INSN-SB.

Asimismo, el OPERADOR deberá encargarse del traslado del Equipamiento bajo su responsabilidad, con el fin de garantizar la sostenibilidad, conservación, vida útil y mantenimiento integral de los bienes, en permanente coordinación con los jefes de servicios médicos del INSN-SB de acuerdo con lo señalado en el presente Anexo. El traslado incluye desplazamiento del equipamiento por mantenimientos correctivos, preventivos y rotación de equipos según la necesidad de los servicios del INSN-SB.

El OPERADOR deberá atender los requerimientos de informática y telecomunicaciones de acuerdo con las exigencias establecidas en el presente contrato. En tal sentido, El OPERADOR tendrá la responsabilidad de resolver cualquier incidencia o fallo relacionado con los sistemas informáticos y de telecomunicaciones, así como la permanente operación de los mismos en conformidad con los horarios de operación señalados en "Disponibilidad Horaria", de este servicio; debiendo tomar todas las acciones y medidas que corresponda para solucionar las incidencias o fallos que se presenten, con la oportunidad y calidad que exige el Contrato, según los Periodo de Rectificación indicados en el presente contrato.

El OPERADOR deberá planificar y ejecutar la actualización tecnológica asegurando la continuidad de operación, integración e interoperabilidad de todos los componentes de hardware y software instalados en el Instituto.

El OPERADOR deberá de considerar en toda actividad que involucra el reemplazo, la implementación de tecnologías actuales para la proyección de crecimientos de los servicios.

En el caso hubiera una actualización tecnológica que involucre componentes de hardware y software, el OPERADOR deberá proponer al Supervisor del Contrato un plan de actualización a fin de que emita opinión para la correspondiente no objeción de la ENTIDAD.

Este Servicio incluirá la operación y mantenimiento de equipos y los sistemas (hardware y software) de informática, centro de datos, redes y otros sistemas informáticos de apoyo asociados al desenvolvimiento del servicio asistencial. Aunque sin limitarse a ellos:

Mantener operativos los siguientes servicios de comunicación:

Líneas telefónicas primarias.

Líneas telefónicas analógicas convencionales (Telefonía Pública)

Líneas celulares de diferentes operadores telefónicos

Línea de internet simétrica

Línea de redes privadas de datos (RPV o VPN)

Salidas para teléfonos públicos

Red privada de Telefonía móvil

Mantener operativas en el Instituto los siguientes sistemas:

Sistema de Telefonía IP.

Sistema de Llamada de Enfermeras

Sistema de Sonido Ambiental y Perifoneo

Sistema de Relojes Sincronizados

Sistema de Red Inalámbrica Centralizada

Sistema de Televisión IP

Sistema Módulo de Atención al Asegurado

Sistema de CCTV

Sistema de Control de Accesos y Seguridad.

Sistema de Telepresencia.

Sistema de Comunicación por Radio VHF/HF.

Sistema de Detección y Alarma de Incendios.

Sistema de Almacenamiento Centralizado.

Sistema de Red de Área Local (Networking)

Sistema de Conectividad y Seguridad Informática.

Sistema de Gestión de Imágenes

Sistema de Telefonía Pública.

Equipamiento Informático y Especializado

Sistema de Cableado Estructurado

Sistema de Sala de Servidores - Data Center

Sistema de Seguridad perimetral e interna de datos

Sistemas de Gabinete de comunicaciones

Sistema llamado de paciente (windbox)

Sistema de Ticket (Quiosco multimedia), de ser el caso.

Sistema de Inventario podrá ser parte del SIGI y estará comunicado, coordinado y será interoperable con el SIGI, El OPERADOR deberá presentar en el POA un procedimiento de reacción inmediata frente a eventos imprevistos, a fin de garantizar la continuidad del servicio.

Formará parte del Servicio y deberán estar consignadas en el POA, como mínimo las siguientes exigencias:

- Administración y gestión de la conectividad interna y externa (configuración, administración de IP, red LAN, WAN y cerco perimetral).
- El Servicio deberá incluir el mantenimiento preventivo y correctivo y administración de los softwares informáticos definidos en el presente Anexo.
- El Servicio deberá incluir el mantenimiento (predictivo, correctivo y preventivo) del cableado estructurado y puntos de red garantizando que la conectividad y ancho de banda contratados llegue sin interferencias a los puntos de red, así mismo en caso se requiera implementar nuevos puntos de red.

- La prestación del Servicio será ininterrumpida y que no repercuta en la atención médica a los pacientes, mientras se gestiona la reparación de lo afectado, asegurando la continuidad de las actividades del Hospital.
- El Servicio deberá proporcionar los elementos de seguridad lógica que protejan los equipos informáticos (firewall, EPS, etc.).
- El Servicio deberá proporcionar apoyo a las operaciones del Instituto a través de un sistema de comunicaciones efectivo, que sirva tanto a los usuarios internos como externos.
- El Servicio deberá brindar asistencia técnica y elaboración de términos de referencia o especificaciones técnicas para la adquisición de equipos y sistemas informáticos nuevos (software y hardware).
- Los alcances del Servicio serán brindados bajo la metodología ITIL, conforme a los métodos y procedimientos de acuerdo con las normas y legislación aplicables, las especificaciones y recomendaciones de los fabricantes, y los programas de mantenimiento autorizados.
- El Servicio elaborará Informes y brindará asesoramiento que se precisen de la dirección del Hospital en relación con asuntos propios de la función del Servicio.
- El Servicio deberá formular y gestionar los informes para dar de baja a los equipos informáticos que lo requieran para su reemplazo en el plazo que determine el Hospital.
- El Servicio será responsable de la seguridad de la información, es decir, de implementar y mantener un sistema de gestión de seguridad de la información del Hospital con el fin de evitar pérdida de esta, para ello deberán prevenir la vulnerabilidad haciendo uso de software antivirus, usar claves seguras y realizar copias de respaldo periódicamente, entre otros.
- El OPERADOR deberá de implementar y operar un centro de atención de requerimientos, incidentes y problemas dedicado a la operación de los sistemas informáticos el cual deberá estar asociado al SIGI.
- Elaborar informes y asesorar a la Dirección del Hospital, en relación con asuntos propios de la función del OPERADOR en el presente Servicio.
- El OPERADOR deberá realizar los controles de calidad por cada intervención a cada uno de los sistemas durante el mantenimiento preventivo y correctivo, y cuando lo solicite la ENTIDAD, para lo cual el OPERADOR lo informará dichos controles mediante el SIGI.

#### 5.9.4 DISPONIBILIDAD HORARIA

El OPERADOR debe prestar el servicio en forma continua y sin interrupción, todos los días del año, garantizando para el Equipamiento la administración, disponibilidad, operatividad y seguridad de este, según corresponda.

El OPERADOR ha de proporcionar personal permanente y presencial en el INSN-SB los 365 días del año, incluyendo domingos y feriados, así como los recursos necesarios para dar respuesta a cualquier necesidad o petición que se pudiera producir.

#### 5.9.5 NORMATIVA

Para la prestación del Servicio el OPERADOR considerando las mejores prácticas y estándares internacionales deberá cumplir como mínimo con las Leyes y Disposiciones Aplicables y los procedimientos que se establezcan al respecto por la ENTIDAD CONTRATANTE y el INSN-SB, con el objeto de garantizar en todo momento la seguridad en materia de prevención de IAAS, transmisión de enfermedades infectocontagiosas y accidentes laborales.

En cualquier caso, el OPERADOR deberá respetar las normas técnicas que al efecto disponga el Ministerio de Salud u otra Autoridad Gubernamental Competente, sin perjuicio que en el presente Anexo se establezcan plazos menores a los máximos dispuestos en las Leyes y Disposiciones Aplicables.

Especialmente, el OPERADOR deberá cumplir, como mínimo, las siguientes Leyes y Disposiciones Aplicables:

- Directiva N° 0006-2021-EF/54.01, denominada “Directiva para la gestión de bienes muebles patrimoniales en el marco del Sistema Nacional de Abastecimiento”
- Ley N° 29151, Ley General del Sistema Nacional de Bienes Estatales.
- Reglamento de la Ley N° 29151.
- Directiva Administrativa: Procedimientos Técnicos para la Recepción y Entrega del Equipamiento para los diversos Establecimientos de Salud. Ministerio de Salud. 2012.
- Guía técnica para el mantenimiento preventivo de la incubadora neonatal estándar. Dirección General de Infraestructura, Equipamiento y Mantenimiento. Ministerio de Salud. 2011.
- Guía técnica para el mantenimiento preventivo del capnógrafo. Dirección General de Infraestructura, Equipamiento y Mantenimiento. Ministerio de Salud. 2011.
- Guía técnica para el mantenimiento preventivo del equipo de cirugía laparoscópica de uso general. Dirección General de Infraestructura, Equipamiento y Mantenimiento. Ministerio de Salud. 2011.
- Evaluación de las necesidades de dispositivos médicos. Serie de documentos técnicos de la OMS sobre dispositivos médicos. Organización Mundial de la Salud. 2012. 2012 y otras versiones actualizadas.

- Introducción a la gestión de inventarios de equipo médico. Serie de documentos técnicos de la OMS sobre dispositivos médicos. Organización Mundial de la Salud. 2012. 2012 y otras versiones actualizadas.
- Sistema computarizado de gestión del mantenimiento. Serie de documentos técnicos de la OMS sobre dispositivos médicos. Organización Mundial de la Salud. 2012. 2012 y otras versiones actualizadas.
- Lineamientos para la elaboración del plan de equipamiento de los establecimientos de salud. Ministerio de Salud. 2012.
- Normas IEC 60601 e IEC 62353.
- IEC 60364-7-710: 2002-11, requisitos generales de seguridad eléctrica para equipos electromédicos.
- Norma DGE 011-CE-01. Norma de conexiones para suministros de energía eléctrica hasta 10 kW.
- Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo de las Actividades Eléctricas.
- Ley N°29459, Ley de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos médicos y Productos sanitarios.
- Ley N°28028 de Regulación del Uso de Fuentes de Radiación Ionizante.
- D.S. N°021-2017-SA, del reglamento de ensayos clínicos.
- Maintenance manual for laboratory equipment, OMS.
- Otras normas relacionadas al Equipamiento:
  - Reglamento Nacional de Edificaciones, aprobado mediante Decreto Supremo N° 011-2006-VIVIENDA, el 08 de mayo de 2006, publicado el 08 de junio de 2006 y sus modificatorias. Actualizado 2019.
  - Norma Técnica Peruana NTP-ISO/IEC 27001:2014, Técnicas de Seguridad. Sistemas de gestión de seguridad de la Información.
  - Norma Técnica de Salud N° 067-MINSA/DGSP, Norma sobre en Telesalud.
  - Norma IEC 60364, sobre los esquemas de conexión a tierra (ECT).
  - Norma Técnica de Salud "Infraestructura y Equipamiento de los establecimientos de Salud del Tercer Nivel de Atención" NTS N°119 MINSA/DGIEM-V.01.
  - Norma Técnica de Salud NTS N° 110-MINSA/DGIEM-V.01 "Infraestructura y equipamiento de los establecimientos de salud de Segundo nivel de atención", en lo que resulta aplicables.
  - Parámetros para el Diseño de Infraestructura de Establecimientos de Salud – DGIEM/MINSA.
  - NTP IEC 60884-1 2007 N.
  - Código Nacional de Electricidad – Tomo Utilización.
  - Código Nacional de Electricidad (CNE), incluye la modificatoria según R.M. N° 175-2008-MEM/DM, del 11/04/08 Conductores no propagantes de llama, libre de halógenos y ácidos corrosivos.
  - Norma IEEE 802.3af, sobre alimentación eléctrica sobre Ethernet (PoE).
  - Norma IEEE 802.11n, sobre conectividad inalámbrica.

- Normas IEEE 802.3ae y IEEE 802.3an, sobre transmisiones Ethernet a 10 Gpbs.
- Norma IEEE 802.3az (Energy Efficient Ethernet).
- Norma NFPA 70: Código de instalaciones eléctricas artículo 250.
- Norma NFPA 72: Código de Alarmas contra incendios.
- Norma NFPA 75: "Standard for the Fire Protection of Information Technology Equipment".
- Norma NFPA 99: "Standard for Health Care Facilities".
- Norma NFPA 101: Código de seguridad humana.
- Norma NFPA 2011: Estándar para sistemas de extinción de incendios de agente limpio.
- Estándar ANSI/TIA-1179, sobre Infraestructura de Telecomunicaciones para Establecimientos de Salud.
- Estándar IEEE STD 142-1991, sobre Tierra Única.
- Estándar ANSI/TIA-568-C.3, sobre Componentes de Cableado de Fibra Óptica.
- Estándar ISO/IEC 11801, Adendas 1 y 2, 2da Edición, sobre Sistema de Cableado para Telecomunicaciones.
- Estándar ANSI/TIA-568-B-2008, sobre cableado de telecomunicaciones en edificios.
- Estándar ANSI/TIA-568-C.0-2012, Generic Telecommunications Cabling for Customer Premises.
- Estándar ANSI/TIA-568-C.1-2012: Commercial Building Telecommunications Cabling Standard.
- Estándar ANSI/TIA-568-C.2-2014: Balanced Twisted-Pair Telecommunications Cabling and Components Standard.
- Estándar IEC61340-4-1: "Standard Test Methods for Specific Applications – Electrical Resistance of Floor Covering and Installed Floors".
- Estándar ANSI/TIA-310-D: "Armarios para equipo eléctrico y de telecomunicaciones".
- Estándar ANSI/TIA-569-C, sobre Espacios y Canalizaciones de Telecomunicaciones para Edificios Comerciales.
- Estándar ANSI/TIA-607-B-2013, sobre Tierras y Aterramientos para Sistemas de Telecomunicaciones en Edificios Comerciales.
- Estándar ANSI/TIA-606-B-2015, sobre la Administración de la Infraestructura de Telecomunicaciones Comercial.
- Estándar ANSI/TIA 942-A-2013, adendas y actualizaciones, sobre el diseño e infraestructura de Data Center.
- Estándar ANSI/TIA 942-AAAC Propiedades Ópticas de Atenuación en Fibras Ópticas.
- ANSI/BICSI-002.2014: Data Center Design Standard and Recommended Practices.
- BICSI-005-2016: System Design and Implementation Best Practices.
- ANSI/TIA-1179-2010, Healthcare Facility Telecommunications Infrastructure Standard.
- IEC 60332-3-2004: Resistencia al fuego, libres de halógenos y baja emisión de humos.
- Estándar ANSI/TIA/EIA-TSB-67, sobre Especificación para la Prueba en el Campo del Rendimiento de Transmisión de Sistemas de Cableado de Par Trenzado sin Blindaje.
- Estándar ASTM E 814-97: Fire Stop Through Fire Stops (Prueba de Incendio a través de Corta Fuegos).
- ROHS (Restriction of Hazard Substances).
- ANSI/IEC 60529-2004 Grados de protección IP.
- ISO/IEC 11801:2002 Ed. 2.0: Generic Cabling for Customer Premises.

- IEEE 802.3an “Physical Layer and Management Parameters for 10Gbps Operation – Type 10GBASE-T”.
- Normativa de SEGDI-PCM y MINSA (RENHICE, otros).

### 5.9.6 EQUIPOS Y ACCESORIOS

Serán de entero costo y riesgo del OPERADOR, todos los repuestos, accesorios, piezas y partes del Equipamiento, así como todas las herramientas, equipos de calibración, instrumentos, kits de prueba y en general cualquier material o elemento necesarios para efectuar el correspondiente Mantenimiento, incluyendo los insumos y material descartable para prueba de los equipos. Todos los instrumentos proporcionados por el OPERADOR para la ejecución del mantenimiento deben estar calibrados de forma periódica por laboratorios acreditados para dicho fin y los respectivos certificados deben ser incluidos en el SIGI para trazabilidad.

Todos los recambios de piezas, repuestos y accesorios que utilice el OPERADOR, corresponderán a unidades originales y de iguales o superiores características técnicas a las indicadas por el fabricante en la versión más actualizada de sus manuales de procedimientos, así como todo aquello no detallado en dichos procedimientos, pero necesarios para el correcto funcionamiento del Equipamiento. Si por causa justificada esta condición debiera ser modificada temporal o permanentemente, el OPERADOR presentará una alternativa a la ENTIDAD CONTRATANTE para su opinión y conformidad.

Asimismo, conforme lo establecido en el presente Contrato, el mantenimiento, adquisición y reposición del Equipamiento, o cualquier otro elemento que el OPERADOR utilice para la prestación de este Servicio, serán suministrados por el OPERADOR sin costo adicional y cuando lo requiera el Equipamiento.

Se aclara que, de existir contradicción en los catálogos de accesorios de las empresas proveedores locales para un equipo, en relación con los del fabricante, prevalecerá lo señalado en los documentos del fabricante.

Están incluidos en las obligaciones del servicio los elementos del Equipamiento que pueden denominarse en manuales del fabricante como “fungibles”, agotables o consumibles pero que forman parte del equipo original, los que será responsabilidad del OPERADOR considerarlos en las labores su mantenimiento y recambio, como ejemplo Celdas Galvánicas, Baterías, Lámparas, Pilas, Filtros, Sensores, etc.

Están excluidos de esta obligación los insumos que son de consumo directo por el paciente o aquellos que son de un solo uso como los filtros de corrugados para ventilación mecánica, papeles para impresión de desfibrilador, brazaletes neonatales descartables, reactivos, etc.

### 5.9.7 PERSONAL

El OPERADOR dispondrá del suficiente personal profesional, técnico y auxiliar calificado para la realización de las funciones que son del alcance del servicio, cumpliendo con las exigencias que se establezca en el Contrato, de manera que la actividad no se vea interferida por cuestiones relacionadas con falta de recursos humanos (bajas, formación, ausencias, etc.).

Para garantizar que el servicio sea prestado conforme a lo establecido en el Contrato, el OPERADOR debe disponer de una estructura de organización y dotación de personal que responda a tales requerimientos. Dicho personal contará con la suficiente experiencia y formación para desarrollar adecuadamente su labor, lo que será definido en el POA correspondiente al servicio.



Sin perjuicio de lo anterior, el servicio deberá contar como mínimo con el siguiente personal:

**TABLA 56: PERSONAL MÍNIMO SERVICIO MEM**

| Puesto                  | Perfil profesional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Funciones generales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Jefe del Servicio       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Profesional colegiado en la carrera de ingeniería electrónica o ingeniería eléctrica o ingeniería mecatrónica o ingeniería biomédica; con una experiencia mínima de 7 años en gestión de mantenimiento y operación de equipamiento médico y mobiliario no clínico en centros hospitalarios similares al objeto del Contrato.</li> <li>Con capacitación en el mantenimiento de diversos equipos biomédicos de por lo menos 500 horas en total.</li> <li>Con capacitación en gestión de equipos clínicos</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Administrar eficientemente los recursos con los que dispone el Servicio de tal manera que se dé cumplimiento a las obligaciones previstas en el Contrato.</li> <li>Coordinar los procesos y subprocesos del servicio.</li> <li>Gestionar y solucionar las Solicitudes de Servicio, quejas y / o sugerencias presentadas.</li> <li>Elaborar informes y documentos técnicos referentes a la prestación del servicio.</li> <li>Generar estrategias de servicio para garantizar la eficiencia en el proyecto.</li> <li>Desarrollar el programa de capacitación anual para el personal asignado al servicio.</li> <li>Desarrollar los planes de mantenimiento recurrente, preventivo y correctivo.</li> <li>Otras actividades relacionadas a la gestión.</li> </ul> |
| Jefe de Grupo           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Profesional titulado y colegiado en la carrera de ingeniería electrónica o biomédica con experiencia laboral mínima 5 años en supervisión de mantenimiento y operación de equipamiento médico y mobiliario no clínico en centros hospitalarios similares al objeto de Contrato.</li> <li>Con capacitación en el mantenimiento de diversos equipos biomédicos de por lo menos 350 horas en total.</li> <li>Con capacitación en gestión de equipos clínicos</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Supervisar los procedimientos del servicio.</li> <li>Supervisar el cumplimiento al sistema de trazabilidad implementado por el servicio.</li> <li>Supervisar el buen funcionamiento del equipo asignado al servicio.</li> <li>Supervisar los procesos y subprocesos del servicio.</li> <li>Colaborar en la elaboración de planes de trabajo.</li> <li>Elaborar informes y documentos técnicos referentes a la prestación de los servicios.</li> <li>Otras actividades relacionadas a la gestión.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Técnicos especializados | <ul style="list-style-type: none"> <li>Técnico certificado o Bachiller</li> <li>Especialidad: electrónica o Biomédico</li> <li>Experiencia en mantenimiento de equipos clínicos</li> <li>Con capacitación en mantenimiento de equipos biomédicos de por lo menos 400 horas acumuladas.</li> <li>Para el caso de los técnicos residentes en centro quirúrgico y UCI, deberán sustentar capacitación en equipos de ventilación mecánica, máquinas de anestesia y equipos de soporte de vida en por lo menos 100 horas.</li> <li>Para el caso del personal designado para la atención de equipos de radiología, el OPERADOR deberá contar con por lo menos dos (02) personas que cuenten con Licencia individual de instalación, mantenimiento y/o reparación de fuentes de radiación ionizante – equipos de rayos x médico y dental del IPEN, la cual deberá estar vigente durante el periodo de ejecución del contrato</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecutar los procedimientos del servicio.</li> <li>Dar cumplimiento al sistema de trazabilidad implementado por el servicio.</li> <li>Ejecutar las actividades que se le asignen.</li> <li>Responsable de la ejecución de las actividades de mantenimiento según su especialidad.</li> <li>Colaborar en la elaboración de planes de trabajo.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Técnicos auxiliares     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Técnico certificado o Bachiller</li> <li>Especialidad: electrónica o Biomédico</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecutar los procedimientos del servicio.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| Puesto                   | Perfil profesional                                                                                                                                                                                                    | Funciones generales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia en mantenimiento de equipos clínicos: 03 años como mínimo</li> <li>Con capacitación en equipos biomédicos de por lo menos 150 horas acumuladas,</li> </ul>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Dar cumplimiento al sistema de trazabilidad implementado por el servicio.</li> <li>Ejecutar las actividades que se le asignen.</li> <li>Responsable de la ejecución de las actividades de mantenimiento según su especialidad.</li> <li>Colaborar en la elaboración de planes de trabajo.</li> </ul> |
| Técnicos complementarios | Técnico certificado en equipos de refrigeración y aires acondicionados. Mecánico con experiencia de por lo menos 03 años en reparación y verificación de ambulancias. Técnico para mobiliarios clínicos y no clínicos | Mantenimientos de equipos de refrigeración y otros equipos electromecánicos.<br>Mantenimiento de los vehículos.<br>Mantenimiento de mobiliario                                                                                                                                                                                              |
| Técnico administrativo   | Técnico certificado o Bachiller Especialidad: administración o similar Experiencia en gestión de almacenes e inventario: 03 años como mínimo                                                                          | Realizar la gestión documentaria y de OTM<br>Gestión de repuestos.                                                                                                                                                                                                                                                                          |

Fuente: Elaboración IKONS ATN

De acuerdo con los puestos mínimos mencionados se tendría la siguiente distribución mínima:

**TABLA 57: DISTRIBUCIÓN MÍNIMO SERVICIO MEM**

| Puestos mínimos          | Turno |       |       | Total |
|--------------------------|-------|-------|-------|-------|
|                          | Día   | Tarde | Noche |       |
| Jefe de servicio         | 1     |       |       | 1     |
| Jefe de grupo            | 2     | 1     | 1     | 4     |
| Técnicos especializados  | 5     | 3     | 2     | 10    |
| Técnicos Auxiliares      | 6     | 4     | 2     | 12    |
| Técnicos complementarios | 2     | 2     |       | 4     |
| Técnico administrativo   | 1     | 1     |       | 2     |

Fuente: Elaboración IKONS ATN

Si la entidad evidencia que la cantidad de personal asignado es insuficiente, podrá requerir una variación en la cantidad del personal asignado en cada horario.

Para el caso del personal encargado de los equipos de telecomunicaciones, informática y computo, se deberá considera como mínimo:

**TABLA 58: PERFIL Y FUNCIONES MÍNIMAS PERSONAL ENCARGADO SERVICIO MEM**

| Puesto            | Perfil profesional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Funciones generales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Jefe del servicio | <ul style="list-style-type: none"> <li>Profesional colegiado en la carrera de ingeniería de sistemas; con una experiencia mínima de 7 años en gestión de mantenimiento y operación en tecnología de la información en Hospitales similares al objeto del Contrato.</li> <li>Debe contar con certificaciones ITIL y Gerencia de Proyectos.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Administrar eficientemente los recursos con los que dispone el Servicio de tal manera que se dé cumplimiento a las obligaciones previstas en el Contrato.</li> <li>Coordinar y supervisar los procesos y subprocesos del servicio.</li> <li>Gestionar y solucionar las Solicitudes de Servicio, quejas y / o sugerencias presentadas.</li> <li>Elaborar informes referentes a la prestación del servicio.</li> <li>Generar estrategias de servicio para garantizar la eficiencia en el proyecto.</li> <li>Desarrollar el programa de capacitación anual para el personal asignado al servicio.</li> </ul> |

| Puesto                             | Perfil profesional                                                                                                                                                                                                                                                                      | Funciones generales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Supervisar el buen funcionamiento del equipo asignado al servicio.</li> <li>Desarrollar los planes de mantenimiento recurrente, preventivo y correctivo.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Jefe de grupo                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Profesional colegiado en la carrera de ingeniería de sistemas; con una experiencia mínima de 5 años en mantenimiento y soporte en tecnología de la información en Hospitales similares al objeto del Contrato.</li> </ul>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Supervisar los procesos y subprocesos del servicio.</li> <li>Elaborar informes referentes a la prestación del servicio.</li> <li>Supervisar que se cumpla el programa de capacitación anual para el personal asignado al servicio.</li> <li>Supervisar el buen funcionamiento del equipo asignado al servicio.</li> <li>Supervisar que se cumpla con los planes de mantenimiento recurrente, preventivo y correctivo.</li> </ul> |
| Especialista en sistemas           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Profesional colegiado en la carrera de ingeniería de sistemas; con una experiencia mínima de 5 años en mantenimiento y soporte en tecnología de la información en Hospitales similares al objeto del Contrato.</li> </ul>                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecutar los procedimientos del servicio.</li> <li>Dar cumplimiento al sistema de trazabilidad implementado por el servicio.</li> <li>Ejecutar las actividades que se le asignen.</li> <li>Responsable de la ejecución de las actividades de mantenimiento según su especialidad.</li> <li>Colaborar en la elaboración de planes de trabajo.</li> </ul>                                                                          |
| Especialista en redes informáticas | <ul style="list-style-type: none"> <li>Profesional colegiado en la carrera de ingeniería de sistemas o similar en sistemas; con una experiencia mínima de 5 años en implementación, mantenimiento y soporte de Redes de Datos en Hospitales similares al objeto del Contrato</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecutar los procedimientos del servicio.</li> <li>Dar cumplimiento al sistema de trazabilidad implementado por el servicio.</li> <li>Ejecutar las actividades que se le asignen.</li> <li>Responsable de la ejecución de las actividades de mantenimiento según su especialidad.</li> <li>Colaborar en la elaboración de planes de trabajo.</li> </ul>                                                                          |
| Auxiliares                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Técnico en sistemas; con una experiencia mínima de 3 años en mantenimiento y soporte en tecnología de la información en Hospitales similares al objeto del Contrato.</li> </ul>                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecutar los procedimientos del servicio.</li> <li>Dar cumplimiento al sistema de trazabilidad implementado por el servicio.</li> <li>Ejecutar las actividades que se le asignen.</li> <li>Responsable de la ejecución de las actividades de mantenimiento según su especialidad.</li> <li>Colaborar en la elaboración de planes de trabajo.</li> </ul>                                                                          |

Fuente: Elaboración IKONS ATN

De acuerdo con los puestos mínimos mencionados se tendría la siguiente distribución mínima:

**TABLA 59: DISTRIBUCIÓN MÍNIMA PERSONAL ENCARGADO SERVICIO MEM**

| Puestos mínimos                     | Turno |       |       | Total |
|-------------------------------------|-------|-------|-------|-------|
|                                     | Día   | Tarde | Noche |       |
| Jefe de servicio                    | 1     |       |       | 1     |
| Jefe de grupo                       | 1     | 1     | 1     | 3     |
| Especialista en sistemas            | 3     | 2     | 1     | 6     |
| Especialistas en redes informáticas | 2     | 1     | 1     | 4     |
| Técnicos auxiliares                 | 4     | 2     | 1     | 7     |

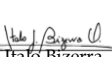
Fuente: Elaboración IKONS ATN

Para el centro quirúrgico y unidades de paciente crítico se deberá contar con técnicos residentes para que puedan brindar la atención inmediata de las incidencias generadas.

En cuanto al uniforme del personal técnico, este deberá estar claramente identificado, visualizándose el nombre de la empresa en el reverso de la camisa del personal técnico,

  
Sergio Hinojosa  
Jefe de Equipo

  
Enrique Saint Pierre  
Especialista en Costos  
Hospitalarios

  
Italo Bizerra  
Especialista Legal

  
Max Carneiro  
Coordinador Legal

asimismo, éste deberá contar con los implementos de seguridad para la realización de su labor, así como contar con equipos, dispositivos y herramientas compatibles con la labor para la que ha sido contratado y con las condiciones de seguridad laboral, lo que será definido en el POA correspondiente al Servicio.

Los Curriculum Vitae documentados del personal deberán ser presentados a la ENTIDAD CONTRATANTE diez (10) días antes del inicio del Servicio. Cualquier cambio posterior, deberá ser comunicado y presentado el perfil correspondiente a la ENTIDAD CONTRATANTE para que emita su opinión favorable, como máximo hasta un (1) Día después de ocurrido el cambio. Las capacitaciones presentadas para sustentar el perfil del personal propuesto no podrá ser sustentada con talleres impartidos por el mismo OPERADOR. La entidad podrá requerir el retiro del personal propuesto cuando se detecte que no cuenta con las capacidades necesarias para realizar las labores técnicas.

#### **5.9.8 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS – FUNCIONALES DEL SERVICIO**

##### **Administración del servicio**

Para una adecuada gestión de la administración, el OPERADOR, a través del sistema SIGI-NS establecido en el presente Contrato, deberá realizar, como mínimo, las siguientes actividades:

- Registrar, monitorear y resolver todas las solicitudes presentadas por los usuarios SIGI-NS definidos en el presente Contrato, relativas a alteraciones o fallas detectadas en el Equipamiento. Asimismo, el OPERADOR deberá notificar oportunamente a la ENTIDAD CONTRATANTE, a través del SIGI-NS, el proceso y tiempo estimado de reparación, a fin de que, en coordinación con la Dirección del INSN-SB o quien este haya designado, pueda gestionar las acciones que correspondan con el fin de no afectar la continuidad de su operación asistencial.
- Monitorear todas las actividades que se efectúen sobre el Equipamiento del INSN-SB, coordinando las planificaciones de Mantenimiento Preventivo, Predictivo y Correctivo, registrando las mismas en el SIGI-NS, a fin de llevar a cabo una gestión del historial del servicio. Deberán registrar cada intervención realizada en el equipamiento, considerando que para aquellos equipos que requieran de más de una intervención, se dejará en cada una de ellas en estado en el que se deja el equipo y si es APTO PARA USO.
- Mantener un sistema de alertas para la reposición del Equipamiento, que considere su vida útil y el comportamiento del historial de este, que permita mantener su funcionalidad y operatividad en condiciones óptimas, conforme las recomendaciones del fabricante, incluyendo a los accesorios y componentes
- Monitorear el rendimiento del Equipamiento conforme la disponibilidad de este, la oferta asistencial por parte del INSN-SB y su uso efectivo, informando a través de reportes periódicos (mensuales) elaborados por el OPERADOR y de acceso en línea, mediante el SIGI-NS establecido en el presente Contrato.
- Realizar todas las gestiones necesarias para la administración técnica, legal y administrativa de los equipos y sus correspondientes inventarios, gestionar subcontratos, garantías, seguros y servicios de apoyo.
- Todos los sistemas informáticos de registro de las actividades de mantenimiento deben estar provistas de una interface para que la ENTIDAD CONTRATANTE, a través de su área técnica del nivel central pueda disponer de dicha información en tiempo real.

- Para los equipos de comodato; por ejemplo: las bombas de infusión o jeringas infusoras, etc., el OPERADOR deberá incluirlos en el Inventario bajo una codificación separada que permita identificarlos. Asimismo, deberá llevar registro de los mantenimientos efectuados por el proveedor del equipo, el cual deberá estar disponible en el SIGI.

### **Procedimiento para la prestación del servicio de mantenimiento**

El OPERADOR elaborará y actualizará los siguientes documentos de registro y control de mantenimiento de acuerdo con las definiciones establecidas en el POA:

- Orden de trabajo de Mantenimiento (OTM) o solicitudes a través del SIGI-NS. Para ello deberá seguir el formato deberá cumplir con la guía de OTM del MINSA.
- Ficha técnica (FT) de equipos y mobiliario
- Registro histórico (RH)
- Otros reportes establecidos en el POA

La información deberá ser integrada con los sistemas informáticos de mantenimiento del OPERADOR en coordinación con el SIGI-NS. El programa de mantenimiento y procedimientos serán definidos por el OPERADOR en el POA correspondiente y validados por la ENTIDAD CONTRATANTE en coordinación con el área técnica designada por el INSN-SB.

El OPERADOR para la ejecución de las labores de mantenimiento:

- Coordinará con el jefe del Servicio Usuario o quién designe la Dirección del INSN-SB, a través de la ENTIDAD CONTRATANTE, el inicio o ejecución de la actividad del mantenimiento programado, de tal manera que no se interrumpa la labor del servicio usuario.
- Ejecutará el mantenimiento utilizando los medios y recursos definidos en el POA aprobado.
- Concluido el trabajo, demostrará al usuario la eficiencia del mantenimiento ejecutado, mediante los procedimientos de recepción definidos en el POA, lo que será coordinado e informado a la Dirección del INSN-SB a través de la ENTIDAD CONTRATANTE.
- Las solicitudes podrán ser generadas por el personal del INSNS, el operador o quien identifique una falla o problema en el funcionamiento de un equipo u accesorio.
- En caso de que para la reparación del equipo sea necesario realizar más de una intervención, el operador registrará cada una de las intervenciones con el estado del equipo y sus pendientes para el seguimiento de la reparación, así como realizará el registro de la OTM con el cierre de la reparación la cual deberá ser registrada según la guía de OTM del MINSA.

### **Gestión de bienes del INSN-SB (Inventario Equipamiento - IE)**

El OPERADOR deberá generar y mantener actualizado el inventario del Equipamiento, el que será denominado (IE) incluyendo aquel que haya sido incorporado en comodato u otra naturaleza por la Dirección del INSN-SB, de acuerdo con lo señalado en la Directiva N° 0006-2021-EF/54.01, denominada "Directiva para la gestión de bienes muebles patrimoniales en el marco del Sistema Nacional de Abastecimiento". Sin perjuicio de lo referido, el OPERADOR debe llevar el correspondiente inventario de equipos. Para lo anterior deberá coordinar el acceso de la

información con la Dirección del INSN-SB a través de la ENTIDAD CONTRATANTE. Asimismo, deberá cumplir con las Leyes y Disposiciones Aplicables.

En dichas normas se definen los procedimientos de alta, baja, adquisición, administración, disposición, supervisión y registro de los bienes muebles del INSN-SB, que se encuentran contemplados en el catálogo Nacional de Bienes Muebles del Estado, Asimismo, el OPERADOR deberá incluir en el inventario a aquellos bienes que sin estar incluidos en el catálogo nacional de bienes Estatales, son sujeto de registro, tales como micropipetas, instrumental, etc. La actualización se realizará mediante la utilización del SIGI-NS.

La actualización periódica del inventario se realizará mediante la plataforma del SIGI y el inventario anual será gestionado en los 2 últimos meses del año en curso, para la búsqueda, conciliación y transferencia de la información resultante a la entidad en el mes de enero del año siguiente, en coordinación con la oficina de Patrimonio del INSNSB, según los formatos establecidos por la entidad en base a la directiva vigente.

Con cada adquisición de Equipamiento reemplazado el OPERADOR deberá realizar la actualización del inventario. Los equipos de reemplazo pasarán automáticamente a la cobertura del OPERADOR para que realice la gestión del equipamiento considerando las garantías y prestaciones con las que sean adquiridos, en caso corresponda. Asimismo, deberá incluir, los equipos adquiridos por el INSNSB bajo cualquier modalidad, los cuales serán ingresados al inventario y pasarán a su cobertura una vez sean registrados como bienes Patrimoniales de la entidad.

Respecto del instrumental quirúrgico, el OPERADOR deberá mediante una codificación, establecer de manera inequívoca la individualidad de cada bien, estando a su cargo el control y trazabilidad de dicho instrumental. Lo mismo aplicará para bienes no registrables como micropipetas, estetoscopios, reguladores, balones de oxígeno, etc.

Los bienes adquiridos por el OPERADOR para prestar este o alguno de los otros servicios prestados, deberán ser incorporados en la Base de Datos del Sistema SIGI-NS, y corresponderán al Inventario del Equipamiento(IE) que forma parte del Inventario Anual, para la trazabilidad de los equipos.

La ENTIDAD CONTRATANTE, en cualquier momento podrá generar a través del SIGI una Solicitud de información de registro de inventario (SIRI), el que deberá estar actualizado respecto del Registro del Procedimiento de Gestión de los Bienes Muebles Estatales (PGBME).

El INSNSB, durante la ejecución del contrato, podrá adquirir bienes adicionales bajo cualquier modalidad de ingreso como compra, transferencia, donación, etc, según la necesidad de atención a los pacientes. Estos equipos serán transferidos al OPERADOR una vez cuenten con código Patrimonial para su gestión integral, incluyendo garantías o prestaciones, en caso cuenten con ellas. El INSNSB remitirá toda la información existente al OPERADOR para el ingreso de los bienes al inventario y codificación. La falta de algún documento o manual no será causal no la no cobertura por parte del OPERADOR. Para aquellos equipos ingresados al INSNSB que no sean nuevos, el OPERADOR podrá requerir mediante un informe técnico documentado y previa evaluación técnica por parte de su personal técnico, un mantenimiento correctivo, en caso corresponda, antes de recibirlo bajo su cobertura. Este incremento de bienes adicionales a gestionar estará dentro del 15% del monto cubierto para este servicio.

Para garantizar el equilibrio económico del contrato, el OPERADOR deberá presentar cada 3 años el balance de bienes gestionados, con la finalidad de que se identifique este incremento de



bienes a gestionar debe estar dentro del 15% del monto cubierto para este servicio, para lo cual, el OPERADOR deberá sustentar detalladamente que ha superado este

### **Proceso de adquisición**

Consiste en la adquisición del Equipamiento a ser reemplazado, de acuerdo lo establecido en el presente Contrato. Esos bienes deberán ser nuevos y sin uso y del modelo y tecnología más reciente.

El OPERADOR es responsable de la gestión de adquisición, traslado, instalación y puesta en marcha del Equipamiento considerado durante el periodo del presente Contrato, así como de la capacitación del personal de salud del INSN-SB, usuarios del mismo, cuando corresponda, conforme a los términos que se definen en el presente Anexo. Para estos efectos la adquisición comprende los ítems de Equipamiento necesarios para la operación del INSN-SB, que se incorporan por primera vez por el OPERADOR.

Las condiciones de adquisición, así como las especificaciones técnicas de cada Equipamiento a ser adquirido por el OPERADOR deberán ser previamente validados por el INSN-SB, según sean propuestos para reemplazo.

Para la evaluación de la tecnología propuesta, el OPERADOR deberá presentar como mínimo 2 propuestas de marcas y modelos diferentes, indicando las ventajas y desventajas de su aplicación, considerando, en los casos que corresponda, demostraciones de la tecnología y su aplicación. Los equipos incluidos para esta evaluación tecnológica deberán considerar tecnologías adecuadas a las necesidades del INSNSB, las cuales también podrán ser propuestas por los usuarios. Asimismo, para aquellos casos en que la entidad requiera de una tecnología, aplicación o Equipamiento específico, la entidad deberá sustentar o acordar su adquisición con el OPERADOR, por ejemplo, el instrumental de dimensiones específicos para pacientes pediátricos. La evaluación realizada deberá incluir adicionalmente los accesorios e insumos existentes, según cada tecnología, y la cantidad de los mismos deberán considerar la rotación de accesorios suficientes para cubrir el proceso de limpieza, desinfección y esterilización entre atención de pacientes.

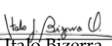
Para la elaboración de las propuestas técnicas del equipamiento, el OPERADOR deberá contar como mínimo con una cuenta en ECRI que permita la comparación de equipos, facilite el rápido reemplazo de los bienes y permita al usuario tener una amplia gama de opciones tecnológicas actualizadas evitando el ingreso de equipos obsoletos.

El OPERADOR deberá registrar todos los procesos de adquisición y su seguimiento en el SIGI-NS, conforme lo dispuesto en el presente Contrato, para lo cual deberá cargar en tiempo real el proceso en que se encuentra cada adquisición y los tiempos hasta la llegada del nuevo equipamiento. Para la prestación del Servicio de Adquisición de Equipamiento, el OPERADOR deberá cumplir las Leyes y Disposiciones Aplicables. Para el caso de los equipos de alta tecnología tales como el microscopio electrónico de transferencia, el reemplazo incluirá un contrato de prestaciones accesorias con el especialista del fabricante, el cual incluirá el mantenimiento preventivo para el equipo.

El OPERADOR deberá proveer al INSN-SB, para los casos en que proceda, la disponibilidad del Equipamiento que cuente con certificación internacional para ser operado, exigiendo como mínimo la aprobación de la FDA (*U.S. Food and Drug Administration*) o CE (Comunidad Europea) y registros sanitarios vigentes. Del mismo modo, al menos deberán contar con los siguientes certificados, según corresponda:

  
Sergio Hinojosa  
Jefe de Equipo

  
Enrique Saint Pierre  
Especialista en Costos  
Hospitalarios

  
Italo Bizerra  
Especialista Legal

  
Max Carneiro  
Coordinador Legal



- CERTIFICADO DE SEGURIDAD ELÉCTRICA: UL, AAMI, NFPA, IEC, EN, CSA, FCC o equivalente.
- CERTIFICADO ISO 13485:2016: Emitido por Institución Independiente. Se aceptarán certificaciones que demuestren la equivalencia de los estándares exigidos por la ISO 13485:2016.
- CERTIFICADO ISO 9001:2015 Emitido por Institución Independiente, que avale la calidad del producto. Se aceptarán certificaciones que demuestren la equivalencia de los estándares exigidos por la ISO 9001.

El proceso de presentación de la documentación técnica y emisión de las propuestas y especificaciones técnicas, se realizará en 30 días calendario, posteriores a que se proponga un equipo para reemplazo. Asimismo, una vez aprobado el equipamiento que será adquirido por parte del OPERADOR, deberá transcurrir como máximo 60 días para el inicio de la puesta en marcha del equipo de reemplazo. En caso los tiempos propios de importación e instalación sean mayores, estos deberán ser debidamente sustentados por el OPERADOR mediante la presentación de un cronograma estimado.

En caso de que un equipo se encuentre inoperativo durante el proceso de presentación de propuestas, aprobación de especificaciones, adquisición o puesta en marcha, el OPERADOR deberá ingresar un equipo de respaldo para evitar la afectación de las labores normales del INSNSB.

El OPERADOR deberá garantizar que el servicio sea prestado conforme a lo establecido en el presente Contrato, debiendo disponer de una estructura de organización y dotación de personal que responda a los requerimientos dispuestos en ellas. Para estos efectos deberá cumplir, como mínimo, con lo siguiente:

#### **Sobre el proceso de alta**

El Equipamiento que sea adquirido para este contrato son propiedad del OPERADOR, puestos a disposición del INSN-SB para su uso. En consecuencia, deben ser incorporados como activos a la contabilidad del OPERADOR, de acuerdo a las normas contables vigentes en el país.

Todas las altas deberán ser registradas en los sistemas informáticos de Mantenimiento que disponga el OPERADOR y en el sistema SIGI-NS, pasando así a formar parte del Inventario Anual.

El registro de activos en el sistema SIGI-NS deberá mantenerse permanentemente actualizado. Lo anterior será condición para que la ENTIDAD CONTRATANTE autorice su instalación, disposición y recepción a conformidad de cada equipo para que el OPERADOR proceda a incluirlo en el inventario IE.

#### **Sobre los instructivos de uso y servicio técnico**

El OPERADOR deberá mantener una biblioteca técnica con los manuales de uso y servicio técnico del Equipamiento del presente contrato de cada fabricante, en las condiciones establecidas en el POA. En caso de que los manuales de uso y servicio técnico originales estén en un idioma que no sea español, el OPERADOR deberá entregar una traducción al español, adjuntando a la traducción copia de la acreditación, sin omitir con ello la responsabilidad en que incurriría el OPERADOR en caso de detectarse algún error, dolo o mala fe en la interpretación de dicha traducción.

Cada vez que se incorpore un Equipo, junto con las actividades de capacitación a usuarios, el OPERADOR deberá entregar los instructivos, manuales de uso y servicio del fabricante y cualquier otro documento original de cada Equipo, a su mismo personal, al personal del INSN-SB y a la ENTIDAD CONTRATANTE, de acuerdo con lo señalado en el POA del servicio.

Si durante la vigencia del Contrato, un Equipamiento es reemplazado por otro; el OPERADOR tendrá la responsabilidad de entregar al personal del INSN-SB y a la ENTIDAD CONTRATANTE, el instructivo, manuales y otros documentos del fabricante, correspondiente del dispositivo cambiado, en los términos antes mencionados. Lo mismo ocurrirá en el caso de actualizaciones, *upgrades* u *overhaul* de los equipos existentes.

### **Sobre la recepción, apertura, embalaje, almacenaje e instalación**

Para la instalación del Equipamiento, el OPERADOR deberá entregar bienes nuevos, sin uso y con todos los accesorios, piezas y partes necesarias para su correcta utilización.

Los bienes señalados deberán ser depositados en el lugar y horario que INSN-SB le indique en coordinación con la ENTIDAD CONTRATANTE. El OPERADOR es responsable de la recepción, apertura, embalaje, almacenaje e instalación del mismo.

Para la instalación de dichos bienes, será requisito imprescindible el cumplimiento de las cláusulas siguientes:

- Presentar las condiciones de preinstalación incluyendo temperatura, humedad, consumo eléctrico, presión, etc. y será obligación del OPERADOR implementar todo aquello que sea necesario para que estas se cumplan incluyendo aires acondicionados, termohigrómetros de control, manómetros de verificación, pozo a tierra, llaves eléctricas independientes, etc.
- El Equipamiento deberá suministrarse con todos aquellos dispositivos o elementos de interconexión, insumos y accesorios necesarios para un total y correcto funcionamiento y todos los sistemas de apoyo, anclaje, sujeción y de terminación correspondientes, de acuerdo con los Expedientes Técnicos aprobados.
- En caso de reemplazo, el bien anterior debe ser correctamente desinstalado y embalado según lo indicado en el presente contrato y a las instrucciones dadas por la ENTIDAD CONTRATANTE, previa coordinación con la Dirección del INSN-SB.

### **Sobre la puesta en marcha**

El OPERADOR deberá incluir en el POA el programa de Puesta en Marcha de Equipamiento, en el cual deberá definir cronológicamente las actividades a realizar para las pruebas de funcionamiento, como pueden ser: fallas, condiciones de seguridad, respaldo, alarmas, riesgos, planes alternos, entre otros.

El OPERADOR deberá garantizar la correcta funcionalidad de todo el Equipamiento definido en el Expediente Técnico y validado por la ENTIDAD CONTRATANTE para lo cual el OPERADOR deberá considerar la dotación de los consumibles, redes de instalaciones y todo lo necesario para la realización de las pruebas de funcionamiento, las que serán aprobadas por el OPERADOR y la ENTIDAD CONTRATANTE de acuerdo con los procedimientos para ello establecidos.

Una vez realizada la instalación el OPERADOR deberá presentar al INSN-SB y la ENTIDAD CONTRATANTE la ficha de cumplimiento de las especificaciones, documentada y la hoja de instalación en que se corroboré el cumplimiento de las condiciones de preinstalación antes mencionadas, además de los planos *as-built* eléctricos, sanitarios y de los ambientes que hayan sido modificados.

La ENTIDAD CONTRATANTE, gozará de todas las facultades de comprobación e inspección, pudiendo efectuar cuantos controles estimen pertinentes con el fin de asegurar que el Equipamiento funcione correctamente y su instalación corresponda a las exigencias del Contrato y sus Anexos.

Una vez realizada las pruebas de funcionamiento, en el plazo máximo de seis (6) Días a partir de cada prueba, el OPERADOR entregará al INSN-SB y a la ENTIDAD CONTRATANTE, un informe escrito en el que consten los resultados de la prueba que servirá de referencia para establecer el nivel de calidad base de rendimiento.

Durante la puesta en marcha, para aquellos equipos que requieran de una configuración a nivel de uso, se deberá contar con el especialista de aplicación que pueda adecuar las aplicaciones con el tipo de pacientes y procedimientos realizados por el INSN-SB.

El OPERADOR deberá entregar una copia física y una copia digital de dicho informe escrito, a la ENTIDAD CONTRATANTE y a la Dirección del INSN-SB y realizar el registro correspondiente en los sistemas de mantenimiento y el sistema SIGI-NS.

Al culminar el proceso de la puesta en marcha del Equipamiento, el OPERADOR deberá entregar el informe de instalación el cual incluirá como mínimo los siguientes documentos:

FICHA TECNICA del equipamiento, con el sustento de los puntos incluidos en las especificaciones técnicas.

Hoja de instalación del cumplimiento de las condiciones de pre-instalación de los equipos que lo requieran.

Protocolo de pruebas del Equipamiento, incluyendo las actividades y valores según el tipo de equipo. Por ejemplo, para el caso de un desfibrilador se deberá consignar los valores de potencia emitida y registrada en el instrumento de verificación. El protocolo de pruebas deberá estar orientado a corroborar el funcionamiento adecuado del equipamiento y sus accesorios, y registrar valores iniciales de operación del equipamiento como base para los predictivos posteriores. Como parte de estas pruebas se incluirá el registro de la prueba de seguridad eléctrica.

Certificado de control de calidad, calibración, certificación, según el tipo de equipo adquirido. Por ejemplo, las cabinas de Bioseguridad deberán contar con la certificación; balanzas de precisión con el certificado de calibración y equipo de rayos X con el control de calidad.

Cronograma de mantenimiento preventivo para el equipamiento.

- Cronograma de calibración, certificación y control de calidad, según corresponda a cada tipo de equipo.

- Procedimiento de mantenimiento preventivo del equipamiento y sus accesorios, en que deberá estar en función al manual de servicio de fabricante e incluir como mínimo las actividades de limpieza integral, pruebas de seguridad eléctrica, metrología y su registro, etc.

- programa de capacitación a la parte usuaria del INSNSB, la relación de personal capacitado y los certificados de la capacitación.

- programa de capacitación a la parte técnica designada por el INSNSB y personal del OPERADOR, la relación de personal capacitado y los certificados de la capacitación.

- Manuales de uso, servicio y otros documentos técnicos existentes.
- Código de inventario asignado al equipo.
- valorización del equipamiento y sus accesorios.

### **Sobre la capacitación**

El OPERADOR tendrá la obligación de capacitar de igual manera tanto al personal del INSN-SB como al personal del OPERADOR encargado de este servicio cada vez que se incorpore un equipo para que estos operen adecuadamente el Equipamiento del INSN-SB.

Cada vez que se adquiera un equipo, se implementará el programa de capacitación para abarcar los usuarios asistenciales y técnicos del INSNSB. Estas capacitaciones deberán ser realizadas por los especialistas capacitados por el fabricante de los equipos adquiridos. Al término de las capacitaciones, se deberá entregar los certificados de la capacitación realizada tanto a los usuarios asistenciales como técnicos designados por el INSN-SB.

La capacitación a cargo del OPERADOR deberá incluir a todo el personal ligado operativamente al uso directo de cada Equipamiento del INSN-SB durante toda la vigencia del Contrato, incluyendo al personal técnico del INSN-SB encargado del seguimiento de las labores ejecutadas por el operador. Así mismo, deberá capacitar a todo aquel miembro de nuevo ingreso al INSN-SB que tenga funciones operativas directas con alguno de los equipos y/o mobiliario; esto durante toda la vigencia del Contrato. En caso de haber un cambio de Equipo por las razones que sean, en cualquier momento de la vigencia del Contrato, el OPERADOR estará obligado a dar una capacitación al personal del OPERADOR y al personal del INSN-SB, ligado operativamente a este tipo de Equipo.

Los planes de capacitación deberán incluir, entre otros, aspectos como operación, conservación y limpieza del Equipamiento según corresponda, lo que será calificado por la ENTIDAD CONTRATANTE. El OPERADOR deberá asimismo presentar los planes de capacitación de su propio personal encargado del mantenimiento y deberá acreditar el cumplimiento del mismo ante la ENTIDAD CONTRATANTE.

El OPERADOR deberá entregar a la Dirección del INSN-SB, y a la ENTIDAD CONTRATANTE, como parte de POA correspondiente, un documento detallando los contenidos para brindar la capacitación, incluyendo: alcance, contenidos, programación, localización, cupo máximo por grupo y métodos de registro y evaluación para garantizar la calidad de la misma. Este programa debe abarcar los equipos de alta tecnología y soporte de vida como mínimo, abarcando la totalidad del equipamiento durante la ejecución del contrato. Según la necesidad del INSN-SB, aquellas capacitaciones que no hayan sido inicialmente incluidas en el POA anual, podrán ser requeridas por la entidad mediante el SIGI.

El OPERADOR tendrá la responsabilidad de implementar una biblioteca técnica y videoteca (de ser al caso) con los manuales técnicos, manuales de operación y otros documentos técnicos, de cada Equipamiento adquirido o reemplazado para el INSN-SB, mantenerlo actualizado y disponible para facilitar su uso o consulta. La implementación de dicha biblioteca podrá ser verificada por el Supervisor de manera periódica. Al término del contrato, será obligación del operador transferir toda la biblioteca digital para lo cual deberá realizar la entrega de un servidor adecuado.

Para los instrumentales adquiridos y aquellos accesorios o componentes que requieran de esterilización, el OPERADOR deberá brindar la capacitación al personal del servicio de Esterilización para garantizar el correcto reprocesamiento y manejo por parte de ese servicio.

## **Sobre las acciones de mantenimiento**

La obligación del OPERADOR de mantener el Equipamiento comenzará desde su instalación y terminará con el vencimiento del plazo del presente Contrato.

El OPERADOR es responsable, a su entero costo y riesgo, de ejecutar las acciones de mantenimiento las que consideran, al menos, lo siguiente:

- Inspeccionar, controlar y registrar los valores referenciales de funcionamiento, que correspondan a los diferentes equipos, según los manuales de servicio correspondiente con presencia de la ENTIDAD CONTRATANTE y de manera coordinada con el personal del Instituto.
- Efectuar las actividades de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo del Equipamiento, incluyendo el recambio de sus respectivas partes y accesorios.
- Reportar mensualmente sobre los requerimientos de mantenimiento preventivo programado para el siguiente mes, para asegurar la continuidad de la operatividad de los equipos.
- Cumplir con el nivel de disponibilidad del Equipamiento señalado en el listado establecido en el presente Contrato.
- Para el caso de los mantenimientos correctivos prolongados deberá entregar el equipo de respaldo o la externalización del servicio según corresponda.
- Asegurar que todo el Equipamiento, de acuerdo con el cronograma de mantenimiento, calibración o certificación,; esté calibrado permanentemente conforme las recomendaciones del fabricante y las leyes, normas o lineamientos de entes técnicos nacionales según el tipo de equipamiento, operando en óptimas condiciones según establece el presente Anexo, las especificaciones técnicas correspondientes dispuestas en el Contrato y las Leyes y Disposiciones Aplicables, minimizando de ese modo los riesgos para los pacientes y personal usuario a raíz de fallas e interrupciones.

Estas acciones de mantenimiento deben realizarse bajo las siguientes premisas:

- Asegurar con sus actuaciones la integridad del Equipamiento, de manera que cumpla con su función de manera continuada, segura y sin interrupciones ni deficiencias.
- Minimizar el impacto o molestias que pudiera causar el servicio en las unidades asistenciales;
- Prestar un servicio con una calidad y eficiencia máximas y según las Leyes y Disposiciones Aplicables en cada momento.

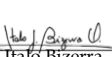
Por ello, el OPERADOR deberá efectuar las inspecciones y las operaciones de mantenimiento preventivo y correctivo según las indicaciones de estas cláusulas técnicas, garantizando la adecuada utilización, la buena conservación y durabilidad de los equipos.

## **Inspecciones**

El OPERADOR deberá realizar inspecciones diarias priorizando las salas de operaciones y las unidades de cuidados intensivos o tratamientos críticos, y otras que señale la ENTIDAD

  
Sergio Hinojosa  
Jefe de Equipo

  
Enrique Saint Pierre  
Especialista en Costos  
Hospitalarios

  
Italo Bizerra  
Especialista Legal

  
Max Carneiro  
Coordinador Legal

CONTRATANTE, tanto al principio de la jornada como al final de la misma, registrando en una ficha diaria las incidencias, realizando en ese momento una parte correctiva para subsanarlas, lo que deberá ser registrado en el momento en el sistema SIGI-NS. Este procedimiento deberá ser detallado en el POA del servicio.

### **Mantenimiento preventivo**

El POA deberá incluir las actuaciones de mantenimiento preventivo programado sobre el Equipamiento incluido en el ámbito del Contrato, de forma programada, incluyendo todas las actividades de limpieza, mediciones, comprobaciones, certificaciones de proceso, calibraciones, regulaciones, chequeos, ajustes, reglajes, lubricación y otras que señale el fabricante, así como todas aquellas acciones que tiendan a asegurar un estado óptimo de los equipos.

Dentro del mantenimiento preventivo programado del Equipamiento se deberá realizar la verificación de las corrientes de fuga de cada equipo, cuando corresponda. Asimismo, los ajustes de los equipos deberán realizarse con instrumentación que tenga la certificación de calibración vigente, entregada por una entidad acreditada para dicho fin. En cualquier caso, se exige que la verificación de parámetros (metrología biomédica) se deberá realizar al menos una vez al año, registrándose los resultados en el SIGI-NS.

De manera mensual, entre el 15 y 20 de cada mes el OPERADOR deberá informar a la ENTIDAD CONTRATANTE con copia a la Dirección del INSN-SB el programa de mantención y actividades asociadas correspondiente al mes siguiente al del informe, con detalle de las fechas y horarios de intervención por equipo. Este cronograma se ajustará según las necesidades asistenciales de los Servicios asistenciales. En este mismo informe el OPERADOR debe sustentar que cuenta con los kits de mantenimiento, herramientas, instrumentos, etc. necesarios para la ejecución de los mantenimientos programados.

El OPERADOR deberá presentar, cada año como parte del POA del servicio, el plan de Mantenimiento Preventivo Programado a las instancias correspondientes del INSN-SB. El POA debe contener los protocolos de mantenimiento preventivo según la marca y modelo de los equipos. Estos protocolos deberán estar acorde al manual de servicio de cada fabricante, incluyendo el registro de la metrología y pruebas con simuladores, según corresponda. Para el caso de las calibraciones o certificaciones, se agendará las mismas posterior al mantenimiento preventivo anual como mínimo, o según la periodicidad planteada por el fabricante o ente normativo.

En el POA debe presentar adicionalmente el cronograma de calibraciones y certificaciones.

Una vez realizado el mantenimiento preventivo programado, se entregará a la ENTIDAD CONTRATANTE con copia al INSN-SB, un informe técnico pormenorizado indicando todos aquellos problemas encontrados y las acciones correctoras llevadas a cabo. Asimismo, en los protocolos de mantenimiento preventivo se incluirá obligatoriamente referencia de los certificados de calibración y la fecha de caducidad de estos en todo aparataje utilizado, así como la información correspondiente a los resultados de las pruebas de seguridad eléctrica y el reporte de los parámetros metrológicos obtenidos. Lo anterior podrá entregarse en medio digital mediante correo electrónico u otro medio disponible y en cualquier caso deberá quedar debidamente registrado en el SIGI-NS.

El mantenimiento preventivo programado incluye la sustitución de todas las piezas que por recomendación del fabricante o por encontrarse averiadas sea necesario su cambio. El mantenimiento preventivo del equipamiento incluirá también la revisión de todos los accesorios



y componentes, incluyendo el reemplazo de aquellos que se encuentren deteriorados. El OPERADOR asumirá su costo incluyendo expresamente los kits de mantenimiento necesarios.

Para el caso del mantenimiento preventivo de aquellos equipos biomédicos altamente especializados, donde se requiere personal muy especializado indicado en el Apéndice del presente Anexo (como tomógrafos, resonadores, angiógrafos,), el OPERADOR deberá presentar a la ENTIDAD CONTRATANTE el documento que certifique que el fabricante se encargará del mantenimiento preventivo.

Para un adecuado seguimiento de la ejecución del cronograma de mantenimiento preventivo, calibraciones, certificaciones y controles, el OPERADOR deberá implementar en el SIGI-NS una pestaña que muestre el avance de los preventivos por servicio y el estado de los pendientes de ejecución, con la finalidad de que las jefaturas de los servicios del INSNSB puedan realizar el seguimiento del equipamiento asignado a sus servicios.

Será responsabilidad del OPERADOR, el mantenimiento preventivo y verificación del instrumental del INSNSB, para lo cual deberá trabajar en forma coordinada con el servicio de Esterilización para asegurar la disponibilidad fuera de los operaciones programadas.

### **Mantenimiento correctivo**

El OPERADOR deberá gestionar eficientemente el mantenimiento correctivo del equipamiento hospitalario, considerando la ejecución oportuna y eficiente de reparaciones realizadas y su posterior puesta en servicio. Asimismo, deberá brindar apoyo y consejo técnico a los usuarios asistenciales que lo soliciten, incluyendo un servicio de apoyo y consejo técnico ante las solicitudes de los usuarios a través del sistema SIGI-NS y proceder a la atención de la solicitud dentro de los tiempos máximos de respuesta establecidos en el Contrato.

Este servicio se deberá prestar minimizando la interferencia con la actividad normal del servicio asistencial, y cuando ésta fuera inevitable, coordinando la oportunidad para ejecutar las actividades de mantenimiento correctivo con la dirección del INSN-SB

Los criterios de operatividad serán los siguientes:

- Corregir cualquier tipo de fallas que afecte o pueda afectar al Equipamiento, siendo conocidas por el OPERADOR a través de las siguientes vías:
  - Mediante comunicación expedida por los usuarios del INSNSB que detecten una falla o incidencia en el equipamiento mediante el SIGI-NS Mediante la inspección de mantenimiento realizada por el propio OPERADOR y comunicado a los servicios técnicos.
  - Mediante comunicaciones de la ENTIDAD CONTRATANTE o el Supervisor
- Aquellas intervenciones que supongan paradas del Equipamiento o riesgo de parada sobre otros componentes en marcha serán previamente autorizadas por el INSN-SB, e informadas al CONTRATANTE, y realizadas en las fechas y horarios que se establezcan de acuerdo con el OPERADOR.
- El OPERADOR deberá describir en la OTM el detalle de los trabajos realizados una vez acabadas sus intervenciones, los cuales estarán disponibles para la ENTIDAD CONTRATANTE. En caso de que la reparación del Equipamiento exceda el tiempo de corrección, a causa de la demora en el envío de un repuesto, accesorio o fungible, el OPERADOR deberá presentar a la ENTIDAD CONTRATANTE, y a través del sistema SIGI-NS, la siguiente información:



- Petitorio del repuesto o accesorio al proveedor con las correspondientes especificaciones técnicas.
- Cotización de los repuestos, piezas o partes.
- Comunicaciones de coordinación con el proveedor (cartas, correos electrónicos, etc.).
- Orden de Compra con el respectivo plazo de entrega.
- Documento que evidencie que la compra ha sido efectuada.

Asimismo, el OPERADOR iniciará el proceso de ingreso de un equipo de respaldo ante la demora en la reparación, para evitar la afectación de las labores normales del INSNSB.

- Todas las intervenciones correctivas ejecutadas de cada Equipamiento estarán consignadas en el registro histórico de cada Equipamiento del sistema SIGI-NS. Para cada cambio de repuesto u accesorio se deberá consignar las series de aquellos componentes u accesorios que tengan una serie independiente.
- El OPERADOR es responsable de que todo el Equipamiento adquirido o repuesto esté disponible por sobre los niveles de disponibilidad mínima establecidos en el listado del indicado en el respectivo anexo del Contrato. Si un Equipamiento está detenido por encontrarse en mantenimiento preventivo, correctivo o reparativo, programado o no, y el nivel de disponibilidad resultante fuese inferior al nivel de disponibilidad mínima establecido en el presente Contrato, el OPERADOR deberá actuar de la siguiente manera:
  - Si se trata de Equipamiento biomédico o mobiliario clínico, deberá reemplazar el equipo que está fallando por otro, siempre que la parada se sobrepase los periodos de rectificación máximos establecidos en el presente contrato. Dicho equipo de reemplazo será de similares o mejores características que preste las mismas funcionalidades al interior del INSN-SB y no supondrá costo alguno para la ENTIDAD CONTRATANTE. En el caso que el equipo sea distinto al que se está reemplazando, el OPERADOR deberá realizar la capacitación respectiva a los usuarios.
  - En el caso de aquel Equipamiento que formen parte del alcance del OPERADOR y que por condiciones de instalación, dimensiones o falta de disponibilidad, no pueda ser sustituido con el equipo de respaldo, una vez superado el tiempo de corrección sin haber vuelto la disponibilidad del mismo, el OPERADOR proporcionará todos los medios necesarios y oportunos para que la actividad asistencial no se vea afectada, incluso si tales medidas suponen la contratación a un prestador externo, asumiendo el OPERADOR íntegramente los costos generados por esta solución los que incluyen el traslado de los pacientes a ese lugar, sin perjuicio de las correspondientes penalizaciones atribuibles al fallo de calidad o disponibilidad que se le atribuyan. Para ello, el OPERADOR deberá someter a conformidad de la ENTIDAD CONTRATANTE lo siguiente:
    - ◆ Una propuesta de convenio de prestación de servicios de salud con establecimientos de salud de la ciudad. Estos prestadores de servicio de salud deberán estar debidamente autorizados ante la Autoridad Sanitaria y acreditados por ésta según corresponda, lo que será calificado por la ENTIDAD CONTRATANTE.
    - ◆ Una propuesta del procedimiento administrativo para la implementación del convenio antes citado, el cual permita atender la demanda diaria de pacientes hospitalizados y ambulatorios.
    - ◆ El POA establecerá un plan de contingencia para que estos procesos se puedan realizar de manera expedita sin afectar la continuidad asistencial del INSN-SB.

Una vez culminado un mantenimiento correctivo, el OPERADOR deberá demostrar mediante pruebas funcionales, el correcto funcionamiento del equipamiento, mediante el uso de controles, comprobadores o pruebas funcionales adecuadas el tipo de falla o incidencia generada.

Para aquellos correctivos con periodos de inoperatividad prolongada, una vez reparado el Equipamiento, la ENTIDAD CONTRATANTE deberá comprobar su restablecimiento operacional, en coordinación con los encargados del servicio del INSN-SB o la supervisión para verificar que todas las funcionalidades del mismo se encuentren disponibles, lo que será consignado en el sistema SIGI-NS.

Para lograr los tiempos de rectificación considerados, el OPERADOR deberá contar en su almacén en el INSNB, repuestos de alta rotación incluyendo como mínimo y sin ser limitativo lo siguiente:

### **Mantenimiento fuera de las instalaciones del INSN-SB**

Para los fines de lograr mejores resultados en el servicio contratado, y en situaciones especiales el INSN-SB puede autorizar la realización del mantenimiento del equipo fuera de sus instalaciones

El servicio responsable del equipo coordinará con el INSNB en donde se formulará la papeleta de salida correspondiente, en la que se identificará el Equipamiento, las condiciones en las cuales está siendo retirado del INSN-SB, el registro de la solicitud (OTM) con el que se viene desarrollando el trabajo de mantenimiento y los plazos de retorno a el INSN-SB, incluyendo un registro fotográfico del mismo, la cual estará debidamente firmada por el representante de la empresa, el técnico encargado de la supervisión del trabajo y el coordinador del servicio de mantenimiento. Esta salida también será informada por el OPERADOR al contratante.

Para el ingreso del bien al INSN-SB, el OPERADOR coordinará con las autoridades del INSN-SB y presentará la papeleta de salida, siendo ésta la única constancia de haber salido de las instalaciones del INSN-SB. Esta será informada por el operador al Contratante.

Para estos efectos, el transporte del Equipamiento al interior del INSN-SB y fuera de este, será de exclusiva responsabilidad del OPERADOR. Los procedimientos para la salida y reporno del equipamiento estarán incluidos en el POA del servicio.

### **Gestión informatizada del servicio**

El OPERADOR mantendrá un registro informatizado, el que deberá ser inicialmente aprobado por la ENTIDAD CONTRATANTE.

El OPERADOR, a través del software implantado, llevará a cabo un seguimiento de los principales indicadores de gestión y calidad del servicio. Este sistema informático podrá ser parte del sistema SIGI-NS. El sistema SIGI-NS deberá disponer de una herramienta organizada como plan de contingencia para casos en que el mismo pierda operatividad temporal, dicho plan de contingencias deberá considerar la reposición de la información en el sistema SIGI-NS de manera de garantizar la seguridad de la información, continuidad de registros, trazabilidad, verificaciones, mediciones, operatividad y demás funcionalidades del sistema.

Sin perjuicio de lo anterior, el OPERADOR deberá implementar las medidas necesarias para que se pueda visualizar la gestión del mantenimiento.

Toda la Información del equipamiento incluyendo los mantenimientos predictivos, preventivos, correctivos, intervenciones, certificaciones, ficha técnica, etc, deberá ser cargada en el sistema para visualización del CONTRATANTE, el INSNSB y la supervisión.

### **Seguridad y confiabilidad funcional**

Toda actividad de mantenimiento que se realice deberá asegurar permanentemente el cumplimiento de Leyes y Disposiciones Aplicables, tanto en lo referente a la seguridad de los pacientes como del personal de salud y del propio OPERADOR. Para estos efectos, se deberán realizar los análisis, pruebas y test necesarios que garanticen preservar tanto la seguridad eléctrica, como la seguridad funcional del equipo.

Todos los trabajos de mantenimiento deberán contar con las medidas de seguridad necesarias para su realización, incluyendo elementos de protección personal, señalizaciones y protecciones. Los trabajos deberán ser ejecutados solo por personal capacitado para realizarlos.

Después de la realización de los trabajos técnicos, el OPERADOR deberá verificar que se mantienen las características y especificaciones técnicas iniciales mediante la realización de las correspondientes calibraciones, a fin de garantizar la seguridad y fiabilidad del mismo tras la intervención. Los análisis, test y calibraciones incluyen:

- Todas las pruebas que sean parte de los antecedentes y recomendaciones que al efecto provea el manual técnico y de servicios del fabricante.
- Test de seguridad eléctrica y funcional a los equipos médicos.
- Controles, calibraciones o certificaciones requeridas por entes técnicos para los fines de cada servicio, por ejemplo acreditación de laboratorios u obtención o renovación de ISO

Para la prestación del servicio, el OPERADOR deberá contar con los analizadores, simuladores y calibradores que correspondan para verificar, y realizar las pruebas de aceptación de todo el Equipamiento que se encuentre bajo el control del OPERADOR. Los instrumentos utilizados por el OPERADOR deben tener certificado de calibración vigente.

La calibración de los equipos que lo requieran deberá ser realizado por organismos independientes y certificados para cada caso.

El OPERADOR deberá implementar un sistema de etiquetado para los equipos, que permita visualizar la información del último mantenimiento preventivo realizado incluyendo: el número de la OTM, la fecha que se realizó el mantenimiento, la fecha del próximo mantenimiento, el tipo de mantenimiento y el nombre y la firma de quién efectuó el mantenimiento, de corresponder una calibración se incluirá el número de certificado y vigencia y la la OTM con la que se realizó su registro. La etiqueta deberá ser implementada en la fase 1 y será inicialmente aprobada por el INSNSB y presentada a la ENTIDAD CONTRATANTE y estará ligada al sistema SIGI-NS para que la información sea constantemente actualizada. El etiquetado debe ser acorde al tamaño del equipamiento, debe estar protegido para su adecuada conservación y debe incorporar un código QR, código de barras u otroque permita el seguimiento del equipamiento de forma inmediata, desde el equipo consultado, mediante el uso de un aplicativo móvil para facilitar el acceso y visualización de la etiqueta de forma digital, lo que permitirá mantener la información constantemente actualizada sin la necesidad de cubrir el equipo de varias etiquetas físicas. De ser el caso y estar inoperativo un Equipamiento este será debidamente rotulado como inoperativo con la fecha en la cual entró a dicha condición, el que deberá ser retirado al área destinada por el OPERADOR para estos efectos.

El OPERADOR mantendrá actualizado en el SIGI-NS el registro de este Equipamiento y aparatos, con indicación del número de serie y copia del certificado de calibración de cada uno. Esto será consignado en la ficha técnica de cada equipo según proceda.

El OPERADOR deberá disponer de todos los equipos de calibración y simuladores que se requieran para su actividad, los que deben tener certificado de calibración vigente y ser validados por la ENTIDAD CONTRATANTE y estar disponibles para visualización y consulta en el SIGI-NS. Asimismo, en los protocolos de los mantenimientos realizados, se hará mención a los instrumentos usados y su certificado de calibración vigente.

- Todas las rotulaciones deberán ser de un material resistente y estar protegidas para evitar su deterioro y facil limpieza de la superficie del Equipamiento

En el POA de este Servicio se detallan los equipos y aparatos que se emplean para el mantenimiento del Equipamiento del INSN-SB, incluyendo su cronograma de calibraciones. En el caso que algun Equipo requiera de un Instrumento específico y que no se cuente con el equipo, el OPERADOR deberá requerir una calibración a través de una empresa externa adjuntando el certificado de calibración vigente del instrumento usado o adquirir el instrumento adecuado a su entero costo y riesgo. El OPERADOR consignará el registro de estos equipos y aparatos, con indicación del número de serie y copia del certificado de calibración de cada uno, lo que se deberá registrar en el sistema SIGI-NS.

El OPERADOR deberá acreditar, al inicio de la Etapa Operativa y cada 12 (doce) meses, la correspondiente certificación de calibración en aquellos equipos y aparatos que así lo requieran, mediante la presentación de planes de calibraciones, certificaciones y controles de calidad, según el tipo de equipo. Estos deben ser presentados como parte del POA del servicio.

- La ENTIDAD CONTRATANTE verificará la correcta ejecución de las revisiones y reparaciones efectuadas por el OPERADOR, pudiendo solicitar a ésta de manera sustentada la repetición de las pruebas antes señaladas.

El OPERADOR deberá mantenerse informado de las Alertas Sanitarias que emitan las entidades encargadas de la Evaluación de Tecnologías en Salud (nacional e internacional) y de los fabricantes, a fin de detectar fallas o anomalías en el funcionamiento de los equipos biomédicos y tomar las acciones que corresponda, con el objeto de evitar poner en riesgo a los pacientes y usuarios. En este sentido, se revisarán mensualmente y en coordinación con ENTIDAD CONTRATANTE, el INSN y el OPERADOR, las Alertas Sanitarias o recomendaciones de actuación de la Agencia *Emergency Care Research Institute* (ECRI) y de los fabricantes, ante anomalías detectadas de funcionamiento, procediendo a su resolución de acuerdo con las indicaciones recibidas.

Para todos los efectos el OPERADOR no podrá proveer al INSN-SB Equipos que carezcan de certificación internacional para ser operado, exigiendo como mínimo la aprobación de la FDA (U.S. *Food and Drug Administration*) o CE (Comunidad Europea), cuando corresponda.

En caso de detectar que algun Equipamiento representa un riesgo para el operador o el paciente, este deberá ser retirado de servicio de forma inmediata e iniciar el proceso de reemplazo y la entrega de un respaldo en contingencia, informando las causas del retiro del equipo al INSN y el CONTRATANTE.

## Proceso de baja

Sólo se podrá proponer la baja de un ítem en alguna de las siguientes situaciones:

- Que el ítem del Equipamiento haya cumplido su vida útil o se encuentre en mal estado.
- Que se haya descontinuado el ítem por haberse superado el tiempo legal de suministro de repuestos o la imposibilidad de localizar repuestos originales en el mercado.
- Que el importe de los repuestos o reparación supere el 40% del valor de reposición del bien (no es acumulativa) y éste no cuente con garantía o seguro vigente, lo que deberá ser acreditado por un informe de experto o perito externo independiente a el OPERADOR, contratado a costo y riesgo de ésta, y previa aprobación de la ENTIDAD CONTRATANTE. Para ello, dicho informe deberá presentar como mínimo la siguiente información y ser registrado en el sistema SIGI-NS:
  - Información del Equipamiento (de manera enunciativa más no limitativa: marca, modelo, serie, código patrimonial, procedencia, año de fabricación, fecha de puesta en servicio, nombre del proveedor, costo inicial, ubicación física).
  - Información histórica de los mantenimientos realizados (de manera enunciativa más no limitativa: número de OTM, tipo de mantenimiento, fecha de solicitud, descripción del servicio de mantenimiento realizado, tiempo de paralización, tiempo de mantenimiento, Repuestos cambiados, calibraciones ejecutadas, costo del mantenimiento y el sustento correspondiente).
  - Análisis de las causas del daño (de manera enunciativa mas no limitativa: provocados por agua, eventos de la naturaleza, incendio, explosión, terrorismo, vandalismo, conmoción civil, robo, hurto o apropiación ilícita, daños provocados por error o falla humana de los usuarios, el OPERADOR o terceros que no corresponden a daño por negligencia, dolo o culpa inexcusables; todos ellos acompañados del sustento correspondiente). Cualquier exclusión presentada por parte del OPERADOR, cuya causal sea el daño por negligencia, dolo o culpa inexcusable por parte del personal del INSNSB, deberá ser demostrada para ser tomada en cuenta.
  - Diagnóstico técnico del daño (adjuntando los documentos sustentatorios).
  - Descripción del procedimiento de mantenimiento (adjuntando los documentos sustentatorios).
  - Costo del procedimiento de mantenimiento (adjuntando las cotizaciones o estudios de mercado que sustenten el monto).
  - Evaluación comparativa del Equipamiento de similares características (cuadro comparativo con el detalle de tres (03) equipos como mínimo, utilizando las especificaciones técnicas establecidas en el requerimiento de adquisición del equipo; adjuntando, además, los catálogos, brochure y manuales de los equipos utilizados en la comparación)
  - Cuadro comparativo de los costos de adquisición del Equipamiento de similares características en relación con el costo del procedimiento (adjuntando las cotizaciones o estudios de mercado que sustenten dichos montos).
  - Conclusiones de los informes técnicos de propuesta de baja del Equipamiento.
  - La información precedente deberá ser presentada dentro de 15 días desde presentada la OTM.
- Que se encuentre vigente la garantía del Equipamiento y proceda que el proveedor efectúe el cambio correspondiente.
- Que el seguro de que disponga el Equipamiento dispuesto en el presente Contrato no se haga cargo de su reparación o reposición.

- Que una alerta sanitaria o normativa recomiende la no utilización de un determinado Equipamiento.

En caso de que un bien no cuente con la garantía del fabricante, para proceder a darlo de baja se deberán cumplirse 2 o más de las demás situaciones señaladas anteriormente.

Una vez sustentada la necesidad de baja de un equipo, se iniciará el proceso de reemplazo del bien propuesto. Es obligación del OPERADOR mantener el equipo propuesto para baja hasta el reemplazo del mismo y en caso el equipo quedo inoperativo, deberá ingresar un equipo de respaldo para cubrir la brecha generada y evitar una afectación de las labores del INSNSB.

Para aquel Equipamiento que se propone para baja, el OPERADOR deberá:

- Efectuar la desinstalación, el traslado y la disposición final de los equipos de baja a su entero cargo, costo y riesgo. Esta actividad será programada y deberá contar con autorización previa de la ENTIDAD CONTRATANTE. En el caso que el Equipamiento requiera de una desinstalación compleja, el OPERADOR deberá someter a la conformidad de la ENTIDAD CONTRATANTE, previo a su ejecución, un Plan de Desinstalación y Traslado incluyendo, cuando corresponda, cualquier trabajo sobre la infraestructura e instalaciones del INSN-SB. Esto durante el proceso de reemplazo o posterior a este, según sea el caso.
- Gestionar las garantías ante los proveedores, cuando corresponda la reposición del ítem dado de baja.
- Gestionar ante la compañía de seguros que corresponda, en los plazos establecidos en este anexo, la tramitación de la liquidación de los siniestros que permita financiar la reposición del ítem dado de baja.

En el caso del Equipamiento que hayan sido adquiridos por el INSN-SB con anterioridad a la entrada en vigencia del presente contrato, además de lo anterior se deberá cumplir con los procedimientos de la directiva N° 006-2021-EF/54.01 "Directiva para la Gestión de Bienes Muebles Patrimoniales en el marco del Sistema Nacional de Abastecimiento".

### **Proceso de actualización de la disponibilidad del Equipamiento**

Consiste en el reemplazo del Equipamiento requerido para el INSN-SB, de acuerdo con lo establecido en el presente Contrato.

El OPERADOR es responsable de la gestión del reemplazo, desinstalación y traslado del Equipamiento considerado durante el periodo del presente Contrato, conforme a los términos que se definen en el presente Anexo. Para estos efectos, comprende el reemplazo de ítems de Equipamiento que hayan sido propuestos para baja de acuerdo a lo especificado en el acápite precedente. La prestación de este servicio deberá coordinarse con el INSN-SB. Los bienes adquiridos para reemplazo deberán ser nuevos y sin uso y del modelo y tecnología actualizada.

El OPERADOR deberá prestar el servicio en forma continua conforme a los requerimientos del INSN-SB, según el procedimiento que se establece en el presente Contrato. El OPERADOR deberá registrar todos los procesos de reemplazo y su seguimiento en el SIGI-NS, conforme lo dispuesto en el presente Contrato.



Para la prestación del Servicio, el OPERADOR deberá cumplir las Leyes y Disposiciones Aplicables.

### Reemplazo no programadas

Los reemplazos no programadas del Equipamiento durante la vigencia del Contrato serán de responsabilidad, costo y riesgo del OPERADOR, salvo la obsolescencia tecnológica en cuyo caso será de responsabilidad de la ENTIDAD CONTRATANTE

#### 5.9.9 ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

Para este servicio el OPERADOR deberá satisfacer los requerimientos propios del servicio, así como para cada área usuaria a través del SIGI-NS.

El OPERADOR deberá proponer la organización funcional del servicio, para prestar el servicio a todas las áreas usuarias, considerando que durante la Etapa Operativa deberá prestarse en forma coordinada con la ENTIDAD CONTRATANTE a través de las áreas técnicas que éste señale, según corresponda y además con la totalidad de los servicios del INSN-SB.

Sin perjuicio de lo anterior, deberá considerar como mínimo la siguiente estructura, de carácter no limitativo:

**FIGURA 8: ORGANIGRAMA REFERENCIAL, NO LIMITATIVO MEM**



Fuente: Elaboración IKONS ATN

El presente servicio deberá actuar en forma coordinada con el Servicio de Mantenimiento y Operación de la Edificación, Instalaciones, Equipamiento y Mobiliario Asociado a la Infraestructura cuando la ejecución de trabajos en uno u otro servicio así lo requiera, incluyendo traslado de equipos o su protección y limpieza por mantenimientos de la infraestructura o fallos en los sistemas o incidencias en los ambientes que afecten a los equipos, tales como inundaciones, cortes eléctricos, pintado de ambientes, etc.

El personal de este servicio deberá coordinar con el Servicio de Esterilización para el mantenimiento y monitoreo del instrumental quirúrgico y otros dispositivos sometidos a procesos de esterilización. Incluyendo el reforzamiento de su capacitación en caso de detectarse que el reprocesamiento o esterilización del instrumental o componentes que lo requieran, no se realiza de forma adecuada.

Asimismo, para el caso del servicio de Lavandería, el personal de este servicio deberá remitir la ficha técnica de aquellos accesorios de equipamiento o mobiliario clínico considerado como ropería, por ejemplo, los cobertores de tela de las incubadoras neonatales y la tela de los biombos, con la finalidad de que el servicio de Lavandería las incluya en el catálogo de prendas que deberá dotar a los diferentes servicios del INSN-SB.

El OPERADOR será el único representante y responsable ante la ENTIDAD CONTRATANTE frente a fallas de coordinación de sus subcontratistas, por lo que las



coordinaciones serán transversales para todos los servicios del OPERADOR, por lo que incluirá dentro del POA el procedimiento de intercomunicación de sus servicios.

#### 5.9.10 DOCUMENTACIÓN DEL SERVICIO

- **Información a presentar durante la Etapa Operativa.** Semestralmente, deberá presentar un informe sobre las actividades realizadas en el periodo para la correcta prestación del servicio, la problemática atendida en el periodo, medidas de control y mejoramiento y los indicadores de gestión, calidad y nivel de servicio.

#### 5.9.11 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- **Activo:** Conjunto de bienes o derechos que posee una entidad empleadora.
- **Bienes Estatales:** Los bienes muebles e inmuebles cuya titularidad, administración y mantenimiento corresponde a las Entidades, independientemente del nivel de gobierno al que pertenezcan.
- **Bienes de Dominio Público o Bienes de Dominio Privado.** (Artículo 5° del Reglamento de la Ley N° 29022, Ley para el Fortalecimiento de la Expansión de Infraestructura en Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 003-2015-MTC).
- **Disponibilidad equipamiento médico:** Corresponde al tiempo en que el equipo se encuentra disponible para su uso y operación por parte del personal del INSN-SB. La disponibilidad de equipamiento médico implica que el equipo se encuentra listo para su uso y cuenta con todos los componentes y accesorios necesarios para su funcionamiento de manera segura y confiable, a criterio del personal médico. Por ejemplo: “Ventilador mecánico con su batería de respaldo y sus otros accesorios”.
- **Equipamiento:** Corresponde al equipamiento de uso médico, equipamiento electromecánico, equipamiento biomédico, instrumental clínico, mobiliario clínico y no clínico y cualquier otro tipo de equipo en el Contrato como de responsabilidad del OPERADOR respecto de su adquisición, mantenimiento y/o disponibilidad.
- **Inventario:** Procedimiento que consiste en verificar físicamente, codificar y registrar los bienes con los que cuenta la entidad a una determinada fecha. Con el fin de comprobar la existencia de los bienes, contrastar sus resultados con el registro contable, investigar las diferencias que pudiera existir y proceder a la regularización que corresponda. Debe seguir lo indicado en la Directiva N° 0006-2021-EF/54.01, denominada “Directiva para la gestión de bienes muebles patrimoniales en el marco del Sistema Nacional de Abastecimiento” aprobada por Resolución N° 046-2015/SBN. Este procedimiento deberá ser auditable en cualquier momento y accesible a su información por parte de la administración.
- **Procedimiento médico:** Prestación de salud que se otorga de manera individual a la población usuaria con fines preventivos diagnósticos o terapéuticos, la cual es realizada por el profesional asistencial de los establecimientos de salud. (Decreto Supremo N°024-2005-SA, que aprueba las Identificaciones Estándar de Datos en Salud).
- **Pruebas de aceptación:** Son las pruebas que define el INSN-SB y se instruyen por parte de la ENTIDAD CONTRATANTE a el OPERADOR para la recepción, en cualquier etapa del Contrato, de los equipos médicos en etapa previa a la de su puesta en funcionamiento, uso y operación.

- **PGBME:** Registro de activos en el sistema SIGI-NS de acuerdo con el Procedimiento de Gestión de los Bienes Muebles Estatales.
- **Servicios médicos de apoyo:** Son unidades productoras de servicios de salud que funcionan independientemente, o dentro de un establecimiento con internamiento o sin internamiento, según corresponda, que brindan servicios complementarios o auxiliares a la atención médica, y tienen por finalidad coadyuvar en el diagnóstico y tratamiento de los problemas clínicos. (Decreto Supremo N° 013-2006-SA, que aprueba el Reglamento de Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo).

## 5.10 SERVICIO DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS (S10)

### 5.10.1 DESCRIPCIÓN GENERAL

El SIGI (Sistema Informático de Gestión de Incidencias) es una herramienta tecnológica diseñada para monitorear, registrar y gestionar de manera eficiente las incidencias, solicitudes y actividades operativas dentro de una institución o proyecto, especialmente en entornos hospitalarios y de servicios.

Su principal objetivo es proporcionar un seguimiento continuo e ininterrumpido de los procesos y actividades relacionadas con la prestación de servicios, permitiendo a las entidades supervisar el cumplimiento de los estándares establecidos en contratos y normativas.

### 5.10.2 OBJETIVO

El SIGI está diseñado como una herramienta integral de monitoreo y control, que permite la supervisión continua e ininterrumpida de los servicios a través del registro sistemático de todas las actividades relacionadas con la prestación de éstos.

Este sistema garantiza la existencia de un mecanismo de control eficiente, mediante el cual la ENTIDAD, el INSNSB y el Supervisor pueden evaluar objetivamente el cumplimiento de los Servicios proporcionados por el OPERADOR.

A través del SIGI, se realizará el seguimiento y registro detallado de:

- Todas las actividades operativas vinculadas a los servicios prestados.
- Seguimiento de Incidencias e Indicadores de Niveles de Servicio del Contrato
- Estado de la infraestructura y equipamiento del INSN-SB.
- Nivel de satisfacción de los usuarios, asegurando la trazabilidad de sus percepciones y requerimientos.
- Seguimiento de la ejecución de los planes de mantenimiento.
- Inventario detallado.

Asimismo, el SIGI será la plataforma encargada de la generación del Informe Mensual de Desempeño y Pagos, consolidando la información clave para la evaluación de la prestación del servicio.

### 5.10.3 ALCANCE

El SIGI gestionará las solicitudes de servicio provenientes de usuarios autorizados del INSN-SB, abordando fallas operativas, eventos imprevistos e incidencias dentro del ámbito de responsabilidad del OPERADOR o del Hospital. Se encargará de la clasificación inicial de los reportes conforme a los lineamientos definidos en el Plan Operacional Anual del SIGI.

Como interfaz principal entre los usuarios y el OPERADOR, el SIGI registrará todas las solicitudes de servicio, los usuarios podrán realizar en forma directa en la plataforma los requerimientos o solicitudes de servicio. No obstante, el OPERADOR podrá atender estas solicitudes vía telefónica, por correo o de manera presencial, y desarrollará e implementará los procedimientos que garanticen la eficiencia y eficacia en la atención de los requerimientos según lo estipulado en el Contrato.

Dentro del alcance del servicio, el OPERADOR debe considerar lo siguiente:

- a) El SIGI operará como un sistema de monitoreo y control en tiempo real de procedimientos, rutinas y solicitudes de servicio bajo responsabilidad del OPERADOR:
  - Implementado como una plataforma web responsiva accesible desde dispositivos con conexión a internet.
  - Dotado de medidas de seguridad y confidencialidad en el manejo de la información. Debe cumplir con norma ISO 27001
  - Permitiendo acceso remoto a usuarios autorizados, incluyendo personal del INSN-SB, Supervisor y MINSA.
  - Incorporando una base de datos para la trazabilidad de información con un respaldo mínimo de 24 meses o según normativa vigente. Es deseable que la información de respaldo, sea completa durante los años que dure la concesión, y posterior a lo cual deberá ser entregada al Mandante.
  - Mostrando registros en tiempo real.
  - Incluyendo funcionalidades para medir tiempos de registro, de espera y ejecución de actividades.
  - Facilitando la asignación de solicitudes a indicadores de servicio o de gestión según corresponda.
- b) El servicio estará operativo 24/7 los 365 días del año. Deberá cumplir con un up time de 99.8 medido de forma semestral, así como considerar un procedimiento ante contingencias y no disponibilidad del sistema.
- c) El SIGI atenderá el 100% de las solicitudes de servicio generadas por el personal autorizado del Hospital, la ENTIDAD CONTRATANTE y el Supervisor del Contrato, siempre y cuando estas se enmarquen dentro de las obligaciones que emanan del Contrato.
- d) Servirá como punto de contacto entre los usuarios y el OPERADOR para la recepción de solicitudes, excepto aquellas clasificadas como Solicitudes Directas.
- e) Las solicitudes se recibirán vía telefónica, correo electrónico y preferentemente en la aplicación web o móvil del SIGI. El OPERADOR proporcionará los canales exclusivos a la ENTIDAD, al personal autorizado del INSN-SB y al Supervisor. El OPERADOR dispondrá acceso directo a la plataforma web, de manera que los usuarios interactúen con el SIGI, sin necesidad de envío de información vía telefónica o electrónica.
- f) Las Solicitudes Directas deben ser registradas en los formatos definidos en el POA del Servicio y posteriormente ingresadas en el SIGI para garantizar su trazabilidad.
- g) El SIGI albergará la documentación necesaria para medir los Indicadores de Servicio y permitir su seguimiento y control.

- h) El mantenimiento y administración del SIGI será responsabilidad exclusiva del OPERADOR, asegurando su operatividad y disponibilidad.
- i) El SIGI mantendrá actualizado el listado de usuarios autorizados para la generación de solicitudes de servicio.
- j) El OPERADOR capacitará a los usuarios autorizados sobre el funcionamiento del sistema y el procedimiento de solicitud de servicios.
- k) A través del SIGI, el OPERADOR proporcionará a la ENTIDAD y al Supervisor toda la documentación relacionada con la prestación de los servicios.
- l) El OPERADOR generará informes y reportes periódicos (mensuales, trimestrales, anuales o cuando lo requiera la ENTIDAD o el Supervisor).
- m) El tiempo para la rectificación de solicitudes iniciará desde su registro y asignación de número de reporte, según los tiempos establecidos en los Indicadores de Servicio.
- n) El OPERADOR desarrollará e implementará planes de contingencia.
- o) Se elaborará y actualizará anualmente el Plan Operacional Anual del SIGI, detallando los procedimientos, formatos y registros aplicables, cumpliendo con los requisitos definidos en este documento o cuando la ENTIDAD lo solicite.

#### **5.10.4 DISPONIBILIDAD HORARIA**

Las actividades planificadas dentro del SIGI deben ejecutarse conforme a las rutinas operacionales establecidas por el OPERADOR, las cuales deben estar debidamente integradas en el Plan Operacional Anual (POA) del sistema.

El SIGI deberá contar con personal disponible de manera permanente durante su horario de actividad programada, asegurando también los recursos tecnológicos y humanos necesarios para atender cualquier incidente o requerimiento que se presente fuera de dicho horario.

Para garantizar una cobertura integral, el sistema operará bajo un esquema de supervisión y respuesta continua, asegurando atención correctiva y reactiva las 24 horas del día, los 365 días del año. Se implementará un mecanismo de alerta ante Eventos Imprevistos, permitiendo una respuesta inmediata mediante protocolos de comunicación y coordinación con el Servicio de Seguridad y Vigilancia del Hospital.

#### **5.10.5 EQUIPOS E INSUMOS**

El OPERADOR deberá garantizar la implementación y operatividad de un sistema informático especializado en la gestión de incidencias, asegurando la trazabilidad y control de las Solicitudes de Servicio desde su generación hasta su resolución (cierre del reporte).

Este software deberá permitir, de manera autónoma o mediante integraciones con otros sistemas, la aplicación de Deducciones.

Las especificaciones mínimas que debe cumplir el software del SIGI son las siguientes:

- a) **Accesibilidad Web:** El sistema debe estar diseñado bajo un esquema responsive *web design*, lo que permitirá su acceso desde dispositivos con conexión a Internet, optimizando su usabilidad y disponibilidad.
- b) **Seguridad y Confidencialidad:** La información almacenada en el SIGI debe ser protegida mediante medidas de seguridad avanzadas. No podrá ser eliminada o extraída sin autorización. En caso de que se realicen modificaciones a la información, el OPERADOR deberá garantizar la trazabilidad de cada cambio efectuado, presentando reportes detallados para la validación por parte de la ENTIDAD. El sistema debe ser capaz de generar logs para auditorías que puedan ser requeridas en cualquier momento por la ENTIDAD.
- c) **Acceso Remoto:** Se deberá garantizar el acceso al SIGI a usuarios autorizados por la ENTIDAD, incluyendo, como mínimo:
  - Personal autorizado del hospital.
  - Supervisores del servicio.
  - Representantes del MINSA.

Además, el OPERADOR deberá detallar las estrategias de seguridad y confidencialidad que serán implementadas para el manejo de la información dentro del SIGI, incluyendo medidas de contingencia ante vulnerabilidades del sistema. Esta planificación deberá quedar reflejada en el Plan Operacional Anual del SIGI.

El sistema informático del SIGI deberá contar con un mecanismo de redundancia tecnológica, que garantice su operatividad en escenarios de contingencia, evitando la interrupción del servicio en caso de fallas críticas.

#### **5.10.6 PERSONAL**

El OPERADOR deberá garantizar, durante toda la vigencia del Contrato, la disponibilidad y mantenimiento de una plantilla de personal suficiente, idónea y debidamente capacitada para asegurar la óptima prestación del servicio. La dotación de personal deberá ser determinada en función de la demanda de actividades operativas del Servicio, ajustándose a las necesidades de cada etapa de ejecución.

El personal designado para la prestación de los Servicios establecidos en el Contrato no tendrá vínculo laboral o contractual con la ENTIDAD CONTRATANTE, siendo el OPERADOR el único responsable de la gestión de su contratación, remuneraciones y beneficios sociales o previsionales, de acuerdo con la legislación vigente.

El Servicio deberá contar con un equipo humano cuya formación y competencias promuevan una actitud de servicio, atención empática y trato cordial con los usuarios. Adicionalmente, se deberá disponer de personal de contingencia o reemplazo, el cual deberá incorporarse de manera inmediata en casos de ausencia por enfermedad, licencias médicas, maternidad, vacaciones, renuncias u otras eventualidades que puedan afectar la operatividad del servicio.

Todo el personal asignado deberá recibir formación continua en los procedimientos operativos del SIGI y demás normativas aplicables a su función, implementándose un programa de capacitación periódica. Asimismo, el OPERADOR deberá velar por el estricto cumplimiento de los protocolos y procedimientos establecidos en el Plan Operacional Anual del SIGI, así como de la normativa legal vigente aplicable al servicio.

El OPERADOR deberá cumplir con los protocolos sanitarios y normativas de bioseguridad vigentes, adaptándose a las disposiciones que correspondan a nivel regional o nacional. En este

sentido, deberá garantizar la capacitación del personal en la aplicación de estas normativas, asegurando su cumplimiento riguroso.

El personal a cargo del Servicio deberá contar con certificación de aptitud psicológica y/o psiquiátrica, emitida por establecimientos de salud acreditados, con el propósito de prevenir cualquier situación que pueda comprometer la seguridad e integridad física o emocional de los pacientes, del personal hospitalario, de los familiares y visitantes.

La ENTIDAD tendrá la facultad de solicitar el retiro y reemplazo de personal que no cumpla con los protocolos y procedimientos estipulados en el Plan Operacional Anual del SIGI o que incumpla con los estándares de desempeño requeridos.

Cualquier trabajador que haya sido retirado por razones disciplinarias no podrá ser reasignado a ningún otro servicio que el OPERADOR brinde dentro del Instituto.

Finalmente, el Servicio deberá estructurar un organigrama funcional, considerando al menos los puestos clave definidos en el Contrato, estableciendo claramente sus responsabilidades y funciones mínimas dentro del sistema de gestión del SIGI.

**TABLA 60: PERSONAL**

| Ítem | Cargo                            | Perfil                                                                                                                                                                | Funciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | Jefe del Servicio                | Profesional colegiado en la carrera de administración o ingeniero de sistemas, con una experiencia mínima de 7 años en operación de sistemas informáticos de gestión. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Administrar eficientemente los recursos con los que dispone el Servicio de tal manera que se dé cumplimiento de las obligaciones previstas en Contrato.</li> <li>Coordinar los procesos y subprocesos del Servicio.</li> <li>Gestionar y solucionar las Solicitudes de Servicio, quejas y/o sugerencias presentadas.</li> <li>Dar seguimiento a la productividad del Servicio.</li> <li>Coordinar la elaboración de los reportes referentes a la prestación del Servicio.</li> </ul>                                                                                                  |
| 2    | Encargado / Responsable de turno | Profesional colegiado en la carrera de ingeniero de sistemas, con una experiencia mínima de 5 años en operación de sistemas informáticos de gestión.                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Supervisar la ejecución de los procedimientos del Servicio.</li> <li>Gestionar la productividad del Servicio.</li> <li>Coordinar la atención a las quejas, sugerencia y Solicitudes de Servicio registradas en el SIGI.</li> <li>Dar seguimiento a las Solicitudes de Servicio.</li> <li>Supervisión del cumplimiento de los Indicadores de Calidad del Servicio.</li> <li>Supervisar la atención telefónica, vía correo electrónico, Solicitud Directa, brindada por parte de los Operadores del SIGI.</li> <li>Elaborar informes referentes a la prestación del Servicio</li> </ul> |

| Ítem | Cargo             | Perfil                                                                       | Funciones                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3    | Operador del SIGI | Secundaria completa. Con experiencia en 3 años en Operadores de Call Center. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ejecutar los procedimientos del Servicio.</li> <li>Dar cumplimiento al sistema de trazabilidad implementado por el Servicio.</li> <li>Registrar las Solicitudes de Servicio.</li> <li>Dar seguimiento a las Solicitudes de Servicio.</li> <li>Enlazar a los responsables de los Servicios con el SIGI, para la atención de las Solicitudes.</li> <li>Ejecutar las actividades operativas que se le asignen.</li> </ul> |

Fuente: Elaboración IKONS ATN

De acuerdo a los puestos mínimos mencionados se tendría la siguiente distribución mínima:

**TABLA 61: DISTRIBUCIÓN PUESTOS MÍNIMOS**

| Puestos mínimos      | Turno |       |       | Total |
|----------------------|-------|-------|-------|-------|
|                      | Día   | Tarde | Noche |       |
| Jefe de Servicio     | 1     | --    | --    | 1     |
| Responsable de turno | 1     | 1     | --    | 2     |
| Operadores de SIGI   | 3     | 3     | 3     | 9     |

Fuente: Elaboración IKONS ATN

#### 5.10.7 ENTREGABLES DEL OPERADOR

##### Manual de Organización

El OPERADOR debe elaborar y entregar para su aprobación por parte de la ENTIDAD, 6 (seis) meses antes del inicio de cada año calendario, durante toda la vigencia del Contrato, el Manual de Organización, mismo que será validado por la ENTIDAD, y deberá incluir como mínimo, aunque no de manera excluyente:

- La estructura propia de la gestión e imagen corporativa del OPERADOR
- Portada, introducción, objetivos, alcances, políticas esenciales y procesos centrales
- Descripción detallada del Modelo de Gestión diseñado para la prestación de los Servicios.
- Sistema de gestión de control.
- Sistema de gestión de la calidad.
- Diseño de la política de organización de la dirección de operaciones.
- Organigrama
- Personal principal del OPERADOR incluyendo nombre, cargo, principales responsabilidades, detalles de contacto.
- Flujograma de Comunicación y procedimientos operativos de coordinación entre el personal del OPERADOR y el personal de la ENTIDAD, personal autorizado del Hospital, personal del Supervisor.
- Características y descripción de puestos, perfiles profesionales y alcances.
- Plantilla de personal profesional y personal responsable de llevar a cabo los procesos de cada servicio.
- Detalle de perfiles, turnos, cargos, responsabilidades.
- Plan de Calidad de los Servicios Obligatorios.
- Formatos, registros y otros anexos diseñados para la gestión de la organización. Cualquier otra información que el OPERADOR considere pertinente.



## Planes Operacionales Anuales de los Servicios

El OPERADOR debe elaborar y entregar, con copia al Supervisor, para su aprobación por parte de la ENTIDAD los Planes Operacionales Anuales de cada uno de los servicios brindados, los cuales deberán ser desarrollados de acuerdo con lo establecido en el Anexo XX Plan Operacional Anual.

Todas las entregas por realizar por parte del OPERADOR deben apegarse al Procedimiento de Revisión General y cumplir con los plazos señalados en el Contrato.

## Plan de Calidad de los Servicios

El Plan de Calidad de Servicios tiene como objetivo la mejora continua y la autosupervisión de los procedimientos establecidos para cada uno de los Servicios. Por lo tanto, el OPERADOR deberá asegurarse de que todos los aspectos de las Operaciones del Proyecto estén sujetos a sistemas de aseguramiento de calidad. Los sistemas de aseguramiento de calidad deberán reflejarse en Planes de Calidad apropiados, los estándares de dichos planes serán consistentes con ISO 9000 o cualquier estándar equivalente que reemplace a dicho estándar, y deberán cumplir como mínimo, con la normatividad que resulte aplicable.

El Plan de Calidad de los Servicios deberá fomentar una cultura de autoevaluación y evaluación permanente. En este sentido los indicadores formarán parte de la información que debe cumplir el OPERADOR para posteriormente ser integrada en un proceso de mejora continua.

El Plan de Calidad de los Servicios deberá adaptarse a la operación de los Servicios, por lo cual se deberán realizar revisiones anuales de su contenido, entregando para su aprobación por parte de la ENTIDAD, 6 (seis) meses antes del inicio de cada año calendario, como parte del Plan Operacional Anual del SIGI, el contenido mínimo que se señala a continuación:

- Índice
- Definiciones: Referencia teórica de los conceptos que se manejarán con motivo del desarrollo del Plan de Calidad de los Servicios, que contribuirá a una mejor comprensión del documento.
- Introducción: En este apartado se realizará una descripción somera de la finalidad y objetivos del Plan de Calidad de los Servicios.
- Objetivos de Calidad: Parámetros que el OPERADOR se ha propuesto alcanzar en materia de calidad, respecto de los Servicios prestados. Deben ser medibles o cuantificables e incluir el compromiso de mejora continua.
- Alcance: Extensión y límites del Plan de Calidad. Como mínimo, el OPERADOR debe incluir los Servicios objeto del Contrato y todas las actividades y procesos vinculados a la prestación.
- Políticas aplicables al Plan de Calidad de los Servicios: Referencias que orientarán las actividades descritas en el Plan de Calidad, a través de las cuales se pretende alcanzar el objetivo de dicho plan.
- Política de confidencialidad (respecto de la información del Hospital y la ENTIDAD): Es necesario que el OPERADOR defina una política que asegure a la ENTIDAD y la confidencialidad de la información generada y empleada durante la prestación de los servicios.
- Política de Calidad: Marco de referencia del OPERADOR, en materia de calidad, para cumplir eficientemente con todos los requisitos de los servicios (Indicadores, normativa vigente aplicable, Contrato) y mejorar continuamente la calidad en la prestación de estos.

- Documentos de Referencia: Es necesario tener un apartado que enliste los documentos o formatos que se utilizarán con motivo del desarrollo del Plan de calidad de los Servicios y que ayudarán a la comprensión de este. El Contrato es el principal documento de referencia.
- Responsables: Definir la participación de las figuras responsables del control y seguimiento de las actividades relacionadas con la calidad de los Servicios.
- Líneas de actuación:
  - Primera línea: calidad percibida por los usuarios.
  - Segunda línea: modelo de gestión de calidad.
  - Tercera línea: gestión por procesos.
  - Cuarta línea: gestión de riesgos, seguridad de las instalaciones.
  - Quinta línea: cultura y formación en calidad.
- Para la implementación efectiva del Plan de Calidad de los Servicios Obligatorios, se deberá tomar en cuenta:
- Sistema de Gestión de la Calidad. El Sistema de Gestión de la Calidad es aquella parte del sistema de gestión del OPERADOR, enfocada al logro de los resultados y de los objetivos en materia de calidad, con la finalidad de dar cumplimiento a los requisitos establecidos para la prestación de los servicios, así como su mejora continua.
- El objetivo del sistema de gestión de la calidad es aumentar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios, así como de la ENTIDAD y otros Grupos de Interés, incluyendo la realización de las siguientes acciones, de manera enunciativa más no limitativa:
  - El análisis y evaluación del sistema de gestión de la calidad, a través de auditorías semestrales internas, para identificar oportunidades de mejora.
  - Implementar, medir, verificar, analizar y evaluar los resultados de los controles definidos por el OPERADOR.
- Planes de Mejora. El OPERADOR deberá presentar a la ENTIDAD los planes de mejora de los servicios que se requieran.
- Evaluación y Seguimiento: El Plan de Calidad de los Servicios contará con un apartado específico en que se incluirá:
  - Objetivos anuales de cumplimiento. Se definirá la metodología para medir el nivel de cumplimiento con los objetivos del Plan de Calidad de los Servicios. A través del informe correspondiente, el OPERADOR dará a conocer a la ENTIDAD los resultados del nivel de cumplimiento con los objetivos del Plan de Calidad de los Servicios, incluyendo aquellos objetivos que anualmente se llegaron a incorporar.
  - Auditorías y sistemas de evaluación interna y externa. El OPERADOR especificará su calendario de auditorías internas semestrales. Asimismo, definirá el procedimiento para su realización y seguimiento. Una vez realizadas, deberá entregar a la ENTIDAD el informe correspondiente con el objetivo, alcance, resultados y acciones derivadas de dicha auditoría.
  - Reporte Anual. El OPERADOR realizará un reporte sobre el cumplimiento del Plan de Calidad de los Servicios, donde se describan los resultados en términos de un resumen ejecutivo a la ENTIDAD.
- Control de Cambios: El OPERADOR debe mantener un registro de los cambios realizados al Plan de Calidad respecto de sus versiones, para su trazabilidad; así como el número de versión del documento.
- Anexos: Documentos o formatos de apoyo que serán utilizados con motivo del Plan de Calidad de los Servicios, y que también pueden ayudar a la comprensión de este.

## Sistemas de Control de Gestión

El sistema de control de gestión como parte del sistema de gestión de calidad, es un conjunto de procesos que guían la prestación de los servicios hacia su mejora, lo cual implica la definición e implementación de instrumentos o controles para medir los Indicadores de Servicio.

El objetivo de este es que el OPERADOR demuestre que está llevando a cabo un autocontrol de los servicios prestados, que está tomando una actitud proactiva en el control de calidad y que está llevando a cabo las medidas correctivas apropiadas cuando se presenta una Falla de Servicios.

El OPERADOR deberá implementar actividades de auto supervisión de los Servicios, necesarias para demostrar que cumple con los indicadores para cada servicio. En caso de que se incumpla con algún Indicador, se deberán generar las correspondientes notificaciones en el SIGI.

El sistema de control de gestión deberá incluir como mínimo los siguientes elementos:

- a) Revisión de informes: Como parte de los mecanismos de control, el OPERADOR presentará la siguiente información:
  - El informe de resultados de sus auditorías semestrales internas y auditorías externas realizadas. El informe contendrá los resultados de las auditorías, realizadas para cada servicio, incluyendo las acciones a realizar por el OPERADOR para atender y evitar que vuelvan a suceder los incumplimientos que el informe contenga, así como atender las observaciones correspondientes.
  - Un informe mensual respecto de la retroalimentación por parte de los usuarios.
  - Gestión de la competencia y formación: Comprende la identificación de las necesidades de recurso humano para la óptima prestación de los servicios.
- b) Medición, análisis y mejora: A través de auditorías internas a todos los servicios, bajo la norma internacional ISO 9001:2015. Derivado de lo anterior, el OPERADOR presentará:
  - Objetivos y alcance de las auditorías.
  - Programa de las auditorías.
  - Equipo auditor, criterios y evidencia de las auditorías.
  - Informe de resultados de las auditorías.
- c) Plan de mejora: Con base en los resultados de las auditorías internas o externas realizadas, así como derivado de un incumplimiento grave en la prestación de los servicios, su calidad, resultados de las encuestas que reflejen un nivel bajo de satisfacción por parte de los usuarios o cuando la ENTIDAD lo requiera, el OPERADOR debe implementar un plan de mejora. El contenido mínimo del Plan de Mejora debe incluir al menos:
  - Análisis y evaluación del servicio con un nivel bajo de satisfacción para determinar las áreas de mejora.
  - Definición y establecimiento de las acciones correctivas o preventivas: El OPERADOR debe determinar las causas de las no conformidades y no conformidades potenciales, la evaluación e implementación de acciones para corregir o prevenir la ocurrencia de no conformidades, así como la revisión, evaluación y seguimiento del resultado de las acciones preventivas o correctivas implementadas.
  - Definición e implementación de la estrategia que contribuirá al logro de los objetivos.
- d) Medición, verificación, análisis y evaluación de los resultados de la implementación de dicha estrategia, así como de las acciones correctivas y preventivas realizadas.
- e) Posible actualización de la estrategia, de las acciones correctivas o preventivas, o del plan de mejora de manera general.
- f) Seguimiento del plan de mejora
- g) Encuestas de satisfacción: El OPERADOR deberá realizar encuestas de satisfacción a los usuarios, de manera bimensual, es decir cada 2 (dos) meses. El análisis de dichas encuestas permitirá conocer el nivel de satisfacción de los usuarios respecto de los servicios prestados, para la implementación de los correspondientes planes de mejora en caso de ser necesario.
- h) El OPERADOR deberá presentar, como parte de su Plan de Calidad de los Servicios Obligatorios y conforme a lo establecido para el Servicio del SIGI un procedimiento objetivo

y eficiente de aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios, con respecto de la prestación de los servicios, así como la metodología y los resultados de las encuestas aplicadas.

- i) Quejas: El OPERADOR debe desarrollar e implementar un procedimiento de registro, atención y seguimiento de quejas presentadas por los usuarios. Presentando trimestralmente en el informe del SIGI la cantidad de quejas registradas en el periodo, así como su atención, lo cual incluye el análisis causa raíz de estas y la implementación de un plan de mejora en caso de ser necesario

#### 5.10.8 ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL SERVICIO

El OPERADOR será responsable de identificar y desarrollar los procedimientos necesarios para garantizar el cumplimiento de los Niveles de Servicio establecidos en el contrato. Dichos procedimientos deberán documentarse en instructivos de trabajo, los cuales estarán directamente vinculados al programa de rutinas del Servicio del SIGI, reflejado en el Plan Operacional Anual del SIGI.

Para su correcta formulación, el OPERADOR deberá considerar:

- La normativa vigente aplicable.
- Los lineamientos establecidos en este documento.
- Los Indicadores del Servicio, asegurando su correcta implementación y medición.

Asimismo, el OPERADOR deberá garantizar la alineación del Plan de Calidad de los Servicios con el Plan Operacional Anual del Servicio del Centro de Atención al Usuario. Esta integración permitirá que el Plan Operacional Anual funcione como un marco de referencia para el monitoreo y control de la implementación de todas las actividades definidas en el Plan de Calidad de los Servicios.

En caso de que surja alguna discrepancia, ambigüedad o controversia respecto a la naturaleza y alcance de las obligaciones del OPERADOR en relación con la calidad de la prestación de los Servicios, se deberá seguir el siguiente orden jerárquico de referencia:

- Indicadores de Servicios: Son la prioridad principal y establecen los criterios de medición del cumplimiento del servicio.
- Indicadores de Gestión: Permiten evaluar la eficiencia y desempeño del servicio en su ejecución.
- Planes de Calidad: Definen los estándares y procesos de aseguramiento de la calidad.
- Planes Operacionales Anuales: Detallan la planificación operativa y la implementación de las actividades de calidad.
- Prácticas Prudentes de la Industria: Incluyen estándares reconocidos en el sector hospitalario para garantizar calidad y eficiencia en la prestación del servicio.
- Otras disposiciones del Contrato: Cualquier otra regulación contractual aplicable que no esté contemplada en los puntos anteriores.

El OPERADOR deberá designar un Administrador de Calidad dentro de los treinta (30) días calendario posteriores a la formalización del Contrato.

- Este profesional no deberá participar en la operación diaria del Proyecto, asegurando su independencia en la supervisión del sistema de calidad.
- Su designación, así como cualquier sustitución posterior, deberá ser aprobada por la ENTIDAD CONTRATANTE. Dicha aprobación no podrá ser denegada sin una justificación válida.

Sin perjuicio de otras funciones asignadas por el OPERADOR, el Administrador de Calidad deberá:

- Garantizar la operación eficiente de los sistemas de calidad dentro de la prestación de los servicios.
- Realizar auditorías periódicas a los sistemas de calidad y elaborar informes sobre los hallazgos detectados, los cuales serán presentados a la ENTIDAD a través del Servicio del Centro de Atención al Usuario.
- Revisar y evaluar los sistemas de calidad con la periodicidad establecida en el Plan de Calidad de los Servicios, con un mínimo de dos revisiones anuales, garantizando que dichos sistemas sean efectivos y adecuados a los estándares establecidos.

La ENTIDAD CONTRATANTE tendrá la facultad de realizar revisiones e inspecciones al Sistema de Calidad del OPERADOR, incluyendo:

- Planes de Calidad.
- Planes Operacionales Anuales.
- Procedimientos de calidad implementados.

Adicionalmente, la ENTIDAD CONTRATANTE podrá realizar auditorías específicas a los sistemas de administración de calidad del OPERADOR y de cualquier otro sistema de control que haya sido implementado en la gestión del servicio.

El OPERADOR deberá garantizar que el Supervisor cuente con los mismos derechos de supervisión y revisión que la ENTIDAD CONTRATANTE.

Para ello, el OPERADOR deberá:

- Facilitar la cooperación con la ENTIDAD CONTRATANTE y el Supervisor en todas las inspecciones y auditorías que se realicen.
- Exigir contractualmente a sus subcontratistas que también cooperen con la ENTIDAD CONTRATANTE y el Supervisor en los procesos de revisión.

Cualquier solicitud de información, comentario o requerimiento derivado de estas inspecciones deberá ser formalmente notificado al OPERADOR, en conformidad con lo estipulado en el Contrato.

Los siguientes subprocesos deben incluir como mínimo:

### **Gestión de bajas y altas de usuarios autorizados**

Diez (10) días hábiles antes de la firma del Acta de Terminación de Actividades del Período Preoperativo y Entrega de Bienes para el Inicio de Operación, la ENTIDAD y el Supervisor deberán contar con un visor en línea y en tiempo real que permita el monitoreo y seguimiento de las Solicitudes de Servicio y su estado de resolución.

El OPERADOR será responsable de garantizar que, a través de la interfaz del sistema y las terminales habilitadas, la ENTIDAD CONTRATANTE y el Supervisor reciban información actualizada sobre la operación de los Servicios.

La ENTIDAD CONTRATANTE y el Supervisor notificarán formalmente al OPERADOR sobre la cantidad y ubicación de los visores que deberán ser instalados, corriendo los costos de implementación y mantenimiento por cuenta del OPERADOR.

El OPERADOR deberá implementar un procedimiento de registro y administración de usuarios, en cumplimiento con los lineamientos establecidos por la ENTIDAD CONTRATANTE para el acceso remoto al SIGI.

Este procedimiento deberá incluir:

- Altas y bajas de usuarios autorizados, asegurando que solo el personal acreditado tenga acceso al sistema.
- Listado actualizado de usuarios autorizados, incluyendo personal del Hospital, la ENTIDAD CONTRATANTE y el Supervisor.
- Asignación de niveles de acceso, con base en la responsabilidad y función de cada usuario.

El OPERADOR solo podrá dar acceso al sistema a los usuarios autorizados por la ENTIDAD CONTRATANTE y el Supervisor, quienes proporcionarán el listado correspondiente. Dicho listado deberá mantenerse actualizado en función de las necesidades operativas y podrá modificarse según requerimiento formal de la ENTIDAD CONTRATANTE o el Supervisor.

En caso de que un usuario pierda su autorización para acceder al sistema, independientemente del motivo, el OPERADOR deberá tomar medidas inmediatas para desactivar su acceso y garantizar la protección de la información contenida en el SIGI.

Para ello, el OPERADOR deberá desarrollar procedimientos de seguridad y control de accesos, asegurando la trazabilidad de los cambios y resguardando la integridad de la información almacenada en el sistema.

El OPERADOR deberá definir perfiles de acceso diferenciados para cada Usuario Autorizado, garantizando un control preciso sobre la información a la que cada perfil puede acceder en el SIGI. La clasificación de los niveles de acceso será la siguiente:

- Perfil Avanzado: Permite acceso en tiempo real al registro de Solicitudes de Servicio, su seguimiento hasta el cierre, así como la descarga de reportes y evidencias. Adicionalmente, podrá monitorear prestaciones programadas, elaborar reportes y extraer información analítica del sistema.
- Perfil Medio: Habilita la visualización del registro de Solicitudes de Servicio, así como el seguimiento de prestaciones programadas, sin posibilidad de descarga de reportes o modificación de información.
- Perfil Bajo: Brinda acceso limitado únicamente a la visualización del registro de Solicitudes de Servicio, sin capacidad de monitoreo ni descarga de información.

Estos perfiles serán configurados por el OPERADOR tomando en cuenta las funciones específicas de cada usuario dentro del SIGI, asegurando que la información se gestione de forma segura y conforme a los lineamientos establecidos por la ENTIDAD CONTRATANTE.

### **Gestión de la calidad**

El OPERADOR es responsable de la implementación y mantenimiento de un Sistema de Gestión de Calidad, lo que implica la obligación de realizar mediciones periódicas para verificar que la prestación de los servicios cumple con los estándares de calidad definidos. Para ello, deberá evaluar el desempeño de los diferentes procesos operativos, estratégicos y de apoyo relacionados con la prestación de los Servicios.

En este sentido, se establecen las siguientes directrices:



- El OPERADOR no podrá reducir los valores de los rangos de cumplimiento de los indicadores previamente establecidos.
- La eliminación de indicadores previamente establecidos solo será permitida si se realiza conjuntamente la integración de nuevos indicadores que refuercen la medición del desempeño del servicio.

Cuando el OPERADOR proponga la modificación o inclusión de indicadores, deberá seguir los siguientes principios:

a) Criterios SMART: Los indicadores deben cumplir con las siguientes características:

- Específicos (*Specific*): Deben abordar un aspecto claro y definido del servicio.
- Medibles (*Measurable*): Deben contar con parámetros cuantificables para evaluar el desempeño.
- Alcanzables (*Achievable*): Deben ser viables dentro de las capacidades operativas del servicio.
- Relevantes (*Relevant*): Deben estar alineados con los objetivos estratégicos del SIGI.
- Acotados en el tiempo (*Time-bound*): Deben contar con una periodicidad definida para su medición y análisis.

b) Dominio del OPERADOR: Los indicadores deben medir aspectos que estén bajo el control directo del OPERADOR y que correspondan a los Servicios Obligatorios establecidos en el contrato.

#### 5.10.9 ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

El OPERADOR deberá garantizar que los resultados de las encuestas de satisfacción sean registrados en el SIGI en un plazo máximo de 24 horas posteriores a su obtención. Dichos registros deberán permanecer disponibles en todo momento para su consulta por parte del Supervisor, la ENTIDAD CONTRATANTE, el personal autorizado del INSN-SB y demás partes interesadas.

La metodología utilizada para la aplicación y análisis de estas encuestas deberá estar detallada en el Plan Operacional Anual del SIGI, asegurando que abarque la totalidad de los Servicios prestados.

Se establece un nivel mínimo de aceptación del 80% de satisfacción. En caso de que el resultado obtenido sea inferior a este umbral, el OPERADOR estará obligado a desarrollar e implementar planes de mejora o medidas correctivas destinadas a incrementar la satisfacción de los usuarios.

El incumplimiento de este estándar podrá derivar en la aplicación de penalidades y deducciones, conforme a lo estipulado en el contrato y en los mecanismos de evaluación de desempeño.

#### 5.10.10 GESTIÓN DE DATOS REGISTRADOS Y ELABORACIÓN DE REPORTE

El sistema informático del SIGI deberá registrar de manera detallada todos los eventos asociados a la prestación de los servicios, generando métricas y estadísticas que permitan al OPERADOR elaborar el Reporte de Desempeño y Pagos, así como cualquier otro informe requerido por la ENTIDAD, el Supervisor o establecido contractualmente.

El Supervisor y/o el personal autorizado del INSN-SB serán responsables de verificar las evidencias registradas en el SIGI para validar la conformidad del cierre de las actividades. Si, transcurridas 48 horas, no se realiza la validación correspondiente, el SIGI procederá automáticamente a marcar la actividad como cerrada y conforme.



El OPERADOR deberá presentar el Reporte de Desempeño y Pagos en los plazos y formatos establecidos en los anexos contractuales aplicables, asegurando la correcta documentación y trazabilidad de la información.

#### **5.10.11 MONITOREO DE PRESTACIONES PROGRAMADAS**

Los programas de rutinas de todos los Servicios, previamente aprobados e integrados en el Plan Operacional Anual de cada servicio, deberán ser registrados en el sistema de gestión del SIGI. Esto permitirá que tanto el personal del OPERADOR como los Grupos de Interés—incluyendo la dirección del Instituto, la ENTIDAD CONTRATANTE y el Supervisor—puedan monitorear en tiempo real las actividades operativas realizadas en el Instituto.

En el proceso de registro de los programas de rutinas de los Servicios, se categorizarán las Solicitudes de Servicio que correspondan a fallas por incumplimientos en las programaciones, siempre que resulte aplicable.

Toda reprogramación de rutinas deberá ser documentada en el sistema de gestión del SIGI, asegurando la actualización permanente de los programas operativos.

El OPERADOR será responsable de:

- Registrar y justificar las reprogramaciones, asegurando la trazabilidad de los cambios.
- Incorporar la información y autorización correspondiente del Hospital para determinar si la reprogramación es atribuible a este o si responde a una causa externa fuera de su control.
- Utilizar registros o formatos oficiales para documentar los ajustes en las rutinas, los cuales deberán integrarse a los Planes Operacionales Anuales de los Servicios.

El Supervisor realizará el seguimiento de estas reprogramaciones, verificando la información proporcionada por el OPERADOR. Asimismo, informará al responsable del INSN-SB sobre la validez de la documentación entregada, asegurando que esta justifique adecuadamente las razones de la reprogramación.

El detalle de las actividades y procedimientos específicos relacionados con la gestión de los programas de rutinas y su reprogramación será descrito en el Plan Operacional Anual del SIGI.

#### **5.10.12 EVENTOS REPORTADOS Y GESTIÓN DE SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE SERVICIO**

El OPERADOR deberá garantizar que todos los eventos reportados al SIGI por los usuarios autorizados por la ENTIDAD (incluyendo el personal del Instituto, el Supervisor y la ENTIDAD) sean clasificados y registrados de manera adecuada.

Los Operadores del SIGI serán responsables de realizar una clasificación primaria de cada evento, de acuerdo con su contenido, asignándolo a una de las siguientes categorías:

- a) Eventos bajo la responsabilidad del OPERADOR
- b) Eventos bajo la responsabilidad de la ENTIDAD CONTRATANTE

Para los eventos bajo responsabilidad del OPERADOR, se deberá garantizar un proceso estandarizado que contemple:

- Recepción y registro del evento.
- Clasificación y categorización del evento.
- Asignación de un número de reporte.

Las solicitudes, independientemente de si se reciben vía telefónica, correo electrónico o de manera directa, deberán contener, como mínimo, la siguiente información:

- a) Área o espacio involucrado.
- b) Servicio relacionado con el evento
- c) Descripción detallada de la Solicitud de Servicio (queja, falla, requerimiento, etc.).
- d) Datos del usuario solicitante.
- e) Indicador de Servicio o Indicador de Gestión asociado.
- f) Fecha y hora de la recepción de la solicitud (llamada telefónica o correo electrónico).
- g) Fecha y hora del registro en el SIGI.
- h) Fecha y hora del cierre de la Solicitud de Servicio.
- i) Cualquier otra información relevante.

La asignación de los Indicadores de Gestión o Indicadores de Servicio deberá realizarse conforme al principio de especificidad, priorizando siempre el factor más crítico aplicable. Si no existen elementos suficientes para asignar un Indicador de Gestión o de Servicio, el OPERADOR deberá adjudicar la Solicitud de Servicio al indicador que mejor se ajuste al requerimiento.

Una vez recopilada la información necesaria, se procederá a asignar un número de reporte, estableciendo el horario exacto de registro, a partir del cual comenzará a regir el Periodo para Rectificar, conforme a los límites establecidos en los Indicadores de cada servicio.

Para garantizar un adecuado seguimiento y resolución de las solicitudes, el SIGI deberá contar con un sistema de escalamiento, notificación y alertamiento, permitiendo que los responsables sean informados oportunamente.

El tiempo máximo permitido para el registro de las Solicitudes de Servicio, según su vía de recepción, será el siguiente:

- Vía telefónica: Registro en un máximo de 5 minutos.
- Vía correo electrónico: Registro en un máximo de 15 minutos.
- Vía solicitud directa: Atención inmediata, con registro posterior conforme a los procedimientos establecidos en el Plan Operacional Anual del servicio correspondiente.

Una vez asignado el número de reporte, el SIGI notificará al servicio correspondiente mediante los canales definidos en los Planes Operacionales Anuales, asegurando que las solicitudes sean monitoreadas en tiempo real por todas las partes interesadas.

En todo momento, la atención de las Solicitudes de Servicio deberá cumplir con los tiempos estipulados en la tabla de Indicadores de cada Servicio, dentro de la columna Periodo para Rectificar, en caso de que aplique.

El personal del servicio responsable deberá:

- Reportar el estado de la Solicitud de Servicio al SIGI.
- Registrar en los formatos correspondientes las acciones correctivas implementadas para su cierre.

Una Solicitud de Servicio se considerará rectificada (solucionada) cuando el requerimiento haya sido atendido y resuelto. Para proceder con el cierre de registro, el OPERADOR deberá notificar formalmente al usuario que realizó la solicitud, garantizando la conformidad del servicio prestado.

Si una Solicitud de Servicio requiere un tiempo de atención mayor al estipulado, el OPERADOR podrá solicitar al Supervisor una prórroga, fundamentando su solicitud con base en la gravedad y condiciones del caso.

**a) Eventos que interrumpen las actividades asistenciales**

Cuando los trabajos necesarios para atender una Solicitud de Servicio puedan interrumpir las actividades asistenciales, el OPERADOR deberá mitigar los impactos asegurando la disponibilidad de las instalaciones y equipos.

Para estos casos, el OPERADOR deberá:

- Priorizar las acciones correctivas en las zonas críticas y semicríticas que se definan
- Restablecer la operatividad de las áreas afectadas para el uso del INSN-SB.
- Solicitar formalmente una prórroga o Tiempo Extendido, presentando una propuesta con los horarios de ejecución de actividades.
- Precisar los tiempos de inicio y finalización de los trabajos en su solicitud de prórroga.

Para eventos en zonas no críticas, el OPERADOR deberá obtener la autorización previa de la ENTIDAD o personal del Hospital antes de ejecutar los trabajos.

**b) Falta de personal o recursos materiales**

Cuando una Solicitud de Servicio no pueda ser atendida de manera oportuna debido a la falta de personal o recursos, el OPERADOR deberá:

- Presentar un informe detallado al Supervisor y a la ENTIDAD CONTRATANTE, explicando las limitaciones existentes.
- Proponer un nuevo horario de atención, especificando los tiempos estimados de inicio y finalización de los trabajos.
- Incluir los tiempos estimados para la llegada de los materiales o personal necesario para la ejecución de la actividad.

Las prórrogas en los tiempos de atención estarán condicionadas a que no generen interrupciones en las actividades asistenciales ni riesgos para los usuarios. Para su gestión, el OPERADOR deberá presentar toda la evidencia documental que sustente la necesidad de la extensión del plazo.

El OPERADOR no podrá solicitar más de dos prórrogas consecutivas para una misma Solicitud de Servicio.

Los documentos que acrediten la ejecución de los trabajos asociados a una Solicitud de Servicio reportada en el SIGI deberán ser entregados dentro de las 24 horas siguientes a su conclusión.

Si la Solicitud de Servicio no ha sido rectificadas dentro del plazo estipulado, el OPERADOR deberá mantener actualizado al SIGI, proporcionando registros o informes periódicos sobre el estado del requerimiento.

Para Solicitudes de Servicio múltiples registradas en una misma llamada telefónica, correo electrónico o solicitud directa, el OPERADOR deberá mantener la solicitud abierta hasta que todos los requerimientos hayan sido atendidos.

En caso de incumplimiento de varios indicadores dentro de una misma solicitud, se aplicará la deducción correspondiente al indicador más crítico, siendo el Supervisor el encargado de determinar el parámetro sujeto a deducción.

El SIGI deberá desarrollar e implementar un procedimiento estructurado para gestionar quejas de los usuarios, ya sea por:

- Percepción negativa del servicio recibido.
- Inconformidad con la resolución de una Solicitud de Servicio.

Este procedimiento deberá:

- Clasificar las quejas en Solicitud de Servicio, Solicitud de Apoyo o Requerimiento de Implementación de Procedimientos.
- Registrar y documentar cada queja en el SIGI.
- Establecer un Plan de Mejora para dar seguimiento a las quejas validadas.

#### **5.10.13 PROCEDIMIENTO GENERAL DE REVISIÓN**

Este procedimiento, basado en lo establecido en el Contrato, será aplicable a todos los documentos relacionados con la operación y prestación de los Servicios, incluyendo, pero no limitándose a:

- Informes y reportes periódicos.
- Planes Operacionales Anuales de los Servicios.
- Manual de Organización.
- Cualquier otro documento que requiera revisión y retroalimentación por parte de la ENTIDAD o el Supervisor.

Para su cumplimiento, el OPERADOR deberá presentar los documentos correspondientes a la ENTIDAD CONTRATANTE, con copia al Supervisor, asegurando el cumplimiento de los plazos de revisión establecidos en el Contrato.

#### **5.10.14 ESTRUCTURA DE INDICADORES**

##### **Indicadores de servicio**

Los indicadores están diseñados para evaluar de manera objetiva la disponibilidad y operatividad de las instalaciones, equipos y servicios proporcionados por el OPERADOR, así como para medir la calidad en la prestación de los Servicios.

Cada indicador establece los requerimientos específicos aplicables a cada Servicio, asegurando el cumplimiento de los estándares operativos y de calidad definidos en el contrato.

##### **Indicadores de gestión**

Los indicadores están diseñados para medir el grado de cumplimiento del OPERADOR con respecto a los siguientes aspectos clave:

- Entrega de informes y documentación requerida.
- Disponibilidad y gestión del recurso humano.
- Uso adecuado del Equipo de Protección Personal (EPP).
- Cumplimiento con los estándares del Sistema de Gestión de Calidad.
- Cumplimiento del nivel de disponibilidad de la plataforma: up time.

Estos indicadores serán de aplicación general para todos los Servicios y establecerán los requisitos mínimos que el OPERADOR deberá cumplir en cada área de prestación.

A continuación, se presenta la estructura general de los indicadores de servicios e indicadores de gestión, detallando las características específicas de cada uno.

**TABLA 62: ESTRUCTURA GENERAL DE INDICADORES DE SERVICIO Y DE GESTIÓN**

| ID                                               | Indicador                                           | Tipo de falla                                                                                                                   | Periodo para rectificar                                                                                                                                                                                                 | Frecuencia mínima de supervisión                                                                                                                                                                                                                                   | Criterio de aplicación de deducción                                                             | Criterios de supervisión de referenciales                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Corresponde al código asignado a cada indicador. | Corresponde a la descripción del estándar esperado. | Corresponde al nivel esperado de gravedad en caso de incumplimiento del Indicador:<br>FC1: Mayor.<br>FC2: Media.<br>FC3: Menor. | Es el periodo de tiempo (en minutos) que tendrá el OPERADOR para rectificar la falla sin que se le generen deducciones.<br><br>a) RUT Rutinario, –<br>b) Nulo: 0 minutos.<br>c) N/A: no aplica periodo para rectificar. | Corresponde a la periodicidad mínima con la que se realizará la verificación de cumplimiento por parte del Supervisor, personal de la ENTIDAD o Personal.<br><br>NOTA: la frecuencia de supervisión puede incrementarse dependiendo del cumplimiento del OPERADOR. | Corresponde al criterio que se empleará por indicador con el cual se aplicarán las deducciones. | Corresponde a los elementos mínimos que el Supervisor debe tomar en cuenta para llevar a cabo la verificación de cumplimiento.<br><br>NOTA: Estos criterios podrá ajustarse dependiendo de la metodología que el Supervisor implemente. |

Fuente: Elaboración IKONS ATN

Para la correcta interpretación de la información contenida en los Periodos para Rectificar, es necesario considerar lo siguiente:

- Los indicadores que cuenten con una asignación de RUT estarán asociados a los tiempos estipulados en la tabla del Apéndice Técnico que corresponda
- No obstante, debido a la existencia de eventos que requieren un tiempo mayor de rectificación, se han definido tiempos extendidos, los cuales pueden consultarse en el Apéndice Técnico que corresponda
- En los casos en que el tiempo requerido para la rectificación de una falla exceda los límites establecidos en el Apéndice Técnico que corresponda, el OPERADOR deberá presentar una solicitud formal de ampliación de plazo ante la ENTIDAD CONTRATANTE y el SUPERVISOR.

Dicha solicitud deberá estar debidamente justificada e incluir la siguiente documentación de respaldo:

- Evaluación del impacto de la falla.
- Dictamen técnico que sustente la necesidad de la ampliación.
- Número de tracking asignado por los proveedores para el seguimiento de envíos.
- Órdenes de compra procesadas que evidencien la gestión de los insumos o repuestos requeridos.
- Plazo estimado para la rectificación de la falla.

Siendo que para los indicadores con una asignación de Nul 0 minutos y/o N/A no existe un Periodo para Rectificar; es decir, que los registros automáticamente corresponderán a una Falla de Servicio, la cual será mediada de acuerdo con la siguiente estructura:

2. N/A: En lo que refiere al tiempo de duración de la Falla de Servicio este variara de acuerdo con el valor del Factor de Falla asociado al Indicador, a continuación, se expone dicha clasificación:
  - FC1= 720 minutos = 12 horas
  - FC2= 240 minutos = 4 horas
  - FC3= 60 minutos = 1 hora.
3. Nul 0 min: El tiempo de duración de la Falla de Servicio será equivalente al tiempo en el que el Operador logre la rectificación de la Solicitud de Servicio.

### Indicadores centinela

Los Indicadores Centinela están diseñados para identificar, monitorear y dar seguimiento a los eventos clasificados como de alto impacto, los cuales pueden afectar tanto las instalaciones como la prestación de los servicios médicos.

Estos indicadores permiten garantizar la trazabilidad de los eventos críticos, facilitando la detección temprana de incidentes y la implementación de acciones correctivas oportunas.

### 5.10.15 ACTIVACIÓN DE ALARMAS Y ACCIONES EN CASO DE CONTINGENCIAS

El SIGI actuará como medio de enlace y coordinación entre todos los Servicios involucrados, asegurando una respuesta eficiente en caso de activación de los procedimientos de contingencia establecidos en los Planes Operacionales Anuales de los Servicios.

Para ello, se deberán ejecutar las siguientes actividades, las cuales estarán detalladas en dichos planes:

- a) Notificación inmediata a las autoridades internas sobre la situación presentada.
- b) Coordinación con autoridades externas, como la Policía Nacional, el cuerpo de bomberos y otras entidades pertinentes, según la naturaleza del incidente.
- c) Implementación de cualquier otro procedimiento adicional que el OPERADOR considere necesario para garantizar una respuesta efectiva ante la contingencia.

### Procedimientos de contingencia

El OPERADOR deberá llevar a cabo un análisis de riesgos del SIGI, con el objetivo de identificar posibles vulnerabilidades y estructurar procedimientos de contingencia adecuados. Dichos procedimientos deberán estar integrados en el Plan Operacional Anual del SIGI, garantizando una respuesta eficiente ante cualquier eventualidad.

Como mínimo, el OPERADOR deberá prever los siguientes escenarios de contingencia dentro del servicio:

- a) Inhabilitación total o parcial de los ambientes o instalaciones, afectando la operatividad del SIGI.
- b) Falla en la red de telecomunicaciones, limitando la capacidad de gestión y monitoreo.
- c) Insuficiencia de recurso humano, que impacte la continuidad de las operaciones.
- d) Falta de materiales e insumos esenciales para la prestación del servicio.

- e) Fallas en el sistema informático del SIGI, comprometiendo el registro y seguimiento de solicitudes.
- f) Cualquier otra situación de riesgo adicional que el OPERADOR identifique como relevante.

En situaciones de robo o hurto de equipos o mobiliario esenciales para el cumplimiento de las obligaciones del servicio, el OPERADOR deberá coordinar inmediatamente con el Servicio de Seguridad y Vigilancia para atender la eventualidad.

Asimismo, el OPERADOR deberá garantizar la continuidad operativa del SIGI en todo momento, implementando medidas alternativas que minimicen el impacto de la contingencia.

#### 5.10.16 PRESENTACIÓN INICIAL DEL SIGI

El OPERADOR deberá presentar el SIGI a la ENTIDAD, con copia al Supervisor del Contrato, para su aprobación formal. Este proceso deberá realizarse al menos cuatro (4) meses antes del inicio de la Etapa Operativa, siguiendo el procedimiento de aprobación descrito a continuación:

- Recepción y evaluación inicial
  - Una vez que el OPERADOR entregue la propuesta del SIGI, la ENTIDAD deberá emitir su pronunciamiento, previo informe del Supervisor del Contrato.
  - El Supervisor del Contrato tendrá un plazo máximo de quince (15) días para verificar la total operatividad del sistema y la capacitación del personal usuario.
- Pronunciamiento de la ENTIDAD CONTRATANTE
  - Si el Supervisor del Contrato emite una opinión favorable, la ENTIDAD CONTRATANTE deberá comunicar su decisión en un plazo máximo de quince (15) días, contados desde la notificación del Supervisor del Contrato.
  - La ENTIDAD CONTRATANTE deberá notificar simultáneamente su decisión al OPERADOR y al Supervisor del Contrato.
- Subsanación de Observaciones
  - En caso de que existan observaciones, la ENTIDAD CONTRATANTE deberá comunicarlas al OPERADOR, con copia al Supervisor del Contrato, en un plazo máximo de quince (15) días desde la recepción del informe del Supervisor.
  - El OPERADOR tendrá un plazo de cinco (5) días para subsanar las observaciones y reenviar la documentación a la ENTIDAD CONTRATANTE, con copia al Supervisor.
  - Una vez recibida la subsanación, el Supervisor del Contrato contará con un plazo máximo de tres (3) días para emitir su opinión.
  - En un plazo máximo de cinco (5) días desde la recepción del pronunciamiento del Supervisor, o en caso de falta de pronunciamiento dentro del plazo, la ENTIDAD CONTRATANTE emitirá su decisión final.
- Aprobación Automática por Silencio Administrativo
  - Si la ENTIDAD CONTRATANTE no emite un pronunciamiento dentro de los ocho (8) días siguientes a la presentación de la subsanación, se considerará que las observaciones han sido resueltas y el SIGI será aprobado de manera tácita.

Desde el momento en que el SIGI se encuentre operativo, el OPERADOR deberá iniciar un programa de capacitación dirigido a todos los miembros del Instituto

- La capacitación deberá incluir la entrega de manuales de uso y ser de carácter continuo, asegurando que el personal del INSN-SB, así como cualquier nuevo integrante que requiera acceso al SIGI, reciba la formación adecuada.
- Como mínimo, esta capacitación deberá realizarse cada seis (6) meses o cuando lo requiera el área usuaria del Instituto



En ninguna circunstancia podrá iniciarse la Etapa de Operación y Mantenimiento si el SIGI no ha sido completamente aprobado y se encuentra operativo en su totalidad.

El OPERADOR deberá garantizar que todos los usuarios con acceso al SIGI utilicen exclusivamente este sistema para la comunicación de solicitudes. No deberá incentivar, promover ni sugerir el uso de otros medios alternativos de contacto.

#### 5.10.17 DOCUMENTACIÓN

##### Plan Operacional Anual

El OPERADOR deberá elaborar y presentar, con copia al Supervisor, el Plan Operacional Anual del Servicio para su aprobación por parte de la ENTIDAD CONTRATANTE. Este documento deberá contener, como mínimo, los siguientes elementos:

1. Estructura organizativa y lineamientos generales
  - Identidad y gestión corporativa del OPERADOR, incluyendo:
    - Portada, introducción, objetivos y alcances.
    - Políticas de servicio, solicitudes de apoyo y exclusiones.
    - Normatividad aplicable al servicio.
2. Recursos Humanos y Operativos
  - Plantilla mínima de personal, especificando:
    - Funciones y responsabilidades.
    - Organigrama del servicio.
    - Distribución de turnos de trabajo, asegurando operatividad 24/7 durante los 365 días del año.
    - Infraestructura, sistemas y Operadores necesarios para cumplir con los indicadores de servicio, tales como Tiempo de Espera y Tiempo de Registro.
3. Evaluación de Riesgos y Procedimientos
  - Análisis de riesgos y matriz IPERC, con identificación de peligros y controles.
  - Procedimientos del Servicio, incluyendo:
    - Procesos operativos y de atención.
    - Protocolos de contingencia descritos en instructivos de trabajo.
4. Plataforma Tecnológica del SIGI
  - Descripción de la infraestructura digital para la operación del SIGI.
  - Sistema automatizado para la generación de métricas y reportes establecidos en el Contrato.
  - Esquema de trazabilidad de las Solicitudes de Servicio.
  - Guía de uso del sistema informático para los usuarios autorizados.
5. Integración con Otros Servicios
  - Monitoreo y coordinación con otros Servicios brindados por el OPERADOR.
  - Procedimiento de comunicación bidireccional entre el SIGI y el resto de los servicios.
  - Protocolos de colaboración con los servicios interdependientes.
6. Capacitación del Personal
  - Programa de formación dirigido a:
    - Personal de la ENTIDAD CONTRATANTE.

- Personal del Supervisor.
  - Personal autorizado del INSN-SB.
  - Otras partes interesadas en el uso del SIGI.
  - Capacitación especializada para el personal asignado al servicio.
7. Evaluación de Satisfacción del Usuario
- Metodología para la aplicación de encuestas de satisfacción.
  - Formatos de encuestas utilizados para recopilar la percepción del usuario.
8. Gestión Operativa del Servicio
- Programa de rutinas del servicio, detallando frecuencias y actividades clave.
  - Inventario de recursos físicos asignados al servicio.
  - Mecanismos de autosupervisión y control de calidad para garantizar la prestación eficiente del servicio.
  - Tabla de Indicadores de Servicio, incluyendo:
    - Referencias al Plan Operacional Anual como base metodológica.
    - Procedimientos, actividades y políticas de cumplimiento de cada indicador.
9. Documentación y Registros
- Formatos, registros y anexos diseñados para la gestión del servicio.
  - Otras informaciones relevantes para garantizar la calidad del servicio, cuya inclusión deberá ser acordada entre el INSN-SB y el OPERADOR.

### **Información periódica que presentará el OPERADOR durante el Contrato**

El OPERADOR deberá entregar a la ENTIDAD CONTRATANTE un informe mensual que proporcione información estadística detallada sobre el funcionamiento del servicio. Este informe deberá incluir, como mínimo, los siguientes elementos:

#### **1. Registro de Solicitudes Gestionadas**

Cada solicitud de servicio deberá documentarse con los siguientes datos:

- Nombre del usuario que reporta el incidente.
- Nombre del Operador del SIGI que gestiona la solicitud.
- Servicio al que pertenece la solicitud.
- Tipo de incidente o problema reportado.
- Fecha y hora de recepción del reporte, incluyendo llamada telefónica o correo electrónico.
- Fecha y hora de solución de la solicitud.
- Ubicación o espacio donde se requirió la atención.
- Observaciones adicionales relevantes para la gestión del servicio.
- Cualquier otra información que el OPERADOR considere pertinente.

#### **2. Evaluación de Tiempos de Gestión**

Se deberá reportar el desempeño de los siguientes indicadores, incluyendo aquellos casos en los que se haya excedido el tiempo establecido:

- Tiempo de Espera.
- Tiempo de Registro.
- Periodo para Rectificar.

#### **3. Análisis de Penalidades y Cumplimiento de Indicadores**

- Cálculo detallado de las deducciones aplicables por la ENTIDAD

- Reportes de incumplimientos respecto a los Indicadores de Servicio establecidos en el contrato.
- Registro y análisis de quejas presentadas por los usuarios, incluyendo:
  - Causa raíz del problema.
  - Acciones correctivas y planes de mejora implementados, si corresponde.
- Listado de solicitudes que fueron redireccionadas a la ENTIDAD CONTRATANTE por estar fuera del alcance del OPERADOR.
- Identificación y reporte de fallas recurrentes, clasificadas por servicio y/o equipos involucrados.
- Registro de solicitudes que excedieron los tiempos establecidos en los Indicadores de Servicio.
- Mejoras implementadas por el OPERADOR en relación con la prestación de los servicios.
- Cualquier otra información relevante para la evaluación del desempeño del servicio.

#### 4. Informe Anual de Prestación del SIGI

Además del informe mensual, el OPERADOR deberá entregar un informe anual cada mes de enero, consolidando los datos del año anterior. Este informe deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- a) Resumen del cumplimiento anual de cada servicio.
- b) Resumen de quejas presentadas por los usuarios y su gestión.
- c) Resultados de auditorías internas y externas realizadas durante el año.
- d) Porcentaje de cumplimiento del plan de capacitación del personal del servicio.
- e) Estadísticas y comparaciones del desempeño respecto al año anterior.
- f) Cambios relevantes en la prestación del servicio.
- g) Informe de la respuesta del servicio ante situaciones de contingencia o emergencia.
- h) Lecciones aprendidas y planes de acción, incluyendo:
  - Retroalimentación obtenida mediante encuestas de satisfacción.
  - Análisis de quejas y sugerencias recibidas.
  - Mejoras implementadas en respuesta a las evaluaciones del servicio.
- i) Cualquier otra información que el OPERADOR considere pertinente para la optimización del servicio.

Estos informes serán fundamentales para evaluar el desempeño del SIGI, garantizando la trazabilidad de los eventos registrados, la implementación de mejoras continuas y el cumplimiento de los estándares de servicio exigidos en el contrato.

El OPERADOR deberá proporcionar a la ENTIDAD y al Supervisor todos los informes que le sean requeridos en relación con la prestación del Servicio. Estos informes deberán cumplir con las especificaciones establecidas y ser entregados dentro de los plazos estipulados por la ENTIDAD o el Supervisor.

**TABLA 63: INDICADORES SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS (SIGI)**

| Código                     | Indicador                                                         | Nivel de cumplimiento |                    |                      |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------|----------------------|
|                            |                                                                   | Nivel óptimo          | Nivel aceptable    | Nivel inadmisibile   |
| Implementación de procesos |                                                                   |                       |                    |                      |
| 01                         | % de atención en tiempo a las llamadas de Solicitud de Servicio   | Mayor o igual al 85%  | Entre el 85% y 70% | Igual o menor al 70% |
| 02                         | % de rutinas / actividades no registradas en el Sistema del SIGI. | Mayor o igual al 85%  | Entre el 85% y 70% | Igual o menor al 70% |

| Código | Indicador                                                                      | Nivel de cumplimiento |                    |                       |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|--------------------|-----------------------|
|        |                                                                                | Nivel óptimo          | Nivel aceptable    | Nivel inadmisible     |
| 03     | % de registros / formatos de actividades no existentes en el sistema del SIGI. | Mayor o igual al 90%  | Entre el 90% y 80% | Igual o menor al 80%> |
| 04     | % de inasistencia del personal del Servicio.                                   | Mayor o igual al 85%  | Entre el 85% y 70% | Igual o menor al 70%  |
| 05     | % de Satisfacción del Usuario (Personal del Instituto).                        | Mayor o igual al 85%  | Entre el 85% y 70% | Igual o menor al 70%  |

Fuente: Elaboración IKONS ATN

#### 5.10.18 DEFINICIONES

- **Eventos Programados:** Se refiere a la ejecución de los Servicios establecidos en el Contrato, en conformidad con los procedimientos, metodologías, programas, planes operativos y rutinas definidas por el OPERADOR dentro del Plan Operacional Anual (POA). Asimismo, se consideran Eventos Programados aquellas Solicitudes de Servicio emitidas por personal autorizado del INSN-SB, la Entidad o el Supervisor, siempre que se realicen con una anticipación mínima de 24 horas.
- **Eventos No Programados:** Comprende cualquier condición inesperada o imprevista que requiera la intervención inmediata del OPERADOR para restaurar la continuidad operativa de la infraestructura, equipamiento clínico y no clínico, mobiliario, servicios médicos y demás servicios bajo su gestión. Asimismo, se considera Evento No Programado cualquier situación que ponga en riesgo la operatividad de una o más Unidades Productoras de Servicios de Salud (UPSS) o Espacios dentro del hospital.
- **Espacios o Recintos:** Representa las áreas definidas en el Contrato que forman parte de las Áreas Funcionales, diseñadas según las especificaciones de infraestructura, equipamiento y servicios contemplados. Los Espacios se clasifican en:
  - Técnico-Operativos: Destinados a actividades clínicas y quirúrgicas dentro de las Áreas Funcionales, tales como consultorios, salas de cirugía y salas de observación.
  - Administrativos: Diseñados para la gestión y control de las actividades administrativas de las Áreas Funcionales, incluyendo estaciones de enfermería, oficinas administrativas y áreas de trabajo médico.
  - Servicios: Comprende espacios destinados al soporte de las Áreas Funcionales, tales como salas de espera, almacenes, áreas de lavado de material clínico, baños y áreas de desechos hospitalarios.
- **IPERC:** Hace referencia al proceso de Identificación de Peligros, Evaluación de Riesgos y Controles, metodología utilizada para gestionar los riesgos en el entorno hospitalario.
- **Plan de Mejora:** Conjunto de estrategias y acciones diseñadas e implementadas por el OPERADOR con el propósito de optimizar la prestación de los Servicios, alineadas con los requisitos y estándares establecidos en el SIGI.
- **Solicitudes de Apoyo:** Son requerimientos generados por usuarios autorizados al SIGI sobre servicios que se encuentran fuera del alcance del Contrato. Su atención no está garantizada y, en caso de ser procesada, el OPERADOR deberá presentar documentación que justifique la gestión ante el Supervisor.
- **Solicitud Directa:** Corresponde a aquellas solicitudes de servicio dirigidas directamente al personal del OPERADOR debido a su carácter urgente o crítico, sin que se requiera

comunicación inmediata con el SIGI. Sin embargo, estas solicitudes deberán registrarse posteriormente en el sistema del SIGI, incluyendo la hora exacta en la que el usuario autorizado realizó la petición.

- **Tiempo de Registro:** Es el período comprendido entre la recepción de una solicitud de servicio y la asignación de su respectivo número de reporte dentro del SIGI. Esto solo ocurrirá en la eventualidad de una solicitud directa espontánea, o ante falla del sistema SIGI que obligue a ocupar el medio anterior y registrar posteriormente.
- **Tiempo de Espera:** Se refiere al tiempo de respuesta, el cual deberá estar regulado por criticidad y tipo de requerimiento.

## Apéndice B: Componentes técnicos SIGI

### 1) REQUISITOS FUNCIONALES DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

A continuación, se detallan las distintas funcionalidades del sistema de información, todas ellas son funcionalidades obligatorias (funcionalidades que necesariamente deben incorporar la solución suministrada, teniendo la condición de requisitos mínimos de obligado cumplimiento).

Módulos:

- Gestión Patrimonial y Gestión de Activos
- Gestión de Incidencias y Peticiones de Necesidad
- Gestión de Protocolos de Actuación de la Operación
- Gestión de Operaciones de mantenimiento
- Gestión de Contratos de Servicio
- Control de Niveles de Servicio y Disponibilidad
- Cuadro de Mandos – Business Intelligence
- Gestión de Soluciones de movilidad – WEB y APP
- Gestión de Alarmas
- Integración con Gestión de Compras
- Gestión de Bodegas/Almacenes
- Gestión Documental
- Gestión de Obras
- Gestión de Proyectos
- Integración con CAD - BIM
- Gestión de la Calidad
- Integración con otros Sistemas
- Gestión de Usuarios
- Módulo de gestión de RRHH

#### Gestión Patrimonial y Gestión de Activos

El SIGI, dispondrá de un módulo específico para la administración del Patrimonio y de los activos de la infraestructura y de todo el equipamiento y mobiliario, y los procesos de mantenimiento que correspondan, según los Programas Anuales definidos para estos efectos.

Las principales funcionalidades de este módulo son:

- **Gestión Patrimonial y de Administración de Activos:** Corresponde al registro de equipamiento y mobiliario existentes, incluyendo, al menos, su ubicación dentro del mismo,

usuarios responsables, valor de adquisición, seguros, permisos, certificaciones y autorizaciones de la Autoridad Sanitaria si corresponde, contrato de servicio (si corresponde), y otros aspectos que se definan en el Programa Anual. Asimismo, datos catastrales, e Integración con Sistema de SIGI.

- Toda la información relevante y necesaria correspondiente a los activos.
- Permitirá descomponer los activos en sub-activos, sin límite ninguno de niveles.
- Visualización digital de la ubicación del Equipamiento, como también del Mobiliario. Posibilidad de integración con RFID.
- Link a manuales técnicos, servicio y de usuario de Equipamiento Médico y Mobiliario.
- Sistema de alertas de reposición del Equipamiento Médico y Mobiliario que considere vida útil y rendimiento de los activos, para mantener la calidad del desempeño y disponibilidad del servicio.
- El sistema debe de aportar integrado totalmente la Codificación ECRI y la Codificación GMDN para equipamiento, para la clasificación de los equipos clínicos.

### **Gestión de incidencias y Peticiones de Necesidad**

Las principales funcionalidades de este módulo son:

- Registrar todas las incidencias identificadas por los usuarios. Asimismo, deberá considerar la asignación de recursos para la atención y reparación de las incidencias declaradas por los usuarios, permitiendo registrar información relevante de las mismas como causa del problema, duración del fallo, levantamiento de no conformidades, tiempos de corrección, declaraciones de incumplimiento, tiempos de reparación establecidos por el contrato, y recomendaciones para acciones futuras. Este registro debe permitir la inclusión de documentos digitales en formatos de cualquier naturaleza, tales como: planillas electrónicas, procesadores de texto e imágenes, de modo que formen parte de las incidencias declaradas.
- Trazabilidad de las incidencias, esto es, registrar electrónicamente todas las acciones que las empresas prestadoras de servicio o los recursos humanos propios, efectuarán para la más pronta resolución de la incidencia registrada, incluyendo en los casos de no conformidad e incumplimiento. Esta trazabilidad será completa, desde el inicio de la acción hasta el cierre definitivo.

### **Gestión de Protocolos de Actuación de la Operación**

Las funcionalidades son:

- Registro electrónico de los Procesos y Protocolos incluidos en los Programas Anuales de Operación definidos para cada Servicio y toda la actividad de la operación bajo modalidad de flujo de procesos (“BPM: business process management”). La solución deberá consignar los respectivos diagramas de procesos, mediante la estructuración de las tareas, sincronía, soporte de transacciones, cumplimiento de indicadores y condiciones programadas, incluyendo las correspondientes alarmas cuando no se alcancen los mencionados indicadores.
- Registro electrónico transaccional de las actividades efectuadas en relación a la actividad.
- Permitir el seguimiento en línea del flujo de procesos efectivo comparado con la programación correspondiente, bajo presentación de diagramas visuales.
- Entregar alertas a los usuarios respecto a variaciones del desempeño en línea de los servicios, que pudiese ameritar activar planes de contingencia para garantizar la continuidad de los servicios.
- Permitir consultas sobre pautas de supervisión, normas y alcances de los servicios de la concesión.

## Gestión de Operaciones de Mantenimiento

El sistema debe de poder controlar todas las actividades de Mantenimiento Preventivo, Técnico-Legal, Correctivo y Reparativo: Incluye la incorporación de las acciones de planificación y seguimiento de las actividades propias del Programa Anual de mantenimiento, incorporando para cada activo o parte de éste la correspondiente hoja de vida, en la cual se debe registrar la cantidad de horas-hombre efectivamente asignadas en la actividad correspondiente, como también los costos en servicios, repuestos e insumos incorporados.

Este módulo permitirá gestionar toda la documentación y datos de cada actuación, tanto sea realizada por medios propios como por medios externos.

Este módulo además debe de Controlar la Seguridad y Calibración: Corresponde al registro de todas las acciones de calibración y de verificación de seguridad requeridas para garantizar el buen desempeño del equipamiento conforme lo establecido en las Bases de Licitación y la normativa aplicable a estos efectos.

## Gestión de Contratos de Servicio

Mediante este módulo se podrán gestionar los distintos contratos de servicio, y entre otro podremos conseguir como objetivos:

- ¿Cuál es la relación coste-productividad del contrato?
- ¿Qué cláusulas y términos incluye exactamente cada contrato?
- ¿Se cumplen los indicadores de nivel de servicio acordados?

Además, entre otra información deberemos poder gestionar y conocer, los principales del contrato, los equipos del contrato, los datos económicos, los pliegos de prescripciones técnicas, la asociación de actividad al contrato: Cualquier actividad que se refiere al contrato queda totalmente ligada al contrato, de tal manera que en cualquier momento podremos solicitar información al sistema de las OTs registradas contra el contrato, así como del preventivo ordinario y legal asociado.

Se podrá también gestionar, Histórico de contratos, Renovación de contrato, Elaboración del *planning* de las visitas previstas por los contratos de mantenimiento preventivo, Seguimiento por equipo, Posibilidad de renovaciones con coeficientes de apreciación, Control de balance de actividad en OTs relacionadas a un contrato, Control de costos por equipo del contrato, Control de Preventivo Ordinario y Técnico Legal asociados a los contratos. Control de visitas realizadas según las especificaciones contractuales.

## Control de Niveles de Servicio y Disponibilidad

Respecto de los indicadores de niveles de servicio e indicadores centinela, el SIGI deberá a partir de la trazabilidad de las transacciones asociadas a los servicios de la operación, mantener actualizado diariamente el desempeño de estos indicadores, los cuales deberán ser soportados por este sistema informático.

El SIGI deberá permitir visualizar de manera gráfica y en formatos de tabla de datos, la evolución de los indicadores durante la Etapa de Explotación.

El SIGI deberá permitir la generación de reportes y estadísticas de aquellas incidencias registradas para cada uno de los servicios de la operación, debidamente clasificadas conforme a su naturaleza y zonificación.



Estos reportes deberán estar disponibles para los usuarios SIGI conforme a sus privilegios, bajo modalidad visual y en formato imprimible.

El SIGI será encargado de la Realización de los Informes de rendimiento de cada contratista.

### **Cuadro de Mandos – *Business Intelligence***

Asimismo, el SIGI deberá proveer un Cuadro de Mando en formato *Business Intelligence*, esto es, una herramienta de gestión que deberá facilitar la evaluación del desempeño de la empresa adjudicataria, incorporando los Indicadores de Niveles de Servicio, Indicadores Centinela y de Gestión referidos en los programas de operación y/o en el contrato establecido, respectivamente, como otros índices que sean necesarios para dar una visión completa de la gestión de la empresa adjudicataria.

Debe incorporar la posibilidad de generar reportes estadísticos de las actividades efectuadas y no efectuadas conforme al Programa Anual de operación y otros datos relevantes.

### **Gestión de Soluciones de Movilidad – WEB y APP**

Las funcionalidades generales que cubre el módulo de Dispositivos Móviles son entre otras:

- Realizar seguimiento de ordenes de trabajo correctivas, preventivas.
- Realizar búsquedas por distintos tipos de filtros
- Asignar técnicos a ordenes de trabajo
- Rellenar cualquier campo de una orden de trabajo a nivel general, como a nivel detalle de observaciones generales, observaciones por técnicos, asignación de tiempos, asignar materiales, cubrir datos de preventivo con toma de valores, finalizar ordenes de trabajo.
- Realizar labores de inventario de equipos por distintos parámetros
- La movilidad a través de una APP debe de poder funcionar tanto online como *offline*

### **Gestión de Alarmas**

Corresponde al sistema de alertas de fallas y desperfectos que puedan afectar al equipamiento, de modo de permitir las acciones preventivas, correctivas, reparativas o de contingencia que se requieran.

Este módulo permitirá de una forma automática que cada incidencia que se genere en el sistema, se le comunique automáticamente al prestador de servicio.

Asimismo, se conseguirá que la retroalimentación entre los peticionarios y el prestador de servicio sea automática.

### **Gestión de Compras**

El SIGI deberá poder integrarse con el Software de Compras que tendrá el Centro como software corporativo y permitirá tener el almacén al día y relacionarse con proveedores a la hora de gestionar los presupuestos, ofertas y pedidos. Sus características principales son:

- Seguimiento de las adjudicaciones de expedientes de contratación.
- Referencias comerciales de proveedor.
- Pedidos a proveedor.
- Comunicación automatizada de envíos de pedido a proveedor

- Gestión de solicitudes de material almacenable y de tránsito.
- Gestión de devoluciones.
- Registro de entradas/salidas de material en el Almacén.
- Consulta de solicitudes de material.
- Consulta de pedidos de Mantenimientos realizados por Compras.
- Consulta de albaranes de entrada de Mantenimiento en Almacén General.

### **Gestión de Almacén/Bodegas**

Este módulo permitirá el Registro de la gestión de artículos utilizados en la prestación de los servicios. También permitirá el Control de Inventarios de repuestos, le corresponde a la gestión de repuestos cualquier elemento necesario para el adecuado funcionamiento del equipamiento, y del servicio.

Con este módulo se podrá conseguir:

- Control y seguimiento de los almacenes
- Gestión de stocks bajo mínimos
- Reducción de stocks en base la vigilancia automatizada del stock bajo mínimos según consumos históricos y previsión de consumos en base a preventivo.

### **Gestión de Documental y del Conocimiento**

Las principales funcionalidades del gestor documental tienen relación con el almacenamiento de todo tipo documentos e imágenes, que sean integrantes de las funcionalidades establecidas para la prestación del servicio.

Este módulo debe de ir asociado a cada proceso del aplicativo, por tanto, en cada proceso se podrán asociar cualquier tipo de documento a cada acción.

### **Gestión de Obras**

El subsistema de Obras permite realizar todas aquellas tareas administrativas necesarias desde que un servicio del centro solicita a Mantenimiento una obra hasta que ésta se da por ejecutada o por invalidada bien técnicamente, bien administrativamente.

El subsistema de Obras está formado por las siguientes Unidades Funcionales:

- Gestión de Solicitudes de Obra: comprende los procesos necesarios para el registro administrativo de las solicitudes de Obra y la emisión de informes y consultas.
- Evaluación Técnica: Comprende los procesos necesarios para el registro del estudio que realizará Mantenimiento sobre la viabilidad de la obra solicitada, la emisión de informes y consultas, etc.
- Evaluación Administrativa: Comprende los procesos necesarios para el registro de las conclusiones del estudio de viabilidad administrativa a realizar por la Dirección - Gerencia y la emisión de informes y consultas.
- Seguimiento de la Ejecución: Permite registrar las fechas, costes y estados de ejecución de las obras y la generación de los órdenes de trabajo que pueda dar lugar dicha ejecución.
- Estadísticas: Permite la generación y emisión de estadísticas de valoraciones de obras por centro de costo, por empresa realizadora, por superficie afectada, etc.

## Gestión de Proyectos

Mediante este módulo se puede definir y controlar cualquier tipo de proyecto, desde su inicio hasta su final, controlando tareas, contratos, recursos humanos, obras dependientes, OTS, y todo ello con el mismo interface del propio aplicativo, entre otros debe controlar:

- Posibilidad de definir tareas, fechas, hitos a cumplir, ....
- Generación de Diagrama de Gantt
- Generación de Diagrama de Pert
- Control de ejecución del proyecto con posibles desviaciones
- Asociación de mano de obra, materiales, .. a cada proyecto
- Seguimiento de Costes del Proyecto
- Integración automática con Obras
- Integración automática con Ordenes de Trabajo,

## Integración con BIM

El SIGI deberá incorporar estar totalmente integrado con el Sistema BIM, para leer de este toda la información relativa a los espacios, el equipamiento y sus características, y automáticamente incorporarlo al SIGI, y poder mantener la interrelación de los datos entre los dos sistemas durante toda la vida útil de los aplicativos.

## Integración con otros Sistemas

Como comentamos en apartado anterior, el sistema deberá estar integrado con el Software Corporativo de Compras, y como parte vital, será integrado con el Sistema BMS-SCADA.

También podrá integrarse con sistemas de control de presencia y RFID.

## Gestión de usuarios

El SIGI deberá considerar una aplicación que permita la definición y administración de sus usuarios y sus niveles de perfiles o privilegios de acceso al mismo.

## Módulo de Gestión de Recursos Humanos (RRHH)

El SIGI deberá considerar un módulo dentro del sistema que permita tener una visibilidad de las asistencias y dotaciones comprometidas por cada uno de los servicios, esto deberá estar en línea y permitir controlar en todo momento el personal que se encuentra dentro de las dependencias. El sistema también permite el registro de las horas de ingreso y salida de las personas que brindan atención para los servicios afectos de la concesión.

Dentro de este módulo se podrán registrar los diferentes turnos y sus disposiciones. Este módulo debe permitir la generación de reportes.

## 2) REQUISITOS TÉCNICOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

El sistema debe de cumplir como mínimo y de forma general con las siguientes cuestiones:

- Sistema Multiusuario para el Centro (Número de licencias ilimitado)
- Multiplataforma en cuanto a Sistema Operativo y Base de Datos
- Aplicativo totalmente web sobre cliente ligero (no se debe de necesitar ningún tipo de instalación de software en los clientes finales)

Además, el Sistema debe de aportar de inicio con datos y conocimiento el cual se parametrizará a la instalación en el momento de la implantación, esta información aportada debe como mínimo ser:

- Mapas tipo de definición de instalaciones en formato árbol
- Planes preventivos estándares sobre instalaciones y equipamiento

### **Tecnología en el puesto cliente**

La aplicación estará diseñada en tecnología web en todos sus módulos; los principales exploradores, Microsoft Edge, Google Chrome, Safari y Firefox, deberán soportarla en sus últimas versiones, sin producir interrupciones o fallos ni requerir componentes software añadidos; no se aceptarán soluciones de puesto cliente basadas en tecnología *flash*.

A su vez, la aplicación deberá permitir su uso en dispositivos móviles inteligentes para aquellos procesos en los que la movilidad supone una característica inherente a la propia prestación del servicio; por ejemplo, la realización de rondas de mantenimiento, la elaboración de partes de trabajo por parte del operario vía remota (ya sea en formato texto, con una fotografía o mediante lectura vía código QR o código de barras, etc. En estos casos, la sincronización de datos se podrá realizar on-line de forma remota mediante tecnologías móviles de datos (WIFI, 3G, 4G, 5G, etc.).

### **Entorno tecnológico de la instalación**

El diseño propuesto debe ser tal que permita un uso adecuado de la aplicación de un número máximo de usuarios equivalente al 150% del número de usuarios que está previsto use el sistema de información una vez concluido el proyecto, así como una concurrencia del 20% de este número máximo de usuarios sin que el rendimiento se vea afectado.

En lo referente a infraestructura de software, el Operador pondrá a disposición del proyecto cualquiera de los productos que se describen:

- Sistema operativo: Oracle Enterprise Linux o Windows Server, en sus versiones más actualizadas.
- Servidor de aplicaciones: Tomcat, Weblogic o IIS, en sus versiones más actualizadas
- Base de Datos: SQL Server o Oracle, en su versión más actualizada.

El sistema de información ofertado debe poder instalarse en cualquiera de estos entornos, siendo condición indispensable.

En lo referente a infraestructura hardware, también será proporcionada por el adjudicatario, y estará basada en sistemas virtualizados.

### **Seguridad**

El sistema de información ofertado deberá garantizar el cumplimiento de los principios básicos y requisitos mínimos requeridos para una protección adecuada de la información. En concreto, se deberá asegurar el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en medios electrónicos que son objeto de la presente contratación.

El fabricante del sistema debe de asegurar y certificar su sistema bajo la ISO 27001.

## Integraciones

El sistema debe de tener sistemas de integración estándar, tanto API REST como Web Services (SOAP), así como el grado de cobertura de dichos mecanismos sobre las funcionalidades de la aplicación.

Además, todo intercambio de datos entre el sistema de información y otros sistemas de información se regirán según las necesidades del proyecto, y con el fin del cumplimiento de las obligaciones del Centro.

## Apéndice C: Indicadores centinelas

Para todos los efectos, un Evento Centinela se entenderá conforme a lo establecido en el Numeral 35 de las definiciones del Contrato.

Los Eventos Centinela se caracterizan por su baja probabilidad de ocurrencia y su alto impacto en la atención de los pacientes. La finalidad de los Indicadores Centinela es identificar la posible responsabilidad del OPERADOR en la ocurrencia de un Evento Centinela y permitir la adopción de medidas para garantizar la seguridad del paciente.

Estos Indicadores Centinela permiten detectar la aparición de eventos, situaciones o circunstancias de gravedad cuya ocurrencia puede generar consecuencias adversas en la atención sanitaria de los pacientes. Ante la identificación de un Evento Centinela, el Supervisor del Contrato deberá investigarlo de inmediato, involucrando, según corresponda, a la ENTIDAD, la dirección del Instituto u otros organismos pertinentes.

Los indicadores se aplicarán cada vez que la ENTIDAD o el Supervisor del Contrato identifiquen y reporten un Evento Centinela en el SIGI.

Procedimiento ante un Evento Centinela:

1. Notificación
  - Cada vez que ocurra un Evento Centinela, el Supervisor del Contrato deberá declararlo y notificarlo al OPERADOR, con copia a la ENTIDAD, en un plazo máximo de dos (2) días desde la ocurrencia del evento.
  - En dicha notificación, el evento será categorizado como Tipo I o Tipo II.
  - Cuando corresponda, el Supervisor del Contrato, con la autorización de la ENTIDAD, informará a la Autoridad Gubernamental Competente.
2. Derecho a presentar disconformidad
  - Dentro de un plazo máximo de diez (10) días contados desde la recepción de la notificación, el OPERADOR podrá expresar por escrito su disconformidad respecto del Evento Centinela imputado.
  - Para ello, deberá remitir al Supervisor del Contrato, con copia a la ENTIDAD, un informe con los medios probatorios que considere pertinentes para sustentar su posición.
3. Evaluación y decisión del Supervisor del Contrato
  - Si el OPERADOR no manifiesta disconformidad dentro del plazo establecido, deberá abonar la penalidad correspondiente.
  - Si el OPERADOR presenta su disconformidad, el Supervisor del Contrato dispondrá de un plazo máximo de siete (7) días para evaluar los medios probatorios presentados, así como cualquier otra evidencia que considere relevante.
  - Posteriormente, comunicará su decisión al OPERADOR, con copia a la ENTIDAD, ya sea:
    - ◆ Desestimando la calificación del Evento Centinela, o
    - ◆ Ratificando la calificación inicial.
4. Resolución de controversias
  - Si la ENTIDAD, con opinión del Supervisor del Contrato, mantiene su decisión inicial y el OPERADOR sigue en desacuerdo, se generará una controversia.
  - Dicha controversia será remitida a la Comisión Técnica de Seguimiento (CTS), que la resolverá conforme al procedimiento establecido en el Contrato

Para el Instituto se fijan los siguientes dos tipos de Indicadores Centinelas:

- Tipo I: Corresponde a indicadores que miden Eventos Centinelas de carácter muy crítico para la labor asistencial del Instituto, es decir, cuando las operaciones del personal del Instituto se ven afectadas de manera total, imposibilitando la continuidad de sus actividades rutinarias.
- Tipo II: Corresponde a indicadores que miden Eventos Centinelas de carácter crítico para la labor asistencial del Instituto, es decir, cuando las operaciones del personal del Instituto se ven afectadas de manera parcial, aunque aún pueden continuar con el desarrollo de sus actividades principales.

| Servicio                                                                                                                                        | Indicador                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Servicio de Alimentación                                                                                                                        | Incumplimiento del OPERADOR al generar la intoxicación alimentaria de uno (1) o más pacientes o personal, debido a la prestación del Servicio de Alimentación de pacientes y personal.                                                                                          |
|                                                                                                                                                 | Genera enfermedad, Infección o complicación del estado de salud de uno (1) o más pacientes por suministrar la dieta equivocada.                                                                                                                                                 |
| Servicio de Lavandería y Ropería                                                                                                                | Incumplimiento del OPERADOR por Episodio de contaminación (cruzada o ambiental) como resultado de un manejo inadecuado de la ropa sucia.                                                                                                                                        |
| Servicio de aseo, limpieza y manejo de vectores                                                                                                 | Generación de episodio de contaminación (cruzada o ambiental) como resultado de un manejo inadecuado de los residuos.                                                                                                                                                           |
| Servicio de Seguridad y Vigilancia                                                                                                              | Acto contra la vida o integridad por cada paciente o visita o personal asistencial o administrativo del Hospital, ocurrido dentro de las Instalaciones y que hayan sido a causa de la implementación / ejecución de los procesos, actividades, acciones por parte del Servicio. |
| Servicio de Mantenimiento y Operación de la edificación, instalaciones, equipamiento electromecánico y mobiliario asociado a la infraestructura | Las labores o gestión de mantenimiento del OPERADOR generan atraso, interrupción o suspensión de la actividad asistencial, con excepción de las suspensiones expresamente autorizadas por el Hospital o quien este designe.                                                     |
| Servicio de Esterilización                                                                                                                      | Enfermedad, Infección o complicación del estado de salud de uno (1) o más pacientes como resultado de una inadecuada prestación del servicio de esterilización                                                                                                                  |
| Servicio de Patología Clínica                                                                                                                   | Episodio de contaminación (cruzada o ambiental) o reactivos o insumos sin certificación o autorización respectiva (FDA, CE o ISO vigentes) que influya en la calidad de la muestra en la prestación del Servicio Patología Clínica, Laboratorio.                                |
|                                                                                                                                                 | Error en la indicación terapéutica como resultado de errores en los Servicios de Patología Clínica o Imagenología, que incluyen entre otros, identidad errada o resultados equivocados por cada paciente.                                                                       |
| Servicio de Administración, reposición, mantenimiento y disponibilidad del equipamiento                                                         | Las labores o gestión de mantenimiento del OPERADOR generan atraso, interrupción o suspensión de la actividad asistencial, con excepción de las suspensiones expresamente autorizadas por el Hospital o quien este designe.                                                     |

| Servicio                 | Indicador                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Servicio de Alimentación | Incumplimiento al suministrar dieta equivocada a pacientes o personal con prescripción médica distinta o con intolerancia o alergia señalada.                                                                                                              |
|                          | Incumplimiento de las indicaciones y restricciones medicas informadas por el área de nutrición del Hospital en cuanto a la entrega de raciones alimenticias a uno (1) o más pacientes.                                                                     |
|                          | Incumplimiento al manual de BPM al reutilizar restos de preparaciones o raciones alimenticias para nuevas preparaciones o raciones alimenticias, ya sea para pacientes, personal u otros, como parte del servicio de alimentación de pacientes y personal. |



| Servicio                                                                                                                                        | Indicador                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Servicio de Lavandería y Ropería                                                                                                                | Incumplimiento en los tiempos de dotación de prendas limpias o bien por falta de dotación del stock de ropa limpia definido para cada UPSS que afectan de manera total o parcial en la prestación de los servicios asistenciales (servicios médicos).                                        |
| Servicio de aseo, limpieza y manejo de vectores                                                                                                 | Incumplimiento de las Leyes y Disposiciones Aplicable referida al manejo, recolección y disposición final de los residuos sólidos.                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                 | Genera daño o caída de uno (1) o más pacientes durante el desarrollo de las rutinas o actividades de limpieza de la UPSS.                                                                                                                                                                    |
|                                                                                                                                                 | Afectación parcial o total en la prestación de los servicios asistenciales (servicios médicos) a causa de incumplimientos en los tiempos de limpiezas, recolección de residuos y/o manejo de vectores.                                                                                       |
| Servicio de Seguridad y Vigilancia                                                                                                              | Inadecuada manipulación o alteración del registro de video vigilancia                                                                                                                                                                                                                        |
| Servicio de Mantenimiento y Operación de la edificación, instalaciones, equipamiento electromecánico y mobiliario asociado a la infraestructura | Provoca daños a personal del hospital, pacientes y/o cualquier persona que se encuentre haciendo uso de la edificación, así como provoca daños en las instalaciones, equipamiento electromecánico y mobiliario asociado a la infraestructura, la realización de las labores de mantenimiento |
|                                                                                                                                                 | Incumplimiento en la frecuencia, las mediciones o calidad del agua potable almacenada en estanques de acumulación de acuerdo con las Leyes y Disposiciones Aplicables.                                                                                                                       |
|                                                                                                                                                 | Incumplimiento en las mediciones de la calidad del aire en zonas críticas o cambio de filtros de los aires acondicionados y monitoreo de acuerdo con las instrucciones del fabricante y en concordancia con las Leyes y Disposiciones Aplicables                                             |
| Servicio de Administración, reposición, mantenimiento y disponibilidad del equipamiento                                                         | Genera daño al equipamiento y mobiliario no clínico la realización de las labores de mantenimiento                                                                                                                                                                                           |
| Servicio de Patología Clínica                                                                                                                   | Se utilizan insumos o reactivos o consumibles en todos los servicios que presta el OPERAOR de Patología Clínica, no autorizados por la ENTIDAD.                                                                                                                                              |
| Sistema Informático de Gestión de Incidencias                                                                                                   | Inadecuada manipulación, alteración, corrección o modificación de los registros soporte de las actividades y/o acciones que se asocian de la información documentada en el sistema del SIGI                                                                                                  |

**Apéndice D: Criticidad y distribución de Unidades Prestadoras de Servicios de Salud (UPSS)**

**Tabla 64: Criticidad y distribución de Unidades Prestadoras de Servicios de Salud (UPSS)**

| UPSS                                                                                                                    | Tipo de UPSS    | Tipo de Espacio                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------------------------------|
| Dirección General (2)                                                                                                   | Área no Crítica | Administrativo Servicio                      |
| Órgano de Control Institucional                                                                                         | Área no Crítica | Administrativo Servicio                      |
| Unidad de Gestión de La Calidad (2)                                                                                     | Área no Crítica | Administrativo Servicio                      |
| Unidad de Asesoría Jurídica (2)                                                                                         | Área no Crítica | Administrativo Servicio                      |
| Unidad de Planeamiento y Presupuesto (2)                                                                                | Área no Crítica | Administrativo Servicio                      |
| Unidad de Tecnología de la Información (2)                                                                              | Área no Crítica | Administrativo Servicio                      |
| Unidad de Administración (2)                                                                                            | Área no Crítica | Administrativo Servicio                      |
| Economía (2)                                                                                                            | Área no Crítica | Administrativo Servicio                      |
| Logística (2)                                                                                                           | Área no Crítica | Administrativo Servicio                      |
| Recursos Humanos (2)                                                                                                    | Área no Crítica | Administrativo Servicio                      |
| Seguros Públicos y Privados (2)                                                                                         | Área no Crítica | Administrativo Servicio                      |
| Servicios Generales (2)                                                                                                 | Área no Crítica | Administrativo Servicio                      |
| Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia (2)                                                       | Área no Crítica | Administrativo Servicio                      |
| Sub-Unidad de Normalización Técnica y Desarrollo de Docencia (2)                                                        | Área no Crítica | Administrativo Servicio                      |
| Cirugía Experimental (2)                                                                                                | Área no Crítica | Administrativo Servicio<br>Técnico Operativo |
| Sub-Unidad de Investigación e Innovación de Docencia (2)                                                                | Área no Crítica | Administrativo Servicio                      |
| Unidad de Enfermería (2)                                                                                                | Área no Crítica | Administrativo Servicio                      |
| Central de Esterilización                                                                                               | Área no Crítica | Administrativo Servicio<br>Técnico Operativo |
| Unidad de Soporte Al Diagnóstico Y Tratamiento (2)                                                                      | Área no Crítica | Administrativo Servicio<br>Técnico Operativo |
| Sub-Unidad de Soporte al Diagnostico (2)                                                                                | Área no Crítica | Administrativo Servicio<br>Técnico Operativo |
| Anatomía Patológica                                                                                                     | Área no Crítica | Administrativo Servicio<br>Técnico Operativo |
| Diagnóstico por Imágenes                                                                                                | Área no Crítica | Administrativo Servicio<br>Técnico Operativo |
| Patología Clínica                                                                                                       | Área no Crítica | Administrativo Servicio<br>Técnico Operativo |
| Hemoterapia y Banco de Sangre                                                                                           | Área no Crítica | Administrativo Servicio<br>Técnico Operativo |
| Genética (2)                                                                                                            | Área no Crítica | Administrativo Servicio<br>Técnico Operativo |
| Sub-Unidad de Soporte al Tratamiento (2)                                                                                | Área no Crítica | Administrativo Servicio<br>Técnico Operativo |
| Farmacia                                                                                                                | Área no Crítica | Administrativo Servicio<br>Técnico Operativo |
| Nutrición y Dietética                                                                                                   | Área no Crítica | Administrativo Servicio<br>Técnico Operativo |
| Sub-Unidad de Atención de Servicios al Paciente (2)                                                                     | Área no Crítica | Administrativo Servicio<br>Técnico Operativo |
| Unidad de Atención Integral Especializada (2)                                                                           | Área no Crítica | Administrativo Servicio<br>Técnico Operativo |
| Emergencia                                                                                                              | Área Crítica    | Administrativo Servicio<br>Técnico Operativo |
| UCI (Pediátrica, Cardiología, Cardiovascular, Pediátrica, Neuroquirúrgica, Quemado, Neonatología) y UCIN (Neonatología) | Área Crítica    | Administrativo Servicio<br>Técnico Operativo |
| Consulta Externa                                                                                                        | Área no Crítica | Administrativo Servicio<br>Técnico Operativo |
| Centro Quirúrgico                                                                                                       | Área Crítica    | Administrativo Servicio<br>Técnico Operativo |

| UPSS                                                                                                                                                                                                                                | Tipo de UPSS    | Tipo de Espacio                              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------------------------------|
| Hospitalización (Trasplante de Progenitores Hematopoyéticos, Hematología, Cardiología y Cardiovascular, Cirugía Pediátrica, Neurocirugía, Quemados, Especialidades Quirúrgicas Y Especialidades Pediátricas, Donación Y Trasplante) | Área no Crítica | Administrativo Servicio<br>Técnico Operativo |
| Sub-Unidad de Atención Integral Especializada de Paciente de Trasplante de Progenitores Hematopoyéticos (2)                                                                                                                         | Área no Crítica | Administrativo Servicio<br>Técnico Operativo |
| Sub-Unidad de Atención Integral Especializada del Paciente Cardiología y Cirugía Cardiovascular (2)                                                                                                                                 | Área no Crítica | Administrativo Servicio<br>Técnico Operativo |
| Sub-Unidad de Atención Integral Especializada del Paciente de Cirugía Neonatal y Pediátrica (2)                                                                                                                                     | Área no Crítica | Administrativo Servicio<br>Técnico Operativo |
| Sub-Unidad de Atención Integral Especializada de Paciente Neurocirugía (2)                                                                                                                                                          | Área no Crítica | Administrativo Servicio<br>Técnico Operativo |
| Sub-Unidad de Atención Integral al Paciente Quemado (2)                                                                                                                                                                             | Área Crítica    | Administrativo Servicio<br>Técnico Operativo |
| Sub-Unidad de Atención Integral Especializada del Paciente de Especialidades Quirúrgica (2)                                                                                                                                         | Área no Crítica | Administrativo Servicio<br>Técnico Operativo |
| Sub-Unidad de Atención Integral Especializada Pediátrica y Sub-Especialidades (2)                                                                                                                                                   | Área no Crítica | Administrativo Servicio<br>Técnico Operativo |
| Medicina de Rehabilitación                                                                                                                                                                                                          | Área no Crítica | Administrativo Servicio<br>Técnico Operativo |
| Unidad de Donación y Trasplante (2)                                                                                                                                                                                                 | Área no Crítica | Administrativo Servicio<br>Técnico Operativo |
| Banco de Tejidos (2)                                                                                                                                                                                                                | Área no Crítica | Administrativo Servicio<br>Técnico Operativo |

Fuente: Elaboración IKONS ATN

Apéndice E: Ponderadores de UPSS

**TABLA 65: PONDERADORES DE UNIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD (UPSS)**

| Tipo de UPSS    | Valor |
|-----------------|-------|
| Área Crítica    | 0.8   |
| Área no Crítica | 0.2   |

Fuente: Elaboración IKONS ATN

Apéndice F: Períodos de rectificación por UPSS para evento no programado

**TABLA 66: PERÍODOS DE RECTIFICACIÓN POR UNIDAD PRESTADORA DE SERVICIO DE SALUD (UPSS) PARA EVENTO NO PROGRAMADO**

| UPSS                                                                                                                                                                                                                                | Periodo para rectificar (minutos) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Dirección General (2)                                                                                                                                                                                                               | 20                                |
| Órgano de Control Institucional                                                                                                                                                                                                     | 20                                |
| Unidad de Gestión de La Calidad (2)                                                                                                                                                                                                 | 20                                |
| Unidad de Asesoría Jurídica (2)                                                                                                                                                                                                     | 20                                |
| Unidad de Planeamiento y Presupuesto (2)                                                                                                                                                                                            | 20                                |
| Unidad de Tecnología de la Información (2)                                                                                                                                                                                          | 20                                |
| Unidad de Administración (2)                                                                                                                                                                                                        | 20                                |
| Economía (2)                                                                                                                                                                                                                        | 20                                |
| Logística (2)                                                                                                                                                                                                                       | 20                                |
| Recursos Humanos (2)                                                                                                                                                                                                                | 20                                |
| Seguros Públicos y Privados (2)                                                                                                                                                                                                     | 20                                |
| Servicios Generales (2)                                                                                                                                                                                                             | 20                                |
| Unidad de Desarrollo de Investigación, Tecnologías y Docencia (2)                                                                                                                                                                   | 20                                |
| Sub-Unidad de Normalización Técnica y Desarrollo de Docencia (2)                                                                                                                                                                    | 20                                |
| Cirugía Experimental (2)                                                                                                                                                                                                            | 15                                |
| Sub-Unidad de Investigación e Innovación de Docencia (2)                                                                                                                                                                            | 20                                |
| Unidad de Enfermería (2)                                                                                                                                                                                                            | 20                                |
| Central de Esterilización                                                                                                                                                                                                           | 15                                |
| Unidad de Soporte Al Diagnóstico Y Tratamiento (2)                                                                                                                                                                                  | 20                                |
| Sub-Unidad de Soporte al Diagnostico (2)                                                                                                                                                                                            | 20                                |
| Anatomía Patológica                                                                                                                                                                                                                 | 20                                |
| Diagnóstico por Imágenes                                                                                                                                                                                                            | 20                                |
| Patología Clínica                                                                                                                                                                                                                   | 20                                |
| Hemoterapia y Banco de Sangre                                                                                                                                                                                                       | 20                                |
| Genética (2)                                                                                                                                                                                                                        | 15                                |
| Sub-Unidad de Soporte al Tratamiento (2)                                                                                                                                                                                            | 15                                |
| Farmacia                                                                                                                                                                                                                            | 15                                |
| Nutrición y Dietética                                                                                                                                                                                                               | 20                                |
| Sub-Unidad de Atención de Servicios al Paciente (2)                                                                                                                                                                                 | 20                                |
| Unidad de Atención Integral Especializada (2)                                                                                                                                                                                       | 20                                |
| Emergencia                                                                                                                                                                                                                          | 15                                |
| UCI (Pediátrica, Cardiología, Cardiovascular, Pediatría, Neuroquirúrgica, Quemado, Neonatología) y UCIN (Neonatología)                                                                                                              | 15                                |
| Consulta Externa                                                                                                                                                                                                                    | 20                                |
| Centro Quirúrgico                                                                                                                                                                                                                   | 15                                |
| Hospitalización (Trasplante de Progenitores Hematopoyéticos, Hematología, Cardiología y Cardiovascular, Cirugía Pediátrica, Neurocirugía, Quemados, Especialidades Quirúrgicas Y Especialidades Pediátricas, Donación Y Trasplante) | 15                                |
| Sub-Unidad de Atención Integral Especializada de Paciente de Trasplante de Progenitores Hematopoyéticos (2)                                                                                                                         | 15                                |
| Sub-Unidad de Atención Integral Especializada del Paciente Cardiología y Cirugía Cardiovascular (2)                                                                                                                                 | 15                                |
| Sub-Unidad de Atención Integral Especializada del Paciente de Cirugía Neonatal y Pediátrica (2)                                                                                                                                     | 15                                |
| Sub-Unidad de Atención Integral Especializada de Paciente Neurocirugía (2)                                                                                                                                                          | 15                                |
| Sub-Unidad de Atención Integral al Paciente Quemado (2)                                                                                                                                                                             | 15                                |
| Sub-Unidad de Atención Integral Especializada del Paciente de Especialidades Quirúrgica (2)                                                                                                                                         | 15                                |
| Sub-Unidad de Atención Integral Especializada Pediátrica y Sub-Especialidades (2)                                                                                                                                                   | 15                                |
| Medicina de Rehabilitación                                                                                                                                                                                                          | 15                                |
| Unidad de Donación y Trasplante (2)                                                                                                                                                                                                 | 15                                |
| Banco de Tejidos (2)                                                                                                                                                                                                                | 15                                |

Apéndice G: Tiempos extendidos de rectificación para servicios no programados

**TABLA 67: TIEMPOS EXTENDIDOS DE RECTIFICACIÓN PARA SERVICIOS NO PROGRAMADOS**

| UPSS                                                                                                                                            | Tipo de UPSS                                                                                                                                               | Tipo de Espacio        |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Servicio de Aseo, Limpieza y Manejo de Vectores                                                                                                 | Limpieza General                                                                                                                                           | 30 minutos             |
|                                                                                                                                                 | Limpieza Terminal                                                                                                                                          | 90 minutos             |
| Servicio de Mantenimiento y Operación de la edificación, instalaciones, equipamiento electromecánico y mobiliario asociado a la infraestructura | Mantenimiento correctivo mayor a la edificación (muros, techos o pisos).                                                                                   | 3 días (4,320 minutos) |
|                                                                                                                                                 | Mantenimiento correctivo mayor de instalaciones, equipamiento electromecánico (sistemas eléctricos, electromecánicos, hidrosanitarios, gases medicinales). | 2 días (2,880 minutos) |
| Servicio de Administración, reposición, mantenimiento y disponibilidad del equipamiento                                                         | Mantenimiento correctivo mayor de Equipo Biomédico (B), Biomédico Complementario (BC), Complementario (C), Mobiliario Clínico (MC)                         | 2 días (2,880 minutos) |
|                                                                                                                                                 | Mantenimiento correctivo mayor de equipos, Electromecánico Mobiliario Administrativo (E), (MA), Vehículos (V)                                              | 5 días (7,200 minutos) |

Fuente: Elaboración IKONS ATN

Apéndice H: Períodos para rectificar clasificados “No Aplica-N/A”

**TABLA 68: PERÍODOS PARA RECTIFICAR CLASIFICADOS “NO APLICA -N/A”**

| Período para Rectificar |                                |                              |
|-------------------------|--------------------------------|------------------------------|
| Tipo de Falla           | Duración de la Falla (minutos) | Duración de la Falla (horas) |
| FC1                     | 720                            | 12                           |
| FC2                     | 240                            | 4                            |
| FC3                     | 60                             | 1                            |

Fuente: Elaboración IKONS ATN



Apéndice I: Excepciones al alcance de cada servicio

**TABLA 69: EXCEPCIONES AL ALCANCE DE CADA SERVICIO**

| Servicio                                                                                                                                                              | Excepción del alcance del servicio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Servicio de Lavandería y Ropería                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Este Servicio no incluye la dotación de vestimenta para el personal administrativo, asistencial y no médico del INSN-SB, (dicha actividad está a cargo del INSN-SB) excepto personal del Centro Quirúrgico.</li> <li>El Servicio de Esterilización operado por el OPERADOR, será el responsable de entregar las prendas esterilizadas a las diferentes UPSS.</li> <li>Las prendas INSN-SBarias que por solicitud directa requieran ser esterilizadas por el Servicio de Esterilización.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Servicio de Alimentación                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>La preparación, gestión y entrega de las fórmulas lácteas, fórmulas enterales, módulos enterales y leche humana extraída e insumos para la preparación por paciente, por tratarse de una provisión sujeta a prescripción médica, estará a cargo del INSN-SB.</li> <li>El aseo y manejo de vectores de los ambientes de recepción, almacenamiento, conservación, producción, pasadizos, entre otras áreas de Nutrición y comedor, estará a cargo del OPERADOR a través del Servicio de Aseo, Limpieza y Manejo de Vectores.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                       |
| Servicio de Seguridad y Vigilancia                                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>El mantenimiento de los sistemas de CCTV y de la infraestructura de dichos sistemas y alarmas será realizado por el OPERADOR a través del Servicio de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs) y de Provisión y Reemplazo de Infraestructura Tecnológica.</li> <li>El aseo y manejo de vectores de los ambientes del Servicio de Seguridad y Vigilancia será realizada por el OPERADOR a través del Servicio de Aseo, Limpieza y Manejo de Vectores.</li> <li>Las cámaras de las UPSS no serán visualizadas por el área de Seguridad y Vigilancia, pero las imágenes y videos serán almacenados por el OPERADOR a través del Servicio de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs) y de Provisión y Reemplazo de Infraestructura Tecnológica.</li> </ul> |
| Servicio de Gestión Integral y Manejo de Residuos Sólidos                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Los ambientes del Servicio, estará a cargo del OPERADOR a través del Servicio de Aseo, Limpieza y Manejo de Vectores.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Servicio de Aseo, Limpieza y Manejo de Vectores                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Las funciones asociadas al confort del paciente (unidad del paciente), tales como: aseo personal, retiro de chatas, papagayos o recambio de ropa de cama de los pacientes hospitalizados, que estará a cargo del INSN-SB. Sin perjuicio de lo anterior el OPERADOR tiene la obligación de proveer los insumos necesarios para el aseo, limpieza y desinfección.</li> <li>El aseo, limpieza y desinfección de los equipos biomédicos, complementarios, mobiliario clínico (excepto los de consultas externas) e informáticos (excepto aquellos definidos en el POA), que estará a cargo del INSN-SB, de acuerdo con la R.M 372-2011/MINSA.</li> </ul>                                                                                                                        |
| Servicio de administración, adquisición, mantenimiento y disponibilidad del equipamiento                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenimiento de la edificación, instalaciones, Equipamiento electromecánico asociado a la infraestructura será realizada por el OPERADOR a través del Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura y Operación de la Edificación, Instalaciones, Equipamiento Electromecánico y Mobiliario asociado a la infraestructura.</li> <li>Adquisición y reemplazo del equipamiento que no esté dentro de los bienes del contrato Mantenimiento de equipos en Comodato o cesión en uso, alquilados o donados, el mantenimiento estará a cargo los proveedores de estos equipos. La responsabilidad del OPERADOR es solo de inventariarlos.</li> </ul>                                                                                                                           |
| Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura y Operación de la Edificación, Instalaciones, Equipamiento Electromecánico y Mobiliario asociado a la infraestructura | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenimiento del equipamiento clínico, biomédico, mobiliario no clínico e instrumental médico y quirúrgico estarán a cargo del OPERADOR a través del Servicio de Disponibilidad del Equipamiento</li> <li>Mantenimiento de ambulancias y vehículos (Buses) que no sean propios del INSN-SB.</li> <li>Mantenimiento de los sistemas informáticos, de comunicación, centro de datos, hardware y software del INSN-SB será realizada por el OPERADOR a través del Servicio de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs) y de Provisión y Reemplazo de Infraestructura Tecnológica.</li> </ul>                                                                                                                                                                        |
| Servicio de Esterilización                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>El aseo y manejo de vectores de las instalaciones del Servicio de Esterilización estará a cargo del OPERADOR a través del Servicio de Aseo, Limpieza y Manejo de Vectores.</li> <li>El mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos del Servicio estarán a cargo del OPERADOR a través del Servicio de Disponibilidad de Equipamiento.</li> <li>El prelavado del material utilizado en procedimientos será responsabilidad del INSN-SB.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

| Servicio                              | Excepción del alcance del servicio                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura del INSN-SB estarán a cargo del OPERADOR a través del Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura y Operación de la Edificación, Instalaciones, Equipamiento Electromecánico y Mobiliario asociado a la infraestructura.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Servicio de Patología Clínica         | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ El aseo y el manejo de vectores de los de los ambientes propios del Servicio estará a cargo del OPERADOR a través del Servicio de Aseo, Limpieza y Manejo de Vectores.</li> <li>▪ El mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos estarán a cargo del OPERADOR a través del Servicio de Disponibilidad del Equipamiento, excepto los equipos en comodato del INSN-SB.</li> <li>▪ El mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura del Servicio estará a cargo del OPERADOR a través del Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura y Operación de la Edificación, Instalaciones, Equipamiento Electromecánico y mobiliario asociado a la Infraestructura.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Sistema Gestión de Incidencias (SIGI) | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Atención de solicitudes fuera del alcance de los Servicios obligatorios a cargo del OPERADOR según lo referido en el POA, Contrato y sus Anexos.</li> <li>▪ Mantenimiento, actualización y reemplazo de los equipos de cómputo y telecomunicaciones utilizadas por el Servicio del Servicio de Gestión de Incidencias, siendo dicha actividad responsabilidad del OPERADOR a través del del Servicio de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TICs) y de Provisión y Reemplazo de Infraestructura Tecnológica.</li> <li>▪ El mantenimiento de la infraestructura, mobiliario asociado a la infraestructura y sistemas que se encuentren instalados en las áreas que utiliza el Servicio del Servicio de Gestión de Incidencias para la prestación del Servicio, dichas actividades deben ser atendidas por el OPERADOR a través del Servicio de Mantenimiento de la Infraestructura y Operación de la Edificación, Instalaciones, Equipamiento Electromecánico y Mobiliario asociado a la infraestructura.</li> </ul> |

Fuente: Elaboración IKONS ATN

## 1) ANTECEDENTES GENERALES

Durante la vigencia del contrato, se implementarán mecanismos de aseguramiento, control y supervisión para garantizar la operatividad, disponibilidad y calidad de todos los servicios prestados por el OPERADOR y que son regulados por Niveles de Servicio. Estos mecanismos tendrán como objetivos principales:

- a) Minimizar cualquier interrupción en las actividades del INSN-SB por causa de la prestación de los servicios entregados al OPERADOR.
- b) Implementar un sistema de gestión de riesgos reconocido, que permita mantener altos estándares de calidad y detectar y corregir cualquier error de manera oportuna.
- c) Mantener un entorno seguro mediante la aplicación de prácticas de trabajo adecuadas.
- d) Proporcionar servicios eficientes, oportunos, integrales y efectivos, fundamentados en estándares técnicos, normativos y operacionales sólidos.
- e) Asegurar que los Indicadores de Servicio sean aplicados conforme a las mejores prácticas de la industria, optimizando la combinación de personal, instalaciones, equipamiento, mobiliario, capacitación, sistemas de gestión efectivos, objetivos de desempeño claros y un adecuado monitoreo.
- f) Prestar servicios que se adapten a las necesidades de los usuarios y del INSN-SB.
- g) Operar bajo un esquema de mejora continua, innovación y desarrollo, que permita optimizar constantemente la calidad de los servicios.
- h) Aportar a brindar servicios centrados en los pacientes, alineados con sus necesidades y expectativas, garantizando el respeto por su dignidad y privacidad.

## Instrumentos de supervisión

Para la correcta ejecución de estas labores de supervisión del contrato con el fin de velar por el cumplimiento de la disponibilidad y calidad de los servicios prestados por el Operador a la ENTIDAD CONTRATANTE utilizará los siguientes mecanismos de control y monitoreo:

- a) Registro de quejas e incidencias, reportadas tanto por los receptores del servicio (pacientes y familiares) como por el personal del INSN-SB.
- b) Evaluación de estándares de resultado y procedimientos operativos mediante el Sistema de Información.
- c) Controles específicos realizados por la Entidad.
- d) Aplicación de encuestas de satisfacción y seguimiento a los servicios del INSN-SB que presta el Operador
- e) Auditorías sistemáticas de los servicios prestados.

La frecuencia de control de cada aspecto del servicio variará en función de su categoría, la criticidad de los posibles defectos, la probabilidad de ocurrencia y la facilidad de medición de los procedimientos de supervisión y que van desde la medición diaria a anual, de acuerdo a la siguiente nomenclatura:

- Diaria (D)
- Semanal (S)
- Mensual (M)
- Trimestral (T)
- Anual (A)

A continuación, se establecen los indicadores de los Servicios del Contrato y la clasificación del Tipo de Falla, ésta última se traduce en su exigencia e importancia y puede ser:

FC1: Su incumplimiento tiene un efecto perjudicial significativo sobre los pacientes, la actividad o la imagen del HEVES.

FC2: Su incumplimiento tiene un efecto perjudicial NO significativo sobre los pacientes, la actividad o la imagen del HEVES.

FC3: Su incumplimiento no tiene un efecto perjudicial sobre los pacientes, la actividad o la imagen del HEVES.

Tomando como base las actividades que se realizan en el Hospital, el tiempo de respuesta requerido para atender los diversos requerimientos que surgen día a día son distintos, por tal motivo, los Indicadores de Servicio se han definido en función a los Periodos para Rectificar, los cuales son los siguientes:

RUT:

El Periodo para Rectificar RUT se asocia con eventos no programados, es decir, aquellos que no se encuentran definidos dentro de un programa, plan, calendario, etc. El tiempo asociado al Periodo para Rectificar se encuentra descrito en el Apéndice Técnico 5 del Anexo 5 Niveles de Servicio.

TNUL:

El Periodo para Rectificar TNUL se asocia a eventos programados, es decir, aquellos que se encuentran definidos en un programa, plan, calendario, o cualquier otro documento en el que se haya establecido una frecuencia de ejecución. Teniendo que al ser una acción planificada el OPERADOR tiene la responsabilidad y obligación de prever todos los elementos materiales y de tiempo para cumplir con la frecuencia o temporalidad que debió para la ejecución de las actividades, siendo así que este Periodo para Rectificar no brinda un tiempo de gracia al OPERADOR y este cuantificará el plazo de tiempo que demorará el OPERADOR en Rectificar, tiempo que será utilizado para el cálculo de la Falla de Servicio.

N/A

El Periodo para Rectificar N/A se asocia a eventos programados que por su naturaleza de no ser ejecutados en tiempo no podrán ser realizados, es decir, aquellos que se encuentran definidos en un programa, plan, calendario, o cualquier otro documento en el que se haya establecido una frecuencia de ejecución, pero que no fueron ejecutados por el OPERADOR de conformidad con los tiempos definidos y que a pesar de cualquier acción que llegase a realizar el OPERADOR estos ya no podrían ejecutarse en dicho tiempo. Siendo así que este Periodo para Rectificar no brinda un tiempo de gracia al OPERADOR y este cuantificará el plazo de tiempo para el cálculo de la Falla de Servicio de acuerdo con los criterios descritos a continuación:

FC1= 720 minutos = 12 horas

FC2= 240 minutos = 4 horas

FC3= 60 minutos = 1 hora.

Con el fin de medir los Indicadores de Servicios, se han establecido Frecuencias Mínimas de Supervisión, las cuales deberán ser utilizadas por el Supervisor para realizar la evaluación de las actividades que ejecuta el OPERADOR. Dichas frecuencias deben entenderse como distintas a las frecuencias de medición descritos en las fichas de los Indicadores de Servicio.

### 1.1) SERVICIO DE ALIMENTACIÓN S01

#### RESUMEN DE INDICADORES

| ID                              | Indicador                                                                                                                                                                                            | Tipo de Falla | Periodo para Rectificar | Frecuencia mínima de Supervisión | Criterio de aplicación de deducción                                                                                      | Criterios/Metodología de Supervisión referenciales                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Rutinas y programaciones</b> |                                                                                                                                                                                                      |               |                         |                                  |                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| AL01                            | Se cumple con los <b>procesos de recepción, almacenamiento y conservación de materias primas e insumos</b> de acuerdo con lo señalado en el Anexo 5 del Contrato y lo establecido en el POA vigente. | FC2           | N/A                     | Diaria                           | Se aplicará una deducción por cada incumplimiento de procesos descritos en el Anexo 5 Niveles de Servicio y POA vigente. | Las verificaciones se basarán en las Solicitudes de Servicio, POA del Servicio u otros documentos relacionados, así como las inspecciones en sitio; y procesos relacionados con las actividades del servicio que se llevan a cabo en diversos espacios o ambientes. |
| AL02                            | El 100% de las <b>dietas son entregadas</b> dentro del horario establecido en el Plan Operacional Anual, sin retrasos superiores a 15 minutos, con registro documentado de cumplimiento.             | FC2           | N/A                     | Diaria                           | Por cada unidad en la que se produzca el retraso se aplicará una deducción                                               | Las verificaciones serán mediante revisión de quejas/incidencias, del sistema de información y a través de encuestas de satisfacción.                                                                                                                               |

|           |                                                                                                                                                                                                                           |     |      |         |                                                                                                                                            |                                                                                                                                                            |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A<br>L_03 | El 100% de los alimentos servidos a pacientes, familiares y profesionales cumplen con las <b>condiciones organolépticas y de temperatura</b> establecidas en el Plan Operacional Anual.                                   | FC1 | TNUL | Diaria  | Se aplicará la deducción cuando se produzca más de un 2% de quejas sobre el número total de menús (raciones) suministrados por el OPERADOR | Las verificaciones serán mediante revisión de quejas/incidencias                                                                                           |
| A<br>L_04 | El 100% de las dietas entregadas cumplen con el tipo y características autorizadas por el Servicio de Nutrición del INSN-SB.                                                                                              | FC1 | N/A  | Diaria  | Por cada error notificado por el paciente/familiar o detectado por un profesional, y verificado.                                           | Las verificaciones serán mediante revisión de quejas/incidencias, del sistema de información y a través de controles específicos de la ENTIDAD CONTRATANTE |
| A<br>L_05 | El 100% de los menús servidos mensualmente para el personal, pacientes y familiares cumplen con las autorizaciones del INSN-SB.                                                                                           | FC2 | TNUL | Mensual | Por cada vez que ocurra y hasta la finalización del período de resolución                                                                  | Las verificaciones se realizarán a través de controles específicos de la ENTIDAD CONTRATANTE                                                               |
| A<br>L_06 | El 100% de los acompañantes autorizados del paciente y el personal de guardia reciben la alimentación conforme a lo establecido en el Plan Operacional Anual.                                                             | FC3 | N/A  | Diaria  | Por cada acompañante que se queje del error o caso que se detecte se aplicará una deducción                                                | Las verificaciones serán mediante revisión de quejas/incidencias y encuestas de satisfacción                                                               |
| A<br>L_07 | El 100% del <b>recojo de vajilla, bandejas</b> , carros y menaje de grado alimentario por parte del personal del servicio se realiza conforme al horario, procedimiento y rutas establecidas en el Plan Operacional Anual | FC3 | N/A  | Diaria  | Por cada caso que se detecte se aplicará una deducción                                                                                     | Las verificaciones serán mediante revisión de quejas/incidencias, sistema de información y controles específicos de la ENTIDAD CONTRATANTE.                |
| A<br>L_08 | El 100% de los colectivos minoritarios, por razones de religión o hábitos alimentarios, cuentan con alternativas alimenticias adecuadas dentro de la oferta de menús del servicio                                         | FC3 | N/A  | Diaria  | Por cada caso que se detecte se aplicará una deducción                                                                                     | Las verificaciones serán mediante revisión de quejas/incidencias y controles específicos de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                        |
| A<br>L_09 | Se cumple con dosificar de forma diaria los menús, teniendo como mínimo una rotación de 30 (treinta) Días Calendario, cumpliendo con lo                                                                                   | FC3 | N/A  | Mensual | Se aplicará una deducción cuando se identifique que los menús no se dosifican de forma diaria o cuando se                                  | Las verificaciones son mediante revisión visual y medición por parte del Supervisor o Usuario Autorizado del Hospital y en el POA del Servicio u           |

|                                                                        |                                                                                                                                                                                                                            |     |     |         |                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                        | descrito en la sección dietas y menús del Anexo 5 Niveles de Servicio y el POA vigente.                                                                                                                                    |     |     |         | identifique que no se roten en el periodo mínimo, según lo establecido en el POA y en el Anexo 5 Niveles de Servicio.                                                                                                                                           | otros documentos relacionados registradas en el SIGI.                                                                                        |
| A<br>L<br>10                                                           | El 100% de los <b>alimentos que requieren cadena de frío son almacenados</b> , transportados y manipulados sin evidenciar rupturas en el proceso, conforme a lo establecido en el contrato                                 | FC2 | N/A | Diaria  | Por cada caso que se detecte se aplicará una deducción                                                                                                                                                                                                          | Las verificaciones serán mediante revisión del sistema de información, controles específicos de la ENTIDAD CONTRATANTE y Auditorías.         |
| <b>Atención de Solicitudes de Servicio No Programados (al llamado)</b> |                                                                                                                                                                                                                            |     |     |         |                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                              |
| A<br>L<br>11                                                           | Se cumple con atender y entregar las raciones de alimentos No Programadas, dentro del plazo establecido en el POA vigente.                                                                                                 | FC1 | RUT | Diario  | Se aplicará una deducción cada vez que se identifique que las raciones de alimentos fueron entregadas por encima de los 50 minutos de plazo, establecido en el POA.                                                                                             | Las verificaciones son mediante revisión visual y medición por parte del Supervisor del Contrato y de los documentos registrados en el SIGI. |
| A<br>L<br>12                                                           | Se cumple con atender el recojo de las vajillas, bandejas, carros o menaje, cuando es requerido a través del SIGI, en el plazo establecido en el contrato.                                                                 | FC3 | RUT | Diario  | Se aplicará una deducción cada vez que se identifique que el recojo de la vajilla, bandejas, carros o menaje por parte del personal del servicio exceda el plazo de 10 minutos.                                                                                 | Las verificaciones son mediante revisión visual y medición por parte del Supervisor del Contrato y de los documentos registrados en el SIGI. |
| A<br>L<br>13                                                           | Se cumple con atender dentro del plazo establecido en el Contrato las Solicitudes de Servicio No Programadas asociadas a las actividades definidas en el POA para garantizar la continuidad de la prestación del Servicio. | FC2 | RUT | Semanal | Se aplicará una deducción cada vez que se identifique que el personal del Servicio realiza / ejecuta las actividades de procesos descritos en el Anexo 5 Niveles de Servicio y definidos en el POA vigente en un plazo diferente al establecido en el Contrato. | Las verificaciones son mediante revisión visual y medición por parte del Supervisor y de los documentos registrados en el SIGI.              |
| <b>Calidad y Seguridad</b>                                             |                                                                                                                                                                                                                            |     |     |         |                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                              |



|           |                                                                                                                                                                                                                                                 |     |      |            |                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                        |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A<br>L_14 | El 100% de los menús ofertados cumplen con los requerimientos calóricos y nutricionales establecidos para los pacientes, conforme a la Ingesta Recomendada (Recommended Daily Allowance - RDA).                                                 | FC2 | TNUL | Mensual    | Por cada caso que se detecte se aplicará una deducción                                                                                                               | Las verificaciones se realizarán a través de controles específicos de la ENTIDAD CONTRATANTE                                                                                                           |
| A<br>L_15 | El 100% de los <b>test microbiológicos realizados en superficies en contacto con alimentos y bebidas</b> presentan valores dentro de los límites permisibles establecidos en la norma vigente.                                                  | FC1 | TNUL | Trimestral | Realización periódica del test de Microbiología, sin conocimiento del OPERADOR, según la Guía técnica vigente                                                        | Las verificaciones serán mediante controles específicos de la ENTIDAD CONTRATANTE y Auditorías, a través de un laboratorio externo con técnicas acreditadas para tal fin por INACAL                    |
| A<br>L_16 | El 100% de los <b>resultados de los test microbiológicos de calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos y bebidas</b> de consumo humano en el INSN-SB se encuentran dentro de los límites permisibles establecidos por la normativa vigente. | FC1 | TNUL | Trimestral | Realización periódica del test de Microbiología, sin conocimiento del OPERADOR, según la Guía técnica vigente                                                        | Las verificaciones serán mediante controles específicos de la ENTIDAD CONTRATANTE y Auditorías, a través de un laboratorio externo con técnicas acreditadas para tal fin por INACAL                    |
| A<br>L_17 | El 100% de los alimentos proporcionados por el OPERADOR a pacientes, familiares y trabajadores del INSN-SB <b>cumplen con los controles de caducidad</b> establecidos en la normativa vigente                                                   | FC1 | TNUL | Semestral  | Por cada caso que se detecte se aplicará una deducción                                                                                                               | Las verificaciones serán mediante revisión del sistema de información y controles específicos de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                                                               |
| A<br>L_18 | El porcentaje de rechazo de los menús servidos por el OPERADOR es igual o menor al 0.25% del total de raciones entregadas ya sea en el desayuno o almuerzo o cena o merienda                                                                    | FC2 | TNUL | Trimestral | Por cada caso que se detecte se aplicará una deducción                                                                                                               | Las verificaciones serán mediante revisión de quejas/incidencias, sistema de información y controles específicos de la SUPERVISION o ENTIDAD CONTRATANTE.                                              |
| A<br>L_19 | Se cumple con mantener libre de daños, las bandejas, vajillas, cubiertos y menaje de grado alimentario utilizados para la preparación y entrega de raciones de alimentos a                                                                      | FC2 | TNUL | Semanal    | Se aplicará una deducción cuando se identifique algún elemento utilizado en la preparación y entrega de raciones de alimentos con daños (abrasión, daños en esmalte, | Las verificaciones son mediante revisión visual y medición por parte del Supervisor o Usuario Autorizado del Hospital y en el POA del Servicio u otros documentos relacionados registradas en el SIGI. |

|              |                                                                                                                                                                                                                                      |     |      |         |                                                                       |                                                                                                                                                                                                        |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|---------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              | pacientes y personal del hospital.                                                                                                                                                                                                   |     |      |         | grietas o despostillado).                                             |                                                                                                                                                                                                        |
| A<br>L<br>20 | Se cumple con implementar el sistema de análisis de peligros y control de puntos críticos de control (HACCP) o el sistema que lo sustituya en cada momento, el cual deberá encontrarse validado por la autoridad sanitaria (DIGESA). | FC2 | TNUL | Mensual | Por cada caso que se detecte incumplimiento se aplicara una deducción | Las verificaciones son mediante revisión visual y medición por parte del Supervisor o Usuario Autorizado del Hospital y en el POA del Servicio u otros documentos relacionados registradas en el SIGI. |

| ID                              | Indicador                                                                                                                                                                                            | Tipo de Falla | Periodo para Rectificar | Frecuencia mínima de Supervisión | Criterio de aplicación de deducción                                                                                                        | Criterios/Metodología de Supervisión referenciales                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Rutinas y programaciones</b> |                                                                                                                                                                                                      |               |                         |                                  |                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| A<br>L<br>01                    | Se cumple con los <b>procesos de recepción, almacenamiento y conservación de materias primas e insumos</b> de acuerdo con lo señalado en el Anexo 5 del Contrato y lo establecido en el POA vigente. | FC2           | N/A                     | Diaria                           | Se aplicará una deducción por cada incumplimiento de procesos descritos en el Anexo 5 Niveles de Servicio y POA vigente.                   | Las verificaciones se basarán en las Solicitudes de Servicio, POA del Servicio u otros documentos relacionados, así como las inspecciones en sitio; y procesos relacionados con las actividades del servicio que se llevan a cabo en diversos espacios o ambientes. |
| A<br>L<br>02                    | El 100% de las <b>dietas son entregadas</b> dentro del horario establecido en el Plan Operacional Anual, sin retrasos superiores a 15 minutos, con registro documentado de cumplimiento.             | FC2           | TNUL                    | Diaria                           | Por cada unidad en la que se produzca el retraso se aplicará una deducción                                                                 | Las verificaciones serán mediante revisión de quejas/incidencias, del sistema de información y a través de encuestas de satisfacción.                                                                                                                               |
| A<br>L<br>03                    | El 100% de los alimentos servidos a pacientes, familiares y profesionales cumplen con las <b>condiciones organolépticas y de temperatura</b> establecidas en el Plan Operacional Anual.              | FC1           | N/A                     | Diaria                           | Se aplicará la deducción cuando se produzca más de un 2% de quejas sobre el número total de menús (raciones) suministrados por el OPERADOR | Las verificaciones serán mediante revisión de quejas/incidencias                                                                                                                                                                                                    |

|           |                                                                                                                                                                                                                                 |     |      |         |                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                        |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A<br>L_04 | El 100% de las dietas entregadas cumplen con el tipo y características autorizadas por el Servicio de Nutrición del INSN-SB.                                                                                                    | FC1 | N/A  | Diaria  | Por cada error notificado por el paciente/familiar o detectado por un profesional, y verificado.                                                                                                                                | Las verificaciones serán mediante revisión de quejas/incidencias, del sistema de información y a través de controles específicos de la ENTIDAD CONTRATANTE                                             |
| A<br>L_05 | El 100% de los menús servidos mensualmente para el personal, pacientes y familiares cumplen con las autorizaciones del INSN-SB.                                                                                                 | FC2 | TNUL | Mensual | Por cada vez que ocurra y hasta la finalización del período de resolución                                                                                                                                                       | Las verificaciones se realizarán a través de controles específicos de la ENTIDAD CONTRATANTE                                                                                                           |
| A<br>L_01 | El 100% de los acompañantes autorizados del paciente y el personal de guardia reciben la alimentación conforme a lo establecido en el Plan Operacional Anual.                                                                   | FC3 | TNUL | Diaria  | Por cada acompañante que se queje del error o caso que se detecte se aplicará una deducción                                                                                                                                     | Las verificaciones serán mediante revisión de quejas/incidencias y encuestas de satisfacción                                                                                                           |
| A<br>L_01 | El 100% del <b>recojo de vajilla, bandejas</b> , carros y menaje de grado alimentario por parte del personal del servicio se realiza conforme al horario, procedimiento y rutas establecidas en el Plan Operacional Anual       | FC3 | TNUL | Diaria  | Por cada caso que se detecte se aplicará una deducción                                                                                                                                                                          | Las verificaciones serán mediante revisión de quejas/incidencias, sistema de información y controles específicos de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                                            |
| A<br>L_01 | El 100% de los colectivos minoritarios, por razones de religión o hábitos alimentarios, cuentan con alternativas alimenticias adecuadas dentro de la oferta de menús del servicio                                               | FC3 | N/A  | Diaria  | Por cada caso que se detecte se aplicará una deducción                                                                                                                                                                          | Las verificaciones serán mediante revisión de quejas/incidencias y controles específicos de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                                                                    |
| A<br>L_01 | Se cumple con dosificar de forma diaria los menús, teniendo como mínimo una rotación de 30 (treinta) Días Calendario, cumpliendo con lo descrito en la sección dietas y menús del Anexo 5 Niveles de Servicio y el POA vigente. | FC3 | TNUL | Mensual | Se aplicará una deducción cuando se identifique que los menús no se dosifican de forma diaria o cuando se identifique que no se rotan en el periodo mínimo, según lo establecido en el POA y en el Anexo 5 Niveles de Servicio. | Las verificaciones son mediante revisión visual y medición por parte del Supervisor o Usuario Autorizado del Hospital y en el POA del Servicio u otros documentos relacionados registradas en el SIGI. |

|                                                                        |                                                                                                                                                                                                 |     |      |            |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A<br>L_01                                                              | El 100% de los <b>alimentos que requieren cadena de frío son almacenados</b> , transportados y manipulados sin evidenciar rupturas en el proceso, conforme a lo establecido en el contrato      | FC2 | TNUL | Diaria     | Por cada caso que se detecte se aplicará una deducción                                                                                                                          | Las verificaciones serán mediante revisión del sistema de información, controles específicos de la ENTIDAD CONTRATANTE y Auditorías.                                                |
| <b>Atención de Solicitudes de Servicio No Programados (al llamado)</b> |                                                                                                                                                                                                 |     |      |            |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                     |
| A<br>L_01                                                              | Se cumple con atender y entregar las raciones de alimentos No Programadas, dentro del plazo establecido en el POA vigente.                                                                      | FC1 | RUT  | Diario     | Se aplicará una deducción cada vez que se identifique que las raciones de alimentos fueron entregadas por encima de los 50 minutos de plazo, establecido en el POA.             | Las verificaciones son mediante revisión visual y medición por parte del Supervisor del Contrato y de los documentos registrados en el SIGI.                                        |
| A<br>L_01                                                              | Se cumple con atender el recojo de las vajillas, bandejas, carros o menaje, cuando es requerido a través del SIGI, en el plazo establecido en el contrato.                                      | FC3 | RUT  | Diario     | Se aplicará una deducción cada vez que se identifique que el recojo de la vajilla, bandejas, carros o menaje por parte del personal del servicio exceda el plazo de 10 minutos. | Las verificaciones son mediante revisión visual y medición por parte del Supervisor del Contrato y de los documentos registrados en el SIGI.                                        |
| <b>Calidad y Seguridad</b>                                             |                                                                                                                                                                                                 |     |      |            |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                     |
| A<br>L_01                                                              | El 100% de los menús ofertados cumplen con los requerimientos calóricos y nutricionales establecidos para los pacientes, conforme a la Ingesta Recomendada (Recommended Daily Allowance - RDA). | FC2 | N/A  | Mensual    | Por cada caso que se detecte se aplicará una deducción                                                                                                                          | Las verificaciones se realizarán a través de controles específicos de la ENTIDAD CONTRATANTE                                                                                        |
| A<br>L_01                                                              | El 100% de los <b>test microbiológicos realizados en superficies en contacto con alimentos y bebidas</b> presentan valores dentro de los límites permisibles establecidos en la norma vigente.  | FC1 | N/A  | Trimestral | Realización periódica del test de Microbiología, sin conocimiento del OPERADOR, según la Guía técnica vigente                                                                   | Las verificaciones serán mediante controles específicos de la ENTIDAD CONTRATANTE y Auditorías, a través de un laboratorio externo con técnicas acreditadas para tal fin por INACAL |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                 |     |      |            |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                        |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A<br>L<br>15 | El 100% de los <b>resultados de los test microbiológicos de calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos y bebidas</b> de consumo humano en el INSN-SB se encuentran dentro de los límites permisibles establecidos por la normativa vigente. | FC1 | TNUL | Trimestral | Realización periódica del test de Microbiología, sin conocimiento del OPERADOR, según la Guía técnica vigente                                                                                  | Las verificaciones serán mediante controles específicos de la ENTIDAD CONTRATANTE y Auditorías, a través de un laboratorio externo con técnicas acreditadas para tal fin por INACAL                    |
| A<br>L<br>16 | El 100% de los alimentos proporcionados por el OPERADOR a pacientes, familiares y trabajadores del INSN-SB <b>cumplen con los controles de caducidad</b> establecidos en la normativa vigente                                                   | FC1 | TNUL | Semestral  | Por cada caso que se detecte se aplicará una deducción                                                                                                                                         | Las verificaciones serán mediante revisión del sistema de información y controles específicos de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                                                               |
| A<br>L<br>17 | El porcentaje de rechazo de los menús servidos por el OPERADOR es igual o menor al 0.25% del total de raciones entregadas ya sea en el desayuno o almuerzo o cena o merienda                                                                    | FC2 | TNUL | Trimestral | Por cada caso que se detecte se aplicará una deducción                                                                                                                                         | Las verificaciones serán mediante revisión de quejas/incidencias, sistema de información y controles específicos de la SUPERVISION o ENTIDAD CONTRATANTE.                                              |
| A<br>L<br>18 | Se cumple con mantener libre de daños, las bandejas, vajillas, cubiertos y menaje de grado alimentario utilizados para la preparación y entrega de raciones de alimentos a pacientes y personal del hospital.                                   | FC2 | TNUL | Semanal    | Se aplicará una deducción cuando se identifique algún elemento utilizado en la preparación y entrega de raciones de alimentos con daños (abrasión, daños en esmalte, grietas o despostillado). | Las verificaciones son mediante revisión visual y medición por parte del Supervisor o Usuario Autorizado del Hospital y en el POA del Servicio u otros documentos relacionados registradas en el SIGI. |
| A<br>L<br>19 | Se cumple con implementar el sistema de análisis de peligros y control de puntos críticos de control (HACCP) o el sistema que lo sustituya en cada momento, el cual deberá encontrarse validado por la autoridad sanitaria (DIGESA).            | FC2 | TNUL | Mensual    | Por cada caso que se detecte incumplimiento se aplicará una deducción                                                                                                                          | Las verificaciones son mediante revisión visual y medición por parte del Supervisor o Usuario Autorizado del Hospital y en el POA del Servicio u otros documentos relacionados registradas en el SIGI. |

RUT: El Periodo para Rectificar RUT se asocia con eventos no programados, es decir, aquellos que no se encuentran definidos dentro de un programa, plan, calendario, etc. El tiempo asociado al Periodo para Rectificar se encuentra descrito en el Apéndice Técnico 5 del Anexo 5 Niveles de Servicio.

TNUL: El Periodo para Rectificar TNUL se asocia a eventos programados, es decir, aquellos que se encuentran definidos en un programa, plan, calendario, o cualquier otro documento en el que se haya establecido una frecuencia de ejecución. Teniendo que al ser una acción planificada el OPERADOR tiene la responsabilidad y obligación de prever todos los elementos materiales y de tiempo para cumplir con la frecuencia o temporalidad que debió para la ejecución de las actividades, siendo así que este Periodo para Rectificar no brinda un tiempo de gracia al OPERADOR y este cuantificará el plazo de tiempo que demorará el OPERADOR en Rectificar, tiempo que será utilizado para el cálculo de la Falla de Servicio.

N/A: El Periodo para Rectificar N/A se asocia a eventos programados que por su naturaleza de no ser ejecutados en tiempo no podrán ser realizados, es decir, aquellos que se encuentran definidos en un programa, plan, calendario, o cualquier otro documento en el que se haya establecido una frecuencia de ejecución, pero que no fueron ejecutados por el OPERADOR de conformidad con los tiempos definidos y que a pesar de cualquier acción que llegase a realizar el OPERADOR estos ya no podrían ejecutarse en dicho tiempo. Siendo así que este Periodo para Rectificar no brinda un tiempo de gracia al OPERADOR y este cuantificará el plazo de tiempo para el cálculo de la Falla de Servicio de acuerdo con los criterios descritos a continuación:

- o FC1= 720 minutos = 12 horas
- o FC2= 240 minutos = 4 horas
- o FC3= 60 minutos = 1 hora.

#### AVANCE DE FICHAS

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                              |                         |                                                           |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                              |                         |                                                           |                |     |                  |              |
| Servicio de Alimentación              |                                                                                                                                                                                              |                         |                                                           |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_01                                                                                                                                                                                        | Tipo de Evento:         | Programado                                                | Tipo de Falla: | FC3 | Tipo de Espacio: | Ver punto IV |
| Descripción:                          | El 100% de las dietas son entregadas dentro del horario establecido en el Plan Operacional Anual, sin retrasos superiores a 15 minutos, con registro documentado de cumplimiento.            |                         |                                                           |                |     |                  |              |
| Objetivo:                             | Medir el cumplimiento de la entrega, en los horarios de servicios establecidos en el POA vigente.                                                                                            |                         |                                                           |                |     |                  |              |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con cada una de las entregas de las raciones, en los horarios establecidos en el POA vigente.                                                                                |                         |                                                           |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                              |                         |                                                           |                |     |                  |              |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN-SB verificará el cumplimiento del indicador, en cualquier momento, de acuerdo a lo establecido en el POA, Contrato y normativa.                                 |                         |                                                           |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:               | Diaria                                                                                                                                                                                       | Criterios de inclusión: | actividades descritas en el proceso precitado metodología |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                                                             |                         |                                                           |                |     |                  |              |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                              |                         |                                                           |                |     |                  |              |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte de la ENTIDAD CONTRATANTE o el personal autorizado del INSN-SB. |                         |                                                           |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |    |                             |    |                            |                                 |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----|-----------------------------|----|----------------------------|---------------------------------|
| Procedimiento para Deducir:           | <p>1) El personal autorizado del INSN-SB o la ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).</p> <p>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "NP", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.</p> <p>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice X del anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.</p> <p>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.</p> <p>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:</p> |                                      |    |                             |    |                            |                                 |
|                                       | $VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |    |                             |    |                            |                                 |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |    |                             |    |                            |                                 |
|                                       | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |    |                             |    |                            |                                 |
| Periodo de Rectificación              | NP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP | Ponderador de Servicio (Ps) | X% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPSS en el Anexo X |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                              |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                              |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
| Servicio de Alimentación              |                                                                                                                                                                                              |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_02                                                                                                                                                                                        | Tipo de Evento:         | Programado                                                                    | Tipo de Falla: | FC3 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          |                                                                                                                                                                                              |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
| Objetivo:                             | El 100% de los alimentos servidos a pacientes, familiares y profesionales cumplen con las condiciones organolépticas y de temperatura establecidas en el Plan Operacional Anual.             |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con las condiciones organolépticas y con la temperatura establecida en las entregas de las raciones, según lo establecido en el POA vigente.                                 |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                              |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN-SB verificará el cumplimiento del indicador, en cualquier momento.                                                                                              |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:               | Diaria                                                                                                                                                                                       | Criterios de inclusión: | actividades descritas en el proceso de entrega de dietas, descritas en el POA |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                                                             |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                              |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
| Aplicabilidad de Dedución:            | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte de la ENTIDAD CONTRATANTE o el personal autorizado del INSN-SB. |                         |                                                                               |                |     |                  |              |



| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |    |                             |    |                            |  |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----|-----------------------------|----|----------------------------|--|
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN-SB o la ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).                                                                                                                                                                                                                  |                                      |    |                             |    |                            |  |
|                                       | 2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "NP", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |    |                             |    |                            |  |
|                                       | 3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice X del anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |    |                             |    |                            |  |
|                                       | 4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                      |    |                             |    |                            |  |
|                                       | $VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |    |                             |    |                            |  |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |    |                             |    |                            |  |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                      |    |                             |    |                            |  |
| Periodo de Rectificación              | NP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP | Ponderador de Servicio (Ps) | X% | Ponderador de la UPSS (Pa) |  |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                             |                         |                                                             |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                             |                         |                                                             |                |     |                  |              |
| Servicio de Alimentación              |                                                                                                                                                                                             |                         |                                                             |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_03                                                                                                                                                                                       | Tipo de Evento:         | Programado                                                  | Tipo de Falla: | FC1 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | El 100% de los test microbiológicos realizados en superficies en contacto con alimentos y bebidas presentan valores dentro de los límites permisibles establecidos en la norma vigente.     |                         |                                                             |                |     |                  |              |
| Objetivo:                             | Medir el cumplimiento de los estándares establecidos respecto a los test microbiológicos de superficies en contacto con alimentos y bebidas, según la normativa vigente.                    |                         |                                                             |                |     |                  |              |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con los resultados dentro de los límites establecidos de los test microbiológicos de superficies en contacto con alimentos y bebidas, según normativa vigente.              |                         |                                                             |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                             |                         |                                                             |                |     |                  |              |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN-SB y/o la ENTIDAD CONTRATANTE verificará el cumplimiento del indicador, en cualquier momento.                                                                  |                         |                                                             |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:               | Mensual                                                                                                                                                                                     | Criterios de inclusión: | actividades descritas en el POA, el Contrato y la normativa |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                                                            |                         |                                                             |                |     |                  |              |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                             |                         |                                                             |                |     |                  |              |
| Aplicabilidad de Dedución:            | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte de la ENTIDAD CONTRATANTE o el personal autorizado del INSN-SB |                         |                                                             |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |    |                             |    |                            |  |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----|-----------------------------|----|----------------------------|--|
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN-SB y/o la ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).                                                                                                                                                                                                                |                                      |    |                             |    |                            |  |
|                                       | 2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "NP", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |    |                             |    |                            |  |
|                                       | 3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice X del anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |    |                             |    |                            |  |
|                                       | 4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                      |    |                             |    |                            |  |
|                                       | $VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCo / IPCt)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |    |                             |    |                            |  |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |    |                             |    |                            |  |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                      |    |                             |    |                            |  |
| Periodo de Rectificación              | NP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP | Ponderador de Servicio (Ps) | X% | Ponderador de la UPSS (Pa) |  |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                          |                         |                                                            |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                          |                         |                                                            |                |     |                  |              |
| Servicio de Alimentación              |                                                                                                                                                                                                                                          |                         |                                                            |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_04                                                                                                                                                                                                                                    | Tipo de Evento:         | Programado                                                 | Tipo de Falla: | FC1 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | El 100% de los resultados de los test microbiológicos de calidad sanitaria e inocuidad de los alimentos y bebidas de consumo humano en el INSN-SB se encuentran dentro de los límites permisibles establecidos por la normativa vigente. |                         |                                                            |                |     |                  |              |
| Objetivo:                             | Medir el cumplimiento de los estándares establecidos respecto a los test microbiológicos de calidad sanitaria e inocuidad para los alimentos y bebidas, según la normativa vigente.                                                      |                         |                                                            |                |     |                  |              |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con los resultados dentro de los límites establecidos de los test microbiológicos de calidad sanitaria e inocuidad para los alimentos y bebidas, según la normativa vigente.                                             |                         |                                                            |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                                          |                         |                                                            |                |     |                  |              |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN-SB verificará el cumplimiento del indicador, en cualquier momento.                                                                                                                                          |                         |                                                            |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:               | Trimestral                                                                                                                                                                                                                               | Criterios de inclusión: | proceso descrito en el POA en el POA, Contrato y normativa |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                                                                                                         |                         |                                                            |                |     |                  |              |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                          |                         |                                                            |                |     |                  |              |
| Aplicabilidad de Dedución:            | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte de la ENTIDAD CONTRATANTE o el personal autorizado del INSN-SB.                                             |                         |                                                            |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |    |                             |    |                            |  |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----|-----------------------------|----|----------------------------|--|
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN-SB o la ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).                                                                                                                                                                                                                  |                                      |    |                             |    |                            |  |
|                                       | 2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "NP", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |    |                             |    |                            |  |
|                                       | 3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice X del anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |    |                             |    |                            |  |
|                                       | 4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                      |    |                             |    |                            |  |
|                                       | $VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCT / IPCo)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |    |                             |    |                            |  |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |    |                             |    |                            |  |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                      |    |                             |    |                            |  |
| Periodo de Rectificación              | NP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP | Ponderador de Servicio (Ps) | X% | Ponderador de la UPSS (Pa) |  |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                              |                         |                                            |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                              |                         |                                            |                |     |                  |              |
| Servicio de Alimentación              |                                                                                                                                                                                              |                         |                                            |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_05                                                                                                                                                                                        | Tipo de Evento:         | Programado                                 | Tipo de Falla: | FC1 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | Se cumple con el tipo de dietas y características de las mismas, autorizadas por el Servicio de Nutrición del INSN-SB                                                                        |                         |                                            |                |     |                  |              |
| Objetivo:                             | El 100% de las dietas entregadas cumplen con el tipo y características autorizadas por el Servicio de Nutrición del INSN-SB.                                                                 |                         |                                            |                |     |                  |              |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con la entrega de las dietas y sus características, según lo establecido en el POA vigente.                                                                                  |                         |                                            |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                              |                         |                                            |                |     |                  |              |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN- SB y/o ENTIDAD CONTRATANTE verificará el cumplimiento del indicador, en cualquier momento.                                                                     |                         |                                            |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:               | Diaria                                                                                                                                                                                       | Criterios de inclusión: | actividades y procesos descritos en el POA |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                                                             |                         |                                            |                |     |                  |              |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                              |                         |                                            |                |     |                  |              |
| Aplicabilidad de Dedución:            | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte de la ENTIDAD CONTRATANTE o el personal autorizado del INSN-SB. |                         |                                            |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |    |                             |    |                            |                                 |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----|-----------------------------|----|----------------------------|---------------------------------|
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN-SB o la ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).                                                                                                                                                                                                                  |                                      |    |                             |    |                            |                                 |
|                                       | 2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "NP", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |    |                             |    |                            |                                 |
|                                       | 3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice X del anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |    |                             |    |                            |                                 |
|                                       | 4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                      |    |                             |    |                            |                                 |
|                                       | $VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCT / IPCo)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |    |                             |    |                            |                                 |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |    |                             |    |                            |                                 |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                      |    |                             |    |                            |                                 |
| Periodo de Rectificación              | NP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP | Ponderador de Servicio (Ps) | X% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo 5 |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                              |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                              |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
| Servicio de Alimentación              |                                                                                                                                                                                              |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_06                                                                                                                                                                                        | Tipo de Evento:         | Programado                                                                    | Tipo de Falla: | FC3 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | Se cumple con los menús autorizados por el INSN-SB mensualmente para el personal, pacientes y familiares                                                                                     |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
| Objetivo:                             | El 100% de los menús servidos mensualmente para el personal, pacientes y familiares cumplen con las autorizaciones del INSN-SB                                                               |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con los menús autorizados por el INSN-SB mensualmente, según lo establecido en el POA vigente.                                                                               |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                              |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN-SB verificará el cumplimiento del indicador, en cualquier momento.                                                                                              |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:               | Mensual                                                                                                                                                                                      | Criterios de inclusión: | actividades descritas en el proceso de entrega de dietas, descritas en el POA |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                                                             |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                              |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
| Aplicabilidad de Dedución:            | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte de la ENTIDAD CONTRATANTE o el personal autorizado del INSN-SB. |                         |                                                                               |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |    |                             |    |                            |                                 |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----|-----------------------------|----|----------------------------|---------------------------------|
| Procedimiento para Deducir:           | <p>1) El personal autorizado del INSN-SB o la ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).</p> <p>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "NP", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.</p> <p>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice X del anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.</p> <p>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.</p> <p>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:</p> |                                      |    |                             |    |                            |                                 |
|                                       | $VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |    |                             |    |                            |                                 |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |    |                             |    |                            |                                 |
|                                       | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |    |                             |    |                            |                                 |
| Periodo de Rectificación              | NP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP | Ponderador de Servicio (Ps) | X% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo 5 |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                              |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                              |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
| Servicio de Alimentación              |                                                                                                                                                                                              |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_07                                                                                                                                                                                        | Tipo de Evento:         | Programado                                                                    | Tipo de Falla: | FC3 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | El 100% de los acompañantes autorizados del paciente y el personal de guardia reciben la alimentación conforme a lo establecido en el Plan Operacional Anual.                                |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
| Objetivo:                             | Medir el cumplimiento de las entregas de las dietas a los acompañantes autorizados, a los pacientes y al personal de guardia, según lo establecido en el POA vigente                         |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con las entregas de las dietas a los acompañantes autorizados, a los pacientes y al personal de guardia, según lo establecido en el POA vigente                              |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                              |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN-SB verificará el cumplimiento del indicador, en cualquier momento.                                                                                              |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:               | Diaria                                                                                                                                                                                       | Criterios de inclusión: | actividades descritas en el proceso de entrega de dietas, descritas en el POA |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                                                             |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                              |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
| Aplicabilidad de Dedución:            | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte de la ENTIDAD CONTRATANTE o el personal autorizado del INSN-SB. |                         |                                                                               |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |    |                             |    |                            |  |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----|-----------------------------|----|----------------------------|--|
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN-SB o la ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).                                                                                                                                                                                                                  |                                      |    |                             |    |                            |  |
|                                       | 2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "NP", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |    |                             |    |                            |  |
|                                       | 3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice X del anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |    |                             |    |                            |  |
|                                       | 4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                      |    |                             |    |                            |  |
|                                       | $VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCT / IPCo)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |    |                             |    |                            |  |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |    |                             |    |                            |  |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                      |    |                             |    |                            |  |
| Periodo de Rectificación              | NP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP | Ponderador de Servicio (Ps) | X% | Ponderador de la UPSS (Pa) |  |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                       |                         |                                                                                                     |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                       |                         |                                                                                                     |                |     |                  |              |
| Servicio de Alimentación              |                                                                                                                                                                                                                       |                         |                                                                                                     |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_08                                                                                                                                                                                                                 | Tipo de Evento:         | Programado                                                                                          | Tipo de Falla: | FC2 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | El 100% de los menús ofertados cumplen con los requerimientos calóricos y nutricionales establecidos para los pacientes, conforme a la Ingesta Recomendada (Recommended Daily Allowance - RDA).                       |                         |                                                                                                     |                |     |                  |              |
| Objetivo:                             | Medir el cumplimiento de los requerimientos calóricos y nutricionales de los pacientes según, la solicitud del personal clínico (Nutrición INSN-SB) de acuerdo a la Ingesta Recomendada (Recommended Daily Allowance) |                         |                                                                                                     |                |     |                  |              |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con los requerimientos calóricos y nutricionales de los pacientes solicitados por el personal clínico (Nutrición del INSN-SB)                                                                         |                         |                                                                                                     |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                       |                         |                                                                                                     |                |     |                  |              |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN-SB y/o ENTIDAD CONTRATANTE verificará el cumplimiento del indicador, en cualquier momento                                                                                                |                         |                                                                                                     |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:               | Mensual                                                                                                                                                                                                               | Criterios de inclusión: | actividades descritas en el proceso de entrega de dietas, descritas en el POA, Contrato y normativa |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                                                                                      |                         |                                                                                                     |                |     |                  |              |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                       |                         |                                                                                                     |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |    |                             |    |                            |  |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----|-----------------------------|----|----------------------------|--|
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte de la ENTIDAD CONTRATANTE o el personal autorizado del INSN-SB.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |    |                             |    |                            |  |
| Procedimiento para Deducir:           | <p>1) El personal autorizado del INSN-SB o la ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).</p> <p>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "NP", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.</p> <p>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice X del anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.</p> <p>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.</p> <p>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:</p> |                                      |    |                             |    |                            |  |
|                                       | $VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |    |                             |    |                            |  |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |    |                             |    |                            |  |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |    |                             |    |                            |  |
| Periodo de Rectificación              | NP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP | Ponderador de Servicio (Ps) | X% | Ponderador de la UPSS (Pa) |  |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                           |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                           |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
| Servicio de Alimentación              |                                                                                                                                                           |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_09                                                                                                                                                     | Tipo de Evento:         | Programado                                                                    | Tipo de Falla: | FC2 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | El 100% de los trabajadores del OPERADOR cumplen con los requisitos sanitarios exigidos para manipuladores de alimentos, conforme a la normativa vigente. |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
| Objetivo:                             | Medir el cumplimiento de los requisitos sanitarios de los manipuladores de alimentos, según normativa vigente.                                            |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con los requisitos sanitarios de los manipuladores de alimentos, según normativa vigente.                                                 |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                           |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN-SB y/o ENTIDAD CONTRATANTE verificará el cumplimiento del indicador, en cualquier momento                                    |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:               | Mensual                                                                                                                                                   | Criterios de inclusión: | actividades descritas en el proceso de entrega de dietas, descritas en el POA |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                          |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                           |                         |                                                                               |                |     |                  |              |



| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |    |                             |    |                            |  |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----|-----------------------------|----|----------------------------|--|
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte de la ENTIDAD CONTRATANTE o el personal autorizado del INSN-SB.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |    |                             |    |                            |  |
| Procedimiento para Deducir:           | <p>1) El personal autorizado del INSN-SB o la ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).</p> <p>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "NP", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.</p> <p>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice X del anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.</p> <p>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.</p> <p>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:</p> |                                      |    |                             |    |                            |  |
|                                       | $VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |    |                             |    |                            |  |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |    |                             |    |                            |  |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |    |                             |    |                            |  |
| Periodo de Rectificación              | NP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP | Ponderador de Servicio (Ps) | X% | Ponderador de la UPSS (Pa) |  |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                  |                         |                                                                                                        |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                  |                         |                                                                                                        |                |     |                  |              |
| Servicio de Alimentación              |                                                                                                                                                  |                         |                                                                                                        |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_10                                                                                                                                            | Tipo de Evento:         | Programado                                                                                             | Tipo de Falla: | FC1 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | El 100% de las dietas servidas a pacientes, familiares y trabajadores del INSN-SB no han generado casos registrados de intoxicación alimentaria. |                         |                                                                                                        |                |     |                  |              |
| Objetivo:                             | Medir el cumplimiento de las dietas entregadas, en relación a que no produzcan ningún tipo de intoxicación alimentaria,                          |                         |                                                                                                        |                |     |                  |              |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% la entrega de dietas libres de intoxicaciones alimentarias, acorde a la normativa vigente                                        |                         |                                                                                                        |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                  |                         |                                                                                                        |                |     |                  |              |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN-SB y/o ENTIDAD CONTRATANTE verificará el cumplimiento del indicador, en cualquier momento                           |                         |                                                                                                        |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:               | Diaria                                                                                                                                           | Criterios de inclusión: | actividades descritas en el proceso de entrega de dietas, descritas en el POA y cumplimiento normativo |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                 |                         |                                                                                                        |                |     |                  |              |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                  |                         |                                                                                                        |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |    |                             |    |                            |  |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----|-----------------------------|----|----------------------------|--|
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte de la ENTIDAD CONTRATANTE o el personal autorizado del INSN-SB.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |    |                             |    |                            |  |
| Procedimiento para Deducir:           | <p>1) El personal autorizado del INSN-SB o la ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).</p> <p>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "NP", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.</p> <p>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice X del anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.</p> <p>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.</p> <p>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:</p> |                                      |    |                             |    |                            |  |
|                                       | $VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |    |                             |    |                            |  |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |    |                             |    |                            |  |
|                                       | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |    |                             |    |                            |  |
| Periodo de Rectificación              | NP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP | Ponderador de Servicio (Ps) | X% | Ponderador de la UPSS (Pa) |  |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                         |                         |                                                                                           |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                         |                         |                                                                                           |                |     |                  |              |
| Servicio de Alimentación              |                                                                                                                                                                                         |                         |                                                                                           |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_11                                                                                                                                                                                   | Tipo de Evento:         | Programado                                                                                | Tipo de Falla: | FC1 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | El 100% de los alimentos proporcionados por el OPERADOR a pacientes, familiares y trabajadores del INSN-SB cumplen con los controles de caducidad establecidos en la normativa vigente. |                         |                                                                                           |                |     |                  |              |
| Objetivo:                             | Medir el cumplimiento del control de caducidades de los alimentos proporcionados por el OPERADOR a los pacientes, familiares y/o trabajadores del INSN-SB.                              |                         |                                                                                           |                |     |                  |              |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con el control de caducidades de los alimentos proporcionados por el OPERADOR a los pacientes, familiares y/o trabajadores del INSN-SB.                                 |                         |                                                                                           |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                         |                         |                                                                                           |                |     |                  |              |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN-SB y/o ENTIDAD CONTRATANTE verificará el cumplimiento del indicador, en cualquier momento                                                                  |                         |                                                                                           |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:               | Mensual                                                                                                                                                                                 | Criterios de inclusión: | actividades descritas en el proceso de entrega de dietas, descritas en el POA y normativa |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                                                        |                         |                                                                                           |                |     |                  |              |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                         |                         |                                                                                           |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |    |                             |    |                            |                                 |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----|-----------------------------|----|----------------------------|---------------------------------|
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte de la ENTIDAD CONTRATANTE o el personal autorizado del INSN-SB.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |    |                             |    |                            |                                 |
| Procedimiento para Deducir:           | <p>1) El personal autorizado del INSN-SB o la ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).</p> <p>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "NP", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.</p> <p>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice X del anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.</p> <p>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.</p> <p>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:</p> |                                      |    |                             |    |                            |                                 |
|                                       | $VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |    |                             |    |                            |                                 |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |    |                             |    |                            |                                 |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |    |                             |    |                            |                                 |
| Periodo de Rectificación              | NP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP | Ponderador de Servicio (Ps) | X% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo 5 |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                     |                         |                                                                                           |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                     |                         |                                                                                           |                |     |                  |              |
| Servicio de Alimentación              |                                                                                                                                                                                     |                         |                                                                                           |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_12                                                                                                                                                                               | Tipo de Evento:         | Programado                                                                                | Tipo de Falla: | FC2 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | El 100% de los alimentos que requieren cadena de frío son almacenados, transportados y manipulados sin evidenciar rupturas en el proceso, conforme a lo establecido en el contrato. |                         |                                                                                           |                |     |                  |              |
| Objetivo:                             | Medir el cumplimiento del proceso de cadena fría de acuerdo a lo establecido en el contrato                                                                                         |                         |                                                                                           |                |     |                  |              |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con el proceso de cadena fría de acuerdo a lo establecido en el contrato                                                                                            |                         |                                                                                           |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                     |                         |                                                                                           |                |     |                  |              |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN-SB y/o ENTIDAD CONTRATANTE verificará el cumplimiento del indicador, en cualquier momento                                                              |                         |                                                                                           |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:               | Diaria                                                                                                                                                                              | Criterios de inclusión: | actividades descritas en el proceso de entrega de dietas, descritas en el POA y normativa |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                                                    |                         |                                                                                           |                |     |                  |              |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                     |                         |                                                                                           |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |    |                             |    |                            |  |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----|-----------------------------|----|----------------------------|--|
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte de la ENTIDAD CONTRATANTE o el personal autorizado del INSN-SB.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |    |                             |    |                            |  |
| Procedimiento para Deducir:           | <p>1) El personal autorizado del INSN-SB o la ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).</p> <p>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "NP", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.</p> <p>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice X del anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.</p> <p>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.</p> <p>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:</p> |                                      |    |                             |    |                            |  |
|                                       | $VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |    |                             |    |                            |  |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |    |                             |    |                            |  |
|                                       | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |    |                             |    |                            |  |
| Periodo de Rectificación              | NP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP | Ponderador de Servicio (Ps) | X% | Ponderador de la UPSS (Pa) |  |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                               |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                               |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
| Servicio de Alimentación              |                                                                                                                                                                                               |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_13                                                                                                                                                                                         | Tipo de Evento:         | Programado                                                                    | Tipo de Falla: | FC3 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | El 100% del recojo de vajilla, bandejas, carros y menaje por parte del personal del servicio se realiza conforme al horario, procedimiento y rutas establecidas en el Plan Operacional Anual. |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
| Objetivo:                             | Medir el cumplimiento del horario, procedimiento y rutas establecidas para el recojo de la vajilla, bandejas, carros o menaje por parte del personal del servicio, según el POA vigente.      |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con el horario, procedimiento y rutas establecidas para el recojo de la vajilla, bandejas, carros o menaje por parte del personal del servicio, según el POA vigente.         |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                               |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN-SB y/o ENTIDAD CONTRATANTE verificará el cumplimiento del indicador, en cualquier momento                                                                        |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:               | Diaria                                                                                                                                                                                        | Criterios de inclusión: | actividades descritas en el proceso de entrega de dietas, descritas en el POA |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                                                              |                         |                                                                               |                |     |                  |              |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                               |                         |                                                                               |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |    |                             |    |                            |  |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----|-----------------------------|----|----------------------------|--|
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte de la ENTIDAD CONTRATANTE o el personal autorizado del INSN-SB.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |    |                             |    |                            |  |
| Procedimiento para Deducir:           | <p>1) El personal autorizado del INSN-SB o la ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).</p> <p>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "NP", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.</p> <p>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice X del anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.</p> <p>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.</p> <p>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:</p> |                                      |    |                             |    |                            |  |
|                                       | $VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |    |                             |    |                            |  |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |    |                             |    |                            |  |
|                                       | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |    |                             |    |                            |  |
| Periodo de Rectificación              | NP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP | Ponderador de Servicio (Ps) | X% | Ponderador de la UPSS (Pa) |  |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                    |                         |                                                                               |                |     |                  |                                    |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|------------------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                    |                         |                                                                               |                |     |                  |                                    |
| Servicio de Alimentación              |                                                                                                                                                                                    |                         |                                                                               |                |     |                  |                                    |
| Código                                | ID_14                                                                                                                                                                              | Tipo de Evento:         | Programado                                                                    | Tipo de Falla: | FC3 | Tipo de Espacio: | Ver Apéndice Técnico X del Anexo X |
| Descripción:                          | El 100% de los colectivos minoritarios, por razones de religión o hábitos alimentarios, cuentan con alternativas alimenticias adecuadas dentro de la oferta de menús del servicio. |                         |                                                                               |                |     |                  |                                    |
| Objetivo:                             | Medir el cumplimiento de las alternativas alimenticias a los colectivos minoritarios por razón de religión o hábitos alimentarios                                                  |                         |                                                                               |                |     |                  |                                    |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con las alternativas alimenticias a los colectivos minoritarios por razón de religión o hábitos alimentarios                                                       |                         |                                                                               |                |     |                  |                                    |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                    |                         |                                                                               |                |     |                  |                                    |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN-SB y/o ENTIDAD CONTRATANTE verificará el cumplimiento del indicador, en cualquier momento                                                             |                         |                                                                               |                |     |                  |                                    |
| Frecuencia de Medición:               | Diaria                                                                                                                                                                             | Criterios de inclusión: | actividades descritas en el proceso de entrega de dietas, descritas en el POA |                |     |                  |                                    |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                                                   |                         |                                                                               |                |     |                  |                                    |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                    |                         |                                                                               |                |     |                  |                                    |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |    |                             |    |                            |  |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----|-----------------------------|----|----------------------------|--|
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte de la ENTIDAD CONTRATANTE o el personal autorizado del INSN-SB.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |    |                             |    |                            |  |
| Procedimiento para Deducir:           | <p>1) El personal autorizado del INSN-SB o la ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).</p> <p>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "NP", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.</p> <p>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice X del anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.</p> <p>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.</p> <p>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:</p> |                                      |    |                             |    |                            |  |
|                                       | $VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |    |                             |    |                            |  |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |    |                             |    |                            |  |
|                                       | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |    |                             |    |                            |  |
| Periodo de Rectificación              | NP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP | Ponderador de Servicio (Ps) | X% | Ponderador de la UPSS (Pa) |  |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                        |                         |                                                                               |                |     |                  |                                    |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|------------------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                        |                         |                                                                               |                |     |                  |                                    |
| Servicio de Alimentación              |                                                                                                                        |                         |                                                                               |                |     |                  |                                    |
| Código                                | ID_15                                                                                                                  | Tipo de Evento:         | Programado                                                                    | Tipo de Falla: | FC2 | Tipo de Espacio: | Ver Apéndice Técnico X del Anexo X |
| Descripción:                          | El porcentaje de rechazo de los menús servidos por el OPERADOR no supera el 2% del total de raciones entregadas.       |                         |                                                                               |                |     |                  |                                    |
| Objetivo:                             | Medir el cumplimiento de los menús servidos por el OPERADOR, respecto a la aprobación de éstos.                        |                         |                                                                               |                |     |                  |                                    |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con la aprobación de los menús servidos                                                                |                         |                                                                               |                |     |                  |                                    |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                        |                         |                                                                               |                |     |                  |                                    |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN-SB y/o ENTIDAD CONTRATANTE verificará el cumplimiento del indicador, en cualquier momento |                         |                                                                               |                |     |                  |                                    |
| Frecuencia de Medición:               | Trimestral                                                                                                             | Criterios de inclusión: | actividades descritas en el proceso de entrega de dietas, descritas en el POA |                |     |                  |                                    |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE.       |                         |                                                                               |                |     |                  |                                    |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                        |                         |                                                                               |                |     |                  |                                    |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |    |                             |    |                            |  |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----|-----------------------------|----|----------------------------|--|
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte de la ENTIDAD CONTRATANTE o el personal autorizado del INSN-SB.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |    |                             |    |                            |  |
| Procedimiento para Deducir:           | <p>1) El personal autorizado del INSN-SB o la ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).</p> <p>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "NP", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.</p> <p>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice X del anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.</p> <p>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.</p> <p>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:</p> |                                      |    |                             |    |                            |  |
|                                       | $VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |    |                             |    |                            |  |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |    |                             |    |                            |  |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |    |                             |    |                            |  |
| Periodo de Rectificación              | NP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP | Ponderador de Servicio (Ps) | X% | Ponderador de la UPSS (Pa) |  |

## 1.2) SERVICIO DE LAVANDERÍA Y ROPERÍA S02

### RESUMEN DE INDICADORES

| ID                       | Indicador                                                                                                                                                         | Tipo de Falla |      | Frecuencia mínima de Supervisión | Criterio de aplicación de deducción                                                                                                    | Criterios/Metodología de Supervisión referenciales                                                                                                   |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rutinas y programaciones |                                                                                                                                                                   |               |      |                                  |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                      |
| LA V_01                  | El 100% de la <b>ropa sucia</b> en las UPSS se recoge dentro del horario establecido en el Plan Operacional Anual, sin retrasos superiores a 1 hora               | FC2           | N/A  | Diario                           | Por cada vez que se detecte retraso superior a 1 hora se aplicará una deducción. Se contabilizará por unidades o almacenes intermedios | Las verificaciones serán mediante las revisiones de los registros de quejas e incidencias y los controles específicos de la SUPERVISION y la ENTIDAD |
| LA V_02                  | El 100% de las bolsas y soportes utilizados para el recojo de <b>ropa sucia</b> cumplen con las especificaciones técnicas y la cantidad requerida por el INSN-SB. | FC3           | TNUL | Diaria                           | Por cada vez que ocurra y hasta la finalización del periodo de resolución.                                                             | Las verificaciones serán a través de los controles específicos de la SUPERVISION y las auditorías.                                                   |



|            |                                                                                                                                                                                        |     |          |             |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                        |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| LA<br>V_03 | El 100% de la <b>ropa limpia</b> programada se entrega (para pacientes y profesionales), dentro del horario establecido en el POA vigente                                              | FC1 | N/A      | Diaria      | Por cada vez que se detecte retraso superior a 1 hora se aplicará una deducción. Se contabilizará por unidades o almacenes intermedios                          | Las verificaciones serán mediante las revisiones de los registros de quejas e incidencias y los controles específicos de la SUPERVISION y la ENTIDAD                                                   |
| LA<br>V_04 | El 100% de la <b>ropa limpia entregada</b> va acompañada de la correspondiente hoja de cargo, conforme a los procedimientos establecidos en el Plan Operacional Anual                  | FC3 | TNU<br>L | Semanal     | Por cada vez que se detecte el incumplimiento, en cualquier área o turno, se aplicará una deducción                                                             | Las verificaciones se basarán en los registros de quejas e incidencias, los registros del SIGI y los controles específicos de la SUPERVISION o Usuario Autorizado                                      |
| LA<br>V_05 | El 100% del <b>proceso de lavado de ropa</b> cumple con la separación estricta de los circuitos de limpio y sucio, conforme a los protocolos establecidos en el Plan Operacional Anual | FC2 | N/A      | Interdiaria | Por cada vez que se detecte el incumplimiento, en cualquier área o turno, se aplicará una deducción                                                             | Las verificaciones se basarán en los registros de quejas e incidencias, los registros del SIGI y los controles específicos de la SUPERVISION o Usuario Autorizado                                      |
| LA<br>V_06 | El 100% del <b>transporte de ropa</b> se realiza cumpliendo los <b>circuitos de limpio/sucio</b> y las condiciones técnicas e higiénicas establecidas en el Plan Operacional Anual     | FC1 | N/A      | Diaria      | Por cada vez que ocurra se aplicará una deducción                                                                                                               | Las verificaciones se basarán en los registros de quejas e incidencias, los registros del SIGI y los controles específicos de la SUPERVISION o Usuario Autorizado                                      |
| LA<br>V_07 | Se cumple con tener un stock de cada pieza de ropa, referido a la ropa de cama, ropa de paciente, ropa quirúrgica y el resto de ropa, descrito en el anexo 5 del contrato.             | FC1 | TNU<br>L | Diaria      | Cada vez que se identifique que no se puede surtir algún tipo de prenda por escases en el servicio, se imputará una deducción por cada pieza de ropa que falte. | Las verificaciones son mediante revisión visual por parte del Supervisor o Usuario Autorizado del Hospital y en el POA del Servicio u otros documentos relacionados registradas y reclamos en el SIGI. |
| LA<br>V_08 | El 100% de los <b>carros, contenedores y bolsas reutilizables para la ropa</b> son limpiados cada vez de ser utilizado, conforme a los procedimientos establecidos en el POA           | FC2 | TNU<br>L | Diaria      | Por cada vez que se detecte el incumplimiento, en cualquier área o turno, se aplicará una deducción                                                             | Las verificaciones se basarán en los registros de quejas e incidencias, los registros del SIGI y los controles específicos de la SUPERVISION o Usuario Autorizado                                      |
| LA<br>V_09 | Se cumple con mantener calibrada la balanza utilizada para el pesaje de la ropa hospitalaria y presentar los certificados de calibración cuando se requieran, según lo                 | FC3 | TNU<br>L | Semanal     | Se considera incumplimiento cuando la balanza no cuente con los certificados de calibración o no se presenten a solicitud del Hospital o                        | Las verificaciones son mediante revisión visual por parte del Supervisor, Usuario Autorizado del Hospital, POA del Servicio y otros documentos relacionados registrados en el SIGI.                    |

|                                                            |                                                                                                                                                                                                                            |     |      |         |                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                            | establecido en el POA vigente.                                                                                                                                                                                             |     |      |         | Supervisor , descritas en el POA vigente.                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Atención de Solicitudes de Servicios No Programadas</b> |                                                                                                                                                                                                                            |     |      |         |                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                    |
| LA<br>V_10                                                 | Se cumple con atender la entrega de las ropas limpias No Programadas solicitadas, en el plazo establecido en el POA vigente.                                                                                               | FC1 | RUT  | Diaria  | Se aplicará una deducción cada vez que se identifique que el personal del Servicio realiza / ejecuta las actividades de procesos, en un tiempo mayor a lo establecido en el Anexo 5 Niveles de Servicio y definidos en el POA vigente. | Las verificaciones son mediante revisión visual y medición por parte del Supervisor y de los documentos registrados en el SIGI.                                                                    |
| LA<br>V_11                                                 | Se cumple con atender el recojo de las prendas sucias No Programadas solicitadas, en el plazo establecido en el POA vigente.                                                                                               | FC2 | RUT  | Diaria  | Se aplicará una deducción cada vez que se identifique que el personal del Servicio realiza / ejecuta las actividades de procesos, en un tiempo mayor a lo establecido en el Anexo 5 Niveles de Servicio y definidos en el POA vigente. | Las verificaciones son mediante revisión visual y medición por parte del Supervisor y de los documentos registrados en el SIGI.                                                                    |
| LA<br>V_12                                                 | Se cumple con atender dentro del plazo establecido en el Contrato las Solicitudes de Servicio No Programadas asociadas a las actividades definidas en el POA para garantizar la continuidad de la prestación del Servicio. | FC2 | RUT  | Semanal | Se aplicará una deducción cada vez que se identifique que el personal del Servicio realiza / ejecuta las actividades de procesos, en un tiempo mayor a lo establecido en el Anexo 5 Niveles de Servicio y definidos en el POA vigente. | Las verificaciones son mediante revisión visual y medición por parte del Supervisor y de los documentos registrados en el SIGI.                                                                    |
| <b>Calidad y Seguridad</b>                                 |                                                                                                                                                                                                                            |     |      |         |                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                    |
| LA<br>V_13                                                 | El porcentaje de <b>exceso de desinfectante</b> en la ropa hospitalaria, según el test de desinfectante residual, no supera los límites permitidos por la normativa vigente.                                               | FC2 | TNUL | Diario  | Se aplicará una deducción por cada vez que el test de desinfectante residual de positivo, en una muestra de agua obtenido del último proceso de enjuague, realizada en las máquinas de enjuague.                                       | Las verificaciones serán mediante la medición aleatoria de una muestra de agua obtenida del último proceso de enjuague, por parte de la SUPERVISIÓN , según el procedimiento establecido en el POA |

|                |                                                                                                                                                                                        |     |          |         |                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                     |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| LA<br>V_<br>14 | El porcentaje de <b>rechazos (no conformidad) de la ropa</b> suministrada por el OPERADOR, que fue solicitada por el SIGI, <b>en cada día, no supera el 0.25%</b> del total entregado. | FC2 | TNU<br>L | Diaria  | Se aplicará una deducción cuando el porcentaje de ropa rechazada (no conforme) supere el 0.25% en cualquiera de los puntos de consumo del Instituto. Se entenderá como Prenda o ropa No conforme, lo definido en el POA vigente. | Las verificaciones serán mediante las revisiones de los registros de quejas e incidencias y los controles específicos de la SUPEVISION y la ENTIDAD |
| LA<br>V_<br>15 | El 100% de los carros utilizados para el <b>transporte de ropa</b> cumplen con los <b>niveles de ruido</b> permitidos según la norma vigente del INSN-SB                               | FC3 | TNU<br>L | Mensual | Se aplicará una deducción en caso de que se supere los niveles de ruido de <b>45dB</b> de día y <b>35dB</b> de noche en las UCI neonatales, según lo que indica la norma vigente                                                 | Las verificaciones serán mediante las revisiones de los registros de quejas e incidencias y los controles específicos de la SUPEVISION y la ENTIDAD |
| LA<br>V_<br>16 | El 100% de las prendas dotadas no superan los niveles de humedad, establecidos en el POA vigente.                                                                                      | FC1 | TNU<br>L | Mensual | Por cada vez que se detecte una prenda que supere los niveles de humedad establecidos en el POA vigente.                                                                                                                         | Las verificaciones serán mediante las revisiones de los registros de quejas e incidencias y los controles específicos de la SUPEVISION y la ENTIDAD |

| ID                              | Indicador                                                                                                                                           | Tipo de Falla | Periodo para Rectificar | Frecuencia mínima de Supervisión | Criterio de aplicación de deducción                                                                                                    | Criterios/Metodología de Supervisión referenciales                                                                                                  |
|---------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Rutinas y programaciones</b> |                                                                                                                                                     |               |                         |                                  |                                                                                                                                        |                                                                                                                                                     |
| LA<br>V_<br>01                  | El 100% de la <b>ropa sucia</b> en las UPSS se recoge dentro del horario establecido en el Plan Operacional Anual, sin retrasos superiores a 1 hora | FC2           | NP                      | Diario                           | Por cada vez que se detecte retraso superior a 1 hora se aplicará una deducción. Se contabilizará por unidades o almacenes intermedios | Las verificaciones serán mediante las revisiones de los registros de quejas e incidencias y los controles específicos de la SUPEVISION y la ENTIDAD |
| LA<br>V_<br>02                  | El 100% de las bolsas y soportes utilizados para el recojo de <b>ropa sucia</b>                                                                     | FC3           | ORD                     | Diaria                           | Por cada vez que ocurra y hasta la                                                                                                     | Las verificaciones serán a través de los controles específicos de la                                                                                |

|                |                                                                                                                                                                                        |     |      |             |                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                        |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                | cumplen con las especificaciones técnicas y la cantidad requerida por el INSN-SB.                                                                                                      |     |      |             | finalización del periodo de resolución.                                                                                                                         | SUPERVISION y las auditorías.                                                                                                                                                                          |
| LA<br>V-<br>03 | El 100% de la <b>ropa limpia</b> programada se entrega (para pacientes y profesionales), dentro del horario establecido en el POA vigente                                              | FC1 | EM   | Diaria      | Por cada vez que se detecte retraso superior a 1 hora se aplicará una deducción. Se contabilizará por unidades o almacenes intermedios                          | Las verificaciones serán mediante las revisiones de los registros de quejas e incidencias y los controles específicos de la SUPERVISION y la ENTIDAD                                                   |
| LA<br>V-<br>04 | El 100% de la <b>ropa limpia entregada</b> va acompañada de la correspondiente hoja de cargo, conforme a los procedimientos establecidos en el Plan Operacional Anual                  | FC3 | ORD  | Semanal     | Por cada vez que se detecte el incumplimiento, en cualquiera área o turno, se aplicará una deducción                                                            | Las verificaciones se basarán en los registros de quejas e incidencias, los registros del SIGI y los controles específicos de la SUPERVISION o Usuario Autorizado                                      |
| LA<br>V-<br>05 | El 100% del <b>proceso de lavado de ropa</b> cumple con la separación estricta de los circuitos de limpio y sucio, conforme a los protocolos establecidos en el Plan Operacional Anual | FC2 | ORD  | Interdiaria | Por cada vez que se detecte el incumplimiento, en cualquiera área o turno, se aplicará una deducción                                                            | Las verificaciones se basarán en los registros de quejas e incidencias, los registros del SIGI y los controles específicos de la SUPERVISION o Usuario Autorizado                                      |
| LA<br>V-<br>06 | El 100% del <b>transporte de ropa</b> se realiza cumpliendo los <b>circuitos de limpio/sucio</b> y las condiciones técnicas e higiénicas establecidas en el Plan Operacional Anual     | FC1 | URG  | Diaria      | Por cada vez que ocurra se aplicará una deducción                                                                                                               | Las verificaciones se basarán en los registros de quejas e incidencias, los registros del SIGI y los controles específicos de la SUPERVISION o Usuario Autorizado                                      |
|                | Se cumple con tener un stock de cada pieza de ropa, referido a la ropa de cama, ropa de paciente, ropa quirúrgica y el resto de ropa, descrito en el anexo 5 del contrato.             | FC1 | TNUL | Diaria      | Cada vez que se identifique que no se puede surtir algún tipo de prenda por escases en el servicio, se imputará una deducción por cada pieza de ropa que falte. | Las verificaciones son mediante revisión visual por parte del Supervisor o Usuario Autorizado del Hospital y en el POA del Servicio u otros documentos relacionados registradas y reclamos en el SIGI. |
| LA<br>V-<br>07 | El 100% de los <b>carros, contenedores y bolsas reutilizables para la ropa</b> son limpiados cada vez de ser utilizado, conforme a los procedimientos establecidos en el POA           | FC2 | URG  | Diaria      | Por cada vez que se detecte el incumplimiento, en cualquiera área o turno, se aplicará una deducción                                                            | Las verificaciones se basarán en los registros de quejas e incidencias, los registros del SIGI y los controles específicos de la SUPERVISION o Usuario Autorizado                                      |

|                                                            |                                                                                                                                                                                                       |     |     |         |                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| LA<br>V_08                                                 | Se cumple con mantener calibrada la balanza utilizada para el pesaje de la ropa hospitalaria y presentar los certificados de calibración cuando se requieran, según lo establecido en el POA vigente. | FC3 | ORD | Semanal | Se considera incumplimiento cuando la balanza no cuente con los certificados de calibración o no se presenten a solicitud del Hospital o Supervisor, descritas en el POA vigente.                                         | Las verificaciones son mediante revisión visual por parte del Supervisor, Usuario Autorizado del Hospital, POA del Servicio y otros documentos relacionados registrados en el SIGI.               |
| <b>Atención de Solicitudes de Servicios No Programadas</b> |                                                                                                                                                                                                       |     |     |         |                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                   |
| LA<br>V_09                                                 | Se cumple con atender la entrega de las ropas limpias No Programadas solicitadas, en el plazo establecido en el POA vigente.                                                                          | FC1 | RUT | Diaria  | Se aplicará una deducción cada vez que se identifique que las ropas limpias fueron entregadas en un <b>tiempo mayor a los 20 minutos</b> , a partir de la Solicitud del Servicio, según lo establecido en el POA vigente. | Las verificaciones son mediante revisión visual y medición por parte del Supervisor y de los documentos registrados en el SIGI.                                                                   |
| LA<br>V_10                                                 | Se cumple con atender el recojo de las prendas sucias No Programadas solicitadas, en el plazo establecido en el POA vigente.                                                                          | FC2 | RUT | Diaria  | Se aplicará una deducción cada vez que se identifique que las ropas limpias fueron recogidas en un <b>tiempo mayor a los 20 minutos</b> , a partir de la Solicitud del Servicio, según lo establecido en el POA vigente.  | Las verificaciones son mediante revisión visual y medición por parte del Supervisor y de los documentos registrados en el SIGI.                                                                   |
| <b>Calidad y Seguridad</b>                                 |                                                                                                                                                                                                       |     |     |         |                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                   |
| LA<br>V_11                                                 | El porcentaje de <b>exceso de desinfectante</b> en la ropa hospitalaria, según el test de desinfectante residual, no supera los límites permitidos por la normativa vigente.                          | FC2 | ORD | Diario  | Se aplicará una deducción por cada vez que el test de desinfectante residual de positivo, en una muestra de agua obtenido del último proceso de enjuague, realizada en las máquinas de enjuague.                          | Las verificaciones serán mediante la medición aleatoria de una muestra de agua obtenido del último proceso de enjuague, por parte de la SUPERVISIÓN, según el procedimiento establecido en el POA |
| LA<br>V_12                                                 | El porcentaje de <b>rechazos (no conformidad) de la ropa</b> suministrada por el OPERADOR, que fue solicitada por el SIGI, <b>en cada día, no supera el</b>                                           | FC2 | ORD | Diaria  | Se aplicará una deducción cuando el porcentaje de ropa rechazada (no conforme) supere el 0.25% en cualquiera de los puntos de consumo del Instituto. Se entendera como                                                    | Las verificaciones serán mediante las revisiones de los registros de quejas e incidencias y los controles específicos de la SUPERVISIÓN y la ENTIDAD                                              |

|                |                                                                                                                                                          |     |     |         |                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                     |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                | 0.25% del total entregado.                                                                                                                               |     |     |         | Prenda o ropa No conforme, lo definido en el POA vigente.                                                                                                                        |                                                                                                                                                     |
| LA<br>V_<br>13 | El 100% de los carros utilizados para el <b>transporte de ropa</b> cumplen con los <b>niveles de ruido</b> permitidos según la norma vigente del INSN-SB | FC3 | URG | Mensual | Se aplicará una deducción en caso de que se supere los niveles de ruido de <b>45dB</b> de día y <b>35dB</b> de noche en las UCI neonatales, según lo que indica la norma vigente | Las verificaciones serán mediante las revisiones de los registros de quejas e incidencias y los controles específicos de la SUPEVISION y la ENTIDAD |
| LA<br>V_<br>14 | El 100% de las prendas dotadas no superan los niveles de humedad, establecidos en el POA vigente.                                                        | FC1 | EM  | Mensual | Por cada vez que se detecte una prenda que supere los niveles de humedad establecidos en el POA vigente.                                                                         | Las verificaciones serán mediante las revisiones de los registros de quejas e incidencias y los controles específicos de la SUPEVISION y la ENTIDAD |

#### AVANCE DE FICHAS

| Ficha Técnica Indicadores Específicos   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                         |            |                |     |                  |              |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| <b>Datos generales del Indicador</b>    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                         |            |                |     |                  |              |
| <b>Servicio de Lavandería y Ropería</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                         |            |                |     |                  |              |
| Código                                  | ID_01                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Tipo de Evento:         | Programado | Tipo de Falla: | FC2 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                            | El porcentaje de prendas con exceso de cloro, según el test de cloro residual, no supera los límites permitidos por la normativa vigente.                                                                                                                                                                                    |                         |            |                |     |                  |              |
| Objetivo:                               | Controlar la presencia de cloro residual en la ropa hospitalaria para garantizar la seguridad y calidad del servicio de lavandería, evitando daños en los tejidos y reduciendo riesgos para pacientes y personal de salud.                                                                                                   |                         |            |                |     |                  |              |
| Estándar:                               | Idealmente el 0% de prendas con cloro residual detectable.                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |            |                |     |                  |              |
| <b>Medición del Indicador</b>           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                         |            |                |     |                  |              |
| Metodología                             | La Entidad deberá por lo menos 1 vez al mes verificar el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.<br><br>Efectuará las mediciones de cloro residual sobre una muestra representativa de prendas. |                         |            |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:                 | Mensual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Frecuencia de Medición: | Mensual    |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                  | Plan Operacional Anual, Actas / reportes de inspección de LA ENTIDAD , reportes de supervisión y Encuestas de Satisfacción                                                                                                                                                                                                   |                         |            |                |     |                  |              |
| <b>Metodología para la deducción</b>    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                         |            |                |     |                  |              |
| Aplicabilidad de Deducción:             | Por cada pieza en la que el test de cloro residual de positivo, se aplicará una deducción                                                                                                                                                                                                                                    |                         |            |                |     |                  |              |
| Procedimiento para Deducir:             | 1) El personal autorizado del INSN-SB o de la ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI por cada vez que el test de cloro de positivos                                                                                                                                                                               |                         |            |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |  |                             |  |                            |     |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--|-----------------------------|--|----------------------------|-----|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |  |                             |  |                            |     |
|                                       | 2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "ORD"                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      |  |                             |  |                            |     |
|                                       | 3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.                                                                                                                                                                                                   |                                      |  |                             |  |                            |     |
|                                       | 4) En aquellos casos en que el Operador exceda el plazo de tiempo dado por INSN-SB para la corrección de un defecto de calidad sin haberla efectuado, será de aplicación el porcentaje de deducción correspondiente en cada caso sobre una base diaria a contar del primer día que el Operador exceda el plazo previsto de corrección. |                                      |  |                             |  |                            |     |
| Fórmula de deducción:                 | El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                      |  |                             |  |                            |     |
|                                       | $VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                      |  |                             |  |                            |     |
| Fórmula de deducción:                 | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |  |                             |  |                            |     |
|                                       | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      |  |                             |  |                            |     |
| Periodo de Rectificación              | ORD                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Tiempo Extendido para Rectificación: |  | Ponderador de Servicio (Ps) |  | Ponderador de la UPSS (Pa) | xxx |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                                         |                |     |                  |               |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|---------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                                         |                |     |                  |               |
| Servicio de Lavandería y Ropería      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                                         |                |     |                  |               |
| Código                                | ID_02                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Tipo de Evento:         | Programado / No Programado                                              | Tipo de Falla: | FC2 | Tipo de Espacio: | Ver Anexo N°9 |
| Descripción:                          | El 100% de las recolecciones de ropa sucia en las Unidades se realizan dentro del horario establecido en el Plan Operacional Anual, sin retrasos superiores a 1 hora .                                                                                                                                                                            |                         |                                                                         |                |     |                  |               |
| Objetivo:                             | Medir el cumplimiento del proceso de retiro o recojo de ropa sucia según lo descrito en el POA, asegurando la eficiencia en la gestión del servicio                                                                                                                                                                                               |                         |                                                                         |                |     |                  |               |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con los horarios de retiro establecidos en el POA para retiros programados y solicitudes del SIGI y el Contrato.                                                                                                                                                                                                                  |                         |                                                                         |                |     |                  |               |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                                         |                |     |                  |               |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN-SB verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento.<br><br>La ENTIDAD CONTRATANTE deberá por lo menos 1 vez al mes verificar el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad. |                         |                                                                         |                |     |                  |               |
| Frecuencia de Medición:               | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Criterios de inclusión: | Alcance definido en el Contrato, Procedimientos establecidos en el POA, |                |     |                  |               |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE y En los registros de quejas e incidencias.                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                         |                |     |                  |               |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                                         |                |     |                  |               |



| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |           |                             |  |                          |              |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------|-----------------------------|--|--------------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |           |                             |  |                          |              |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada vez que se detecte retraso superior a 2 horas se aplicará una deducción. Se contabilizará por unidades o almacenes intermedios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |           |                             |  |                          |              |
| Procedimiento o para Deducir:         | 1) El personal autorizado del INSN-SB o La ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro de incidencia por retraso en el horario de recojo de ropa sucia.<br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "NP", su incumplimiento genera una sanción económica directa.<br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br>4) En aquellos casos en que el Operador exceda el plazo de tiempo dado por INSN-SB para la corrección de un defecto de calidad sin haberla efectuado, será de aplicación el porcentaje de deducción correspondiente en cada caso sobre una base diaria a contar del primer día que el Operador exceda el plazo previsto de corrección. |                                      |           |                             |  |                          |              |
|                                       | El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:<br>$VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |           |                             |  |                          |              |
| Fórmula de deducción:                 | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:<br>$DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |           |                             |  |                          |              |
| Periodo de Rectificación              | NP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Tiempo Extendido para Rectificación: | 0 minutos | Ponderador de Servicio (Ps) |  | Ponderador de la UPSS XX | Ver Punto IV |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                              |                 |                          |                |     |                  |               |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------|----------------|-----|------------------|---------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                              |                 |                          |                |     |                  |               |
| Servicio de Lavandería y Ropería      |                                                                                                                                                                                              |                 |                          |                |     |                  |               |
| Código                                | ID_03                                                                                                                                                                                        | Tipo de Evento: | Programado/No programado | Tipo de Falla: | FC1 | Tipo de Espacio: | Ver Anexo N°X |
| Descripción:                          | El 100% de la ropa limpia entregada cubre la demanda total del INSN-SB, conforme a los requerimientos establecidos.                                                                          |                 |                          |                |     |                  |               |
| Objetivo:                             | Medir el cumplimiento en las entregas programadas y no programadas de ropa limpia en las cantidades requeridas para la actividad asistencial y según lo establecido en el POA y el Contrato. |                 |                          |                |     |                  |               |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con los horarios de entrega de ropa limpia establecidos en el POA y el Contrato.                                                                                             |                 |                          |                |     |                  |               |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                              |                 |                          |                |     |                  |               |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN-SB informará mediante SIGI cada vez que se evidencia faltas de stock al momento de la entrega de ropa limpia                                                    |                 |                          |                |     |                  |               |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |                                                                                                                                             |                             |  |                     |              |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--|---------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |                                                                                                                                             |                             |  |                     |              |
|                                       | La ENTIDAD CONTRATANTE deberá por lo menos 1 vez al mes verificar el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      |                                                                                                                                             |                             |  |                     |              |
| Frecuencia de Medición:               | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Criterios de inclusión:              | Alcance definido en el Contrato, Procedimientos establecidos en el POA, Legislación y Normativa Vigente, Requisitos para el control de IAAS |                             |  |                     |              |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Actas / reportes de inspección de La ENTIDAD CONTRATANTE y En los registros de quejas e incidencias.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |                                                                                                                                             |                             |  |                     |              |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |                                                                                                                                             |                             |  |                     |              |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Cada vez que el personal de un servicio solicite ropa limpia adicional por escasez de la misma en el servicio se imputará una deducción por cada pieza de ropa que falle                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |                                                                                                                                             |                             |  |                     |              |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN-SB o La ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro de incidencia por escasez de ropa limpia.<br><br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "EM" catalogado como emergencia.<br><br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br><br>4) En aquellos casos en que el Operador exceda el plazo de tiempo dado por Contrato para la corrección de un defecto de calidad sin haberla efectuado, será de aplicación el porcentaje de deducción correspondiente en cada caso sobre una base diaria a contar del primer día que el Operador exceda el plazo previsto de corrección. |                                      |                                                                                                                                             |                             |  |                     |              |
|                                       | El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:<br><br>$VMM= 1 * Ps * Pa * (IP_{Ct} / IP_{Co})$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |                                                                                                                                             |                             |  |                     |              |
| Fórmula de deducción:                 | La deducción durante el mes m del Año Calendario t. se determina mediante la siguiente fórmula:<br>$DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |                                                                                                                                             |                             |  |                     |              |
| Periodo de Rectificación              | EM (15 minutos)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Tiempo Extendido para Rectificación: |                                                                                                                                             | Ponderador de Servicio (Ps) |  | Ponderador de la X% | Ver anexo xx |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                               |                 |               |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                               |                 |               |                |     |                  |              |
| Servicio Lavandería y Ropería         |                                                                                                                                                                                                                               |                 |               |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_04                                                                                                                                                                                                                         | Tipo de Evento: | No programado | Tipo de Falla: | FC2 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | El porcentaje de rechazos de la ropa suministrada por el OPERADOR no supera el 5% del total entregado y no excede el 3% en el caso del área de Intervenciones Quirúrgicas. y esterilización, así como los (scrubs y mandiles) |                 |               |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |                                                                                                            |                             |  |                            |              |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--|----------------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |                                                                                                            |                             |  |                            |              |
| Objetivo:                             | Controlar que el porcentaje de rechazo de las prendas no supere el 5% en cualquiera de los puntos de consumo o 3% en el caso del área quirúrgica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      |                                                                                                            |                             |  |                            |              |
| Estándar:                             | Idealmente que el porcentaje de rechazo de prendas sea 0%, cumpliendo con lo requerido en el POA y el Contrato                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                      |                                                                                                            |                             |  |                            |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |                                                                                                            |                             |  |                            |              |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN-SB informará mediante SIGI sobre incidencias detectadas y prendas reachazadas, en cualquier momento.<br><br>La ENTIDAD CONTRATANTE deberá por lo menos 1 vez al mes verificar el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      |                                                                                                            |                             |  |                            |              |
| Frecuencia de Medición:               | Mensu al                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Criterios de inclusión:              | Alcance definido en el Contrato, Procedimientos establecidos en el POA, Requisitos para el control de IAAS |                             |  |                            |              |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE y los registros de quejas e incidencias                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |                                                                                                            |                             |  |                            |              |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |                                                                                                            |                             |  |                            |              |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Se aplicará una deducción cuando el porcentaje de ropa rechazada supere el 5% en cualquiera de los puntos de consumo o 3% en el caso del área quirúrgica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |                                                                                                            |                             |  |                            |              |
| Procedimient o para Deducir:          | 1) El personal autorizado del INSN-SB o La ENTIDAD CONTRATANTE genera una incidencia en el SIGI por cada vez que las prendas suministradas sean rechazadas por no cumplir con los requerimientos establecidos en el POA.<br><br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "ORD"<br><br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br><br>4) En aquellos casos en que el Operador exceda el plazo de tiempo dado por INSN-SB para la corrección de un defecto de calidad sin haberla efectuado, será de aplicación el porcentaje de deducción correspondiente en cada caso sobre una base diaria a contar del primer día que el Operador exceda el plazo previsto de corrección.<br><br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:<br><br>$VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo )$ |                                      |                                                                                                            |                             |  |                            |              |
| Fórmula de deducción:                 | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:<br><br>$DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |                                                                                                            |                             |  |                            |              |
| Periodo de Rectificación              | ORD (01 HORA )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Tiempo Extendido para Rectificación: |                                                                                                            | Ponderador de Servicio (Ps) |  | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver anexo XX |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                                                                                                            |                |     |                  |              |
|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                                                                                                            |                |     |                  |              |
| <b>Servicio de Lavandería y Ropería</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                                                                                                            |                |     |                  |              |
| Código                                  | ID_05                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Tipo de Evento:         | Programado                                                                                                 | Tipo de Falla: | FC1 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                            | El 100% de la ropa suministrada cumple con los criterios de desinfección establecidos en el Plan de Operación Anual.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                                                            |                |     |                  |              |
| Objetivo:                               | Medir que las prendas entregadas se encuentren desinfectadas y libres de precipitados incrustantes según lo descrito en el POA y normativa vigente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                         |                                                                                                            |                |     |                  |              |
| Estándar:                               | Cumplir al 100% con el indicador según lo establecido en el POA y el Contrato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |                                                                                                            |                |     |                  |              |
| <b>Medición del Indicador</b>           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                                                                                                            |                |     |                  |              |
| Metodología                             | <p>Personal autorizado del INSN-SB informará mediante SIGI por cada vez que se detecte un incumplimiento.</p> <p>La ENTIDAD CONTRATANTE deberá por lo menos 1 vez al mes verificar el cumplimiento de todas la actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                         |                                                                                                            |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:                 | Mensual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Criterios de inclusión: | Alcance definido en el Contrato, Procedimientos establecidos en el POA, Requisitos para el control de IAAS |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                  | Plan Operacional Anual, Actas / reportes de inspección de La ENTIDAD CONTRATANTE, reportes de supervisión y las Auditorías                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                         |                                                                                                            |                |     |                  |              |
| <b>Metodología para la deducción</b>    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                                                                                                            |                |     |                  |              |
| Aplicabilidad de Deducción:             | Cada vez que los resultados de las pruebas bacteriológicas muestren más de 100 colonias por cada 50cm2 se aplicará una deducción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |                                                                                                            |                |     |                  |              |
| Procedimiento o para Deducir:           | <p>1) El personal autorizado del INSN-SB o La ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI por cada vez que los resultados de las pruebas bacteriológicas muestren más de 100 colonias por cada 50cm2.</p> <p>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "EM", catalogado como emergencia</p> <p>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.</p> <p>4) En aquellos casos en que el Operador exceda el plazo de tiempo dado por Contrato para la corrección de un defecto de calidad sin haberla efectuado, será de aplicación el porcentaje de deducción correspondiente en cada caso sobre una base diaria a contar del primer día que el Operador exceda el plazo previsto de corrección.</p> |                         |                                                                                                            |                |     |                  |              |
|                                         | <p>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:</p> $VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCT / IPCo)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |                                                                                                            |                |     |                  |              |
| Fórmula de deducción:                   | <p>La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:</p> $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                         |                                                                                                            |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                 |                                      |  |                             |  |                            |                            |
|---------------------------------------|-----------------|--------------------------------------|--|-----------------------------|--|----------------------------|----------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                 |                                      |  |                             |  |                            |                            |
| Periodo de Rectificación              | EM (15 minutos) | Tiempo Extendido para Rectificación: |  | Ponderador de Servicio (Ps) |  | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver anexos XX del contrato |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                         |                                                                       |                |      |                  |              |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                         |                                                                       |                |      |                  |              |
| Servicio de Lavandería y Ropería      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                         |                                                                       |                |      |                  |              |
| Código                                | ID_06                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Tipo de Evento:         | Programado                                                            | Tipo de Falla: | FC 3 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | El 100% de las bolsas y soportes utilizados para la recolección de ropa sucia cumplen con las especificaciones requeridas (bolsas selladas, descartables y de diferentes colores según el servicio) y son suficientes para la demanda del INSN-SB.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                         |                                                                       |                |      |                  |              |
| Objetivo:                             | Controlar que las bolsas y contenedores para la recogida de ropa sucia cumplan con las cantidades y especificaciones requeridas en el POA y el Contrato (bolsas con adecuado sistema de cierre, descartables o de tela y de diferentes colores en función del servicio)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                         |                                                                       |                |      |                  |              |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con lo requerido para el indicador según lo descrito en el POA y el Contrato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                                       |                |      |                  |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                         |                                                                       |                |      |                  |              |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN-SB notificará mediante SIGI el cumplimiento del indicador, en cualquier momento.<br><br>La ENTIDAD CONTRATANTE deberá por lo menos 1 vez al mes verificar el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                         |                                                                       |                |      |                  |              |
| Frecuencia de Medición:               | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Criterios de inclusión: | Requisitos establecidos en el POA, Requisitos para el control de IAAS |                |      |                  |              |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE y los resultados de las Auditorías.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |                                                                       |                |      |                  |              |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                         |                                                                       |                |      |                  |              |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada vez que ocurra y hasta la finalización del periodo de resolución.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                       |                |      |                  |              |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN-SB o la ENTIDAD CONTRATANTE, dejarán un registro por cada vez que se detecte que las bolsas y soportes para el recojo de ropa sucia no cumplan con lo requerido en el POA<br><br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "ORD"<br><br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br><br>4) En aquellos casos en que el Operador exceda el plazo de tiempo definido por contrato para la corrección de un defecto de calidad sin haberla efectuado, será de aplicación el porcentaje de deducción correspondiente en cada caso sobre una base diaria a contar del primer día que el Operador exceda el plazo previsto de corrección. |                         |                                                                       |                |      |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                 |                                      |  |                             |  |                            |              |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--|-----------------------------|--|----------------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                 |                                      |  |                             |  |                            |              |
|                                       | El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:<br>$VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$                                                      |                                      |  |                             |  |                            |              |
| Fórmula de deducción:                 | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:<br>$DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$ |                                      |  |                             |  |                            |              |
| Periodo de Rectificación              | ORD (01 HORA)                                                                                                                                                   | Tiempo Extendido para Rectificación: |  | Ponderador de Servicio (Ps) |  | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver anexo XX |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                         |                                                                     |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                         |                                                                     |                |     |                  |              |
| Servicio de Lavandería y Ropería      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                         |                                                                     |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_07                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Tipo de Evento:         | programado                                                          | Tipo de Falla: | FC3 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | El 100% de las básculas utilizadas se encuentran operativas y cuentan con certificados de calibración periódicos vigentes, conforme a la normativa aplicable y los plazos establecidos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |                                                                     |                |     |                  |              |
| Objetivo:                             | Garantizar que el operador cumpla con el 100% de las calibraciones programadas para la báscula de pesaje de ropa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                         |                                                                     |                |     |                  |              |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con lo requerido para el indicador según lo descrito en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                         |                                                                     |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                         |                                                                     |                |     |                  |              |
| Metodología                           | La ENTIDAD CONTRATANTE deberá por lo menos 1 vez al mes verificar el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.<br><br>El supervisor designado por la entidad contratante podrá corroborar los resultados de las evaluaciones semanales del operador y corroborar la operatividad del 100% de las básculas del servicio, así como la verificación periódica de las calibraciones anuales de cada báscula |                         |                                                                     |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:               | Semanal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Criterios de inclusión: | Alcance definido en el Contrato, Requisitos establecidos en el POA. |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                         |                                                                     |                |     |                  |              |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                         |                                                                     |                |     |                  |              |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada vez que ocurra y hasta la finalización del periodo de resolución.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                         |                                                                     |                |     |                  |              |
|                                       | 1) El personal autorizado del INSN-SB o la ENTIDAD CONTRATANTE, dejarán un registro por cada vez que se detecte que el operador no cumple con las calibraciones programadas de las básculas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                         |                                                                     |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |  |                             |    |                            |                           |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--|-----------------------------|----|----------------------------|---------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |  |                             |    |                            |                           |
| Procedimiento para Deducir:           | 2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "ORD"<br><br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br><br>4) En aquellos casos en que el Operador exceda el plazo de tiempo dado por Contrato para la corrección de un defecto de calidad sin haberla efectuado, será de aplicación el porcentaje de deducción correspondiente en cada caso sobre una base diaria a contar del primer día que el Operador exceda el plazo previsto de corrección. |                                      |  |                             |    |                            |                           |
|                                       | El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:<br><br>$VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCT / IPCo)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |  |                             |    |                            |                           |
| Fórmula de deducción:                 | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:<br><br>$DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |  |                             |    |                            |                           |
| Periodo de Rectificación              | ORD (01 HORA)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Tiempo Extendido para Rectificación: |  | Ponderador de Servicio (Ps) | X% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver anexo XX del contrato |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                         |                                                                                    |                |     |                  |                |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|----------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                         |                                                                                    |                |     |                  |                |
| Servicio Lavandería y Ropería         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                         |                                                                                    |                |     |                  |                |
| Código                                | ID_08                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Tipo de Evento:         | Programado / No programado                                                         | Tipo de Falla: | FC1 | Tipo de Espacio: | Ver Anexo N° X |
| Descripción:                          | El 100% de la ropa limpia es entregada por el OPERADOR en el horario, lugar y plazos establecidos en el POA, garantizando la disponibilidad al menos media hora antes de las intervenciones quirúrgicas.                                                                                                                                                      |                         |                                                                                    |                |     |                  |                |
| Objetivo:                             | Medir la atención de las Solicitudes de Servicio programadas y no programadas relacionadas con la entrega de ropa para actividad quirúrgica, se cumpla en los horarios, plazos y lugares establecidos en el POA.                                                                                                                                              |                         |                                                                                    |                |     |                  |                |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con el indicador según lo establecido en el POA y el Contrato.                                                                                                                                                                                                                                                                                |                         |                                                                                    |                |     |                  |                |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                         |                                                                                    |                |     |                  |                |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN-SB informará mediante SIGI el cumplimiento del indicador, en cualquier momento.<br><br>La ENTIDAD CONTRATANTE deberá por lo menos 1 vez al mes verificar el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad. |                         |                                                                                    |                |     |                  |                |
| Frecuencia de Medición:               | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Criterios de inclusión: | Alcance definido en el Contrato, Procedimientos y horarios establecidos en el POA, |                |     |                  |                |



| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |                             |  |                            |               |
|---------------------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------|--|----------------------------|---------------|
| Datos generales del Indicador         |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |                             |  |                            |               |
| Fuente de Información:                |                 | Plan Operacional Anual, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE y las Auditorías                                                                                                                                                                                                                                       |  |                             |  |                            |               |
| Metodología para la deducción         |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |  |                             |  |                            |               |
| Aplicabilidad de Deducción:           |                 | Por cada vez que ocurra se aplicará una deducción                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |                             |  |                            |               |
| Procedimiento para Deducir:           |                 | 1) El personal autorizado del INSN-SB o la ENTIDAD CONTRATANTE generará una incidencia por cada vez que se detecte demora en la entrega de ropa limpia relacionadas con la actividad quirúrgica.                                                                                                                                        |  |                             |  |                            |               |
|                                       |                 | 2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "EM", catalogado como emergencia                                                                                                                                                                                                                                                 |  |                             |  |                            |               |
|                                       |                 | 3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.                                                                                                                                                                                                    |  |                             |  |                            |               |
|                                       |                 | 4) En aquellos casos en que el Operador exceda el plazo de tiempo dado por Contrato para la corrección de un defecto de calidad sin haberla efectuado, será de aplicación el porcentaje de deducción correspondiente en cada caso sobre una base diaria a contar del primer día que el Operador exceda el plazo previsto de corrección. |  |                             |  |                            |               |
|                                       |                 | El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |                             |  |                            |               |
|                                       |                 | VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo )                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |                             |  |                            |               |
| Fórmula de deducción:                 |                 | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                         |  |                             |  |                            |               |
|                                       |                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |                             |  |                            |               |
| Periodo de Rectificación              | EM (15 minutos) | Tiempo Extendido para Rectificación:                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  | Ponderador de Servicio (Ps) |  | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver anexos XX |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                             |                 |            |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                             |                 |            |                |     |                  |              |
| Servicio de Lavandería y Ropería      |                                                                                                                                             |                 |            |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_09                                                                                                                                       | Tipo de Evento: | Programado | Tipo de Falla: | FC3 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | El 100% de los carros utilizados para el transporte de ropa cumplen con los niveles de ruido permitidos según la norma vigente del INSN-SB. |                 |            |                |     |                  |              |
| Objetivo:                             | Controlar que los carros empleados en el transporte de ropa no generen ruido mayor a 45dB de día y 35dB de noche en las                     |                 |            |                |     |                  |              |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con lo requerido para el indicador según lo descrito en el POA.                                                             |                 |            |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                             |                 |            |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |                                                                         |                             |  |                            |                          |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--|----------------------------|--------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |                                                                         |                             |  |                            |                          |
| Metodología                           | La ENTIDAD CONTRATANTE deberá por lo menos 1 vez al mes verificar el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                               |                                      |                                                                         |                             |  |                            |                          |
| Frecuencia de Medición:               | Mensual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Criterios de inclusión:              | Procedimientos establecidos en el POA, Legislación y Normativa Vigente. |                             |  |                            |                          |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, registros de quejas e incidencias, los controles específicos de la ENTIDAD CONTRATANTE, los resultados de la encuesta de satisfacción y Auditorías.                                                                                                                                                             |                                      |                                                                         |                             |  |                            |                          |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |                                                                         |                             |  |                            |                          |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada vez que ocurra y hasta la finalización del periodo de resolución.                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |                                                                         |                             |  |                            |                          |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) La ENTIDAD CONTRATANTE, dejarán un registro por cada vez que se detecte que los carros empleados para el transporte de ropa generen ruido superior al permitido en POA y normativa vigente                                                                                                                                           |                                      |                                                                         |                             |  |                            |                          |
|                                       | 2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "URG"                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                      |                                                                         |                             |  |                            |                          |
| Procedimiento para Deducir:           | 3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.                                                                                                                                                                                                    |                                      |                                                                         |                             |  |                            |                          |
|                                       | 4) En aquellos casos en que el Operador exceda el plazo de tiempo dado por Contrato para la corrección de un defecto de calidad sin haberla efectuado, será de aplicación el porcentaje de deducción correspondiente en cada caso sobre una base diaria a contar del primer día que el Operador exceda el plazo previsto de corrección. |                                      |                                                                         |                             |  |                            |                          |
| Procedimiento para Deducir:           | El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |                                                                         |                             |  |                            |                          |
|                                       | VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCT / IPCo )                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |                                                                         |                             |  |                            |                          |
| Fórmula de deducción:                 | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |                                                                         |                             |  |                            |                          |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                      |                                                                         |                             |  |                            |                          |
|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |                                                                         |                             |  |                            |                          |
| Periodo de Rectificación              | URG (30 minutos)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Tiempo Extendido para Rectificación: |                                                                         | Ponderador de Servicio (Ps) |  | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver anexo X del contrato |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                       |                 |            |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                       |                 |            |                |     |                  |              |
| Servicio Lavandería y Ropería         |                                                                                                                                                                       |                 |            |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_10                                                                                                                                                                 | Tipo de Evento: | Programado | Tipo de Falla: | FC1 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | El 100% del transporte de ropa se realiza cumpliendo los circuitos de limpio/sucio y las condiciones técnicas e higiénicas establecidas en el Plan Operacional Anual. |                 |            |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |                                                                                |                             |  |                            |                           |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--|----------------------------|---------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |                                                                                |                             |  |                            |                           |
| Objetivo:                             | Controlar que el transporte de ropa se realice por los circuitos de limpio y sucio y en las condiciones técnicas e higiénicas establecidas en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                      |                                                                                |                             |  |                            |                           |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con lo requerido para el indicador según lo descrito en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |                                                                                |                             |  |                            |                           |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |                                                                                |                             |  |                            |                           |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN-SB informará mediante SIGIel cumplimiento del indicador, en cualquier momento.<br><br>La ENTIDAD CONTRATANTE deberá por lo menos 1 vez al mes verificar el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      |                                                                                |                             |  |                            |                           |
| Frecuencia de Medición:               | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Criterios de inclusión:              | Procedimientos establecidos en el POA, Requisitos para el control de las IAAS. |                             |  |                            |                           |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, registros de quejas e incidencias, los controles específicos de la ENTIDAD CONTRATANTE, los resultados de la encuesta de satisfacción y Auditorías.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |                                                                                |                             |  |                            |                           |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |                                                                                |                             |  |                            |                           |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada vez que ocurra y hasta la finalización del periodo de resolución.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                      |                                                                                |                             |  |                            |                           |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN-SB o la ENTIDAD CONTRATANTE, dejarán un registro por cada vez que se detecte que el Operador no cumple con el traslado de los carros por los circuitos de limpio y sucio establecidos en el POA.<br><br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "URG"<br><br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br><br>4) En aquellos casos en que el Operador exceda el plazo de tiempo dado por Contrato para la corrección de un defecto de calidad sin haberla efectuado, será de aplicación el porcentaje de deducción correspondiente en cada caso sobre una base diaria a contar del primer día que el Operador exceda el plazo previsto de corrección.<br><br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:<br><br>$VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo )$ |                                      |                                                                                |                             |  |                            |                           |
| Fórmula de deducción:                 | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:<br><br>$DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                                                                                |                             |  |                            |                           |
| Periodo de Rectificación              | URG (30 minutos)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Tiempo Extendido para Rectificación: |                                                                                | Ponderador de Servicio (Ps) |  | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver anexo XX del contrato |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                         |                                                                                |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                         |                                                                                |                |     |                  |              |
| Servicio de Lavandería y Ropería      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                         |                                                                                |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_11                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Tipo de Evento:         | Programado                                                                     | Tipo de Falla: | FC2 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | El 100% de los carros, contenedores y bolsas reutilizables para la ropa son limpiados diariamente posterior a cada retiro conforme a los procedimientos programados y no programados según los tiempos y horarios establecidos en el Plan Operacional Anual.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                         |                                                                                |                |     |                  |              |
| Objetivo:                             | Medir que los carros y bolsas utilizados para el traslado de ropa se limpien diariamente según lo establecido en el POA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                         |                                                                                |                |     |                  |              |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con lo requerido para el indicador según lo descrito en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                         |                                                                                |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                         |                                                                                |                |     |                  |              |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN-SB informará mediante SIGI cada vez que se detecte un incumplimiento.<br><br>La ENTIDAD CONTRATANTE deberá por lo menos 1 vez al mes verificar el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                         |                                                                                |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:               | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Criterios de inclusión: | Procedimientos establecidos en el POA, Requisitos para el Control de las IAAS. |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, registros de quejas e incidencias, los controles específicos de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                         |                                                                                |                |     |                  |              |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                         |                                                                                |                |     |                  |              |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada vez que ocurra se aplicará una deducción-                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |                                                                                |                |     |                  |              |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN-SB o la ENTIDAD CONTRATANTE, dejarán un registro por cada vez que se detecte que los carros contenedores y bolsas empleados para el transporte de ropa no se encuentren en condiciones de limpieza según los establecidos en el POA.<br><br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "URG"<br><br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br><br>4) En aquellos casos en que el Operador exceda el plazo de tiempo dado por Contrato para la corrección de un defecto de calidad sin haberla efectuado, será de aplicación el porcentaje de deducción correspondiente en cada caso sobre una base diaria a contar del primer día que el Operador exceda el plazo previsto de corrección.<br><br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:<br><br>$VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$ |                         |                                                                                |                |     |                  |              |
| Fórmula de deducción:                 | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:<br><br>$DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                         |                                                                                |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                  |                                      |  |                             |  |                            |                           |
|---------------------------------------|------------------|--------------------------------------|--|-----------------------------|--|----------------------------|---------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                  |                                      |  |                             |  |                            |                           |
| Periodo de Rectificación              | URG (30 minutos) | Tiempo Extendido para Rectificación: |  | Ponderador de Servicio (Ps) |  | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver anexo XX del contrato |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                         |                                                                                |                |     |                  |                |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|----------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                         |                                                                                |                |     |                  |                |
| Servicio de Lavandería y Ropería      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                         |                                                                                |                |     |                  |                |
| Código                                | ID_12                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Tipo de Evento:         | Programado                                                                     | Tipo de Falla: | FC2 | Tipo de Espacio: | Ver Anexo N°XX |
| Descripción:                          | El 100% del proceso de lavado de ropa cumple con la separación estricta de los circuitos de limpio y sucio, conforme a los protocolos establecidos en el Plan Operacional Anual.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                         |                                                                                |                |     |                  |                |
| Objetivo:                             | Controlar que, durante el proceso de lavado de la ropa, se cumpla con las separaciones del circuito limpio y sucio en la unidad de Lavandería y Ropería                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                         |                                                                                |                |     |                  |                |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con lo requerido para el indicador según lo descrito en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                         |                                                                                |                |     |                  |                |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                         |                                                                                |                |     |                  |                |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN-SB INFORMARÁ MEDIANTE SIGI el incumplimiento del indicador, en cualquier momento.<br><br>La ENTIDAD CONTRATANTE deberá por lo menos 1 vez al mes verificar el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                         |                                                                                |                |     |                  |                |
| Frecuencia de Medición:               | Semanal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Criterios de inclusión: | Procedimientos establecidos en el POA, Requisitos para el Control de las IAAS. |                |     |                  |                |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, registros de quejas e incidencias, los controles específicos de la ENTIDAD CONTRATANTE, información del SIGI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |                                                                                |                |     |                  |                |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                         |                                                                                |                |     |                  |                |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada vez que ocurra se aplicará una deducción-                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                         |                                                                                |                |     |                  |                |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN-SB o la ENTIDAD CONTRATANTE, dejarán un registro por cada vez que se detecte que el proceso de lavado incumple la separación de los circuitos limpio y sucio<br><br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "ORD"<br><br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br><br>4) En aquellos casos en que el Operador exceda el plazo de tiempo dado por Contrato para la corrección de un defecto de calidad sin haberla efectuado, será de aplicación el porcentaje de deducción correspondiente en cada caso sobre una base diaria a contar del primer día que el Operador exceda el plazo previsto de corrección. |                         |                                                                                |                |     |                  |                |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                 |                                      |  |                             |  |                            |              |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--|-----------------------------|--|----------------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                 |                                      |  |                             |  |                            |              |
|                                       | El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:<br>$VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$                                                      |                                      |  |                             |  |                            |              |
| Fórmula de deducción:                 | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:<br>$DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$ |                                      |  |                             |  |                            |              |
| Periodo de Rectificación              | ORD (01 hora)                                                                                                                                                   | Tiempo Extendido para Rectificación: |  | Ponderador de Servicio (Ps) |  | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver anexo XX |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                         |                                        |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                         |                                        |                |     |                  |              |
| Servicio de Lavandería y Ropería      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                         |                                        |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_13                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Tipo de Evento:         | Programado / No programado             | Tipo de Falla: | FC3 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | El 100% de la ropa limpia entregada va acompañada de la correspondiente hoja de cargo, conforme a los procedimientos establecidos en el Plan Operacional Anual.                                                                                                                                                                                                 |                         |                                        |                |     |                  |              |
| Objetivo:                             | Controlar que el 100% de las entregas de ropa limpia vayan acompañadas de su correspondiente hoja de cargo.                                                                                                                                                                                                                                                     |                         |                                        |                |     |                  |              |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con lo requerido para el indicador según lo descrito en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                         |                                        |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                         |                                        |                |     |                  |              |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN-SB informará mediante SIGI el incumplimiento del indicador, en cualquier momento.<br><br>La ENTIDAD CONTRATANTE deberá por lo menos 1 vez al mes verificar el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad. |                         |                                        |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:               | Mensual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Criterios de inclusión: | Procedimientos establecidos en el POA. |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                                                                                               |                         |                                        |                |     |                  |              |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                         |                                        |                |     |                  |              |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada vez que ocurra y hasta la finalización del periodo de resolución.                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                        |                |     |                  |              |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN-SB o la ENTIDAD CONTRATANTE, dejarán un registro por cada vez que se detecte que las entregas de ropa no van acompañadas de la correspondiente hoja de cargo.<br><br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "ORD"                                                                                            |                         |                                        |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |  |                             |    |                            |                           |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--|-----------------------------|----|----------------------------|---------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |  |                             |    |                            |                           |
|                                       | 3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.                                                                                                                                                                                                    |                                      |  |                             |    |                            |                           |
|                                       | 4) En aquellos casos en que el Operador exceda el plazo de tiempo dado por Contrato para la corrección de un defecto de calidad sin haberla efectuado, será de aplicación el porcentaje de deducción correspondiente en cada caso sobre una base diaria a contar del primer día que el Operador exceda el plazo previsto de corrección. |                                      |  |                             |    |                            |                           |
|                                       | El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:<br>$VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$                                                                                                                                                                                                                              |                                      |  |                             |    |                            |                           |
| Fórmula de deducción:                 | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:<br>$DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                         |                                      |  |                             |    |                            |                           |
| Periodo de Rectificación              | ORD (01 HORA)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Tiempo Extendido para Rectificación: |  | Ponderador de Servicio (Ps) | X% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver anexo XX del contrato |

### 1.3) SERVICIO DE ASEO, LIMPIEZA Y MANEJO DE VECTORES S03

#### RESUMEN DE INDICADORES

| ID                       | Indicador                                                                                                                                                                                                           | Tipo de Falla | Periodo para Rectificar | Frecuencia mínima de Supervisión | Criterio de aplicación de Incumplimiento                                                                                                                                    | Criterios de Supervisión referenciales                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rutinas y programaciones |                                                                                                                                                                                                                     |               |                         |                                  |                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                |
| LI<br>M<br>_0<br>1       | Se cumple con colocar señalización y advertencias durante la realización de trabajos que impliquen algún riesgo para los pacientes, personal de salud y público en general, según lo establecido en el POA vigente. | FC1           | TNUL                    | Diaria                           | Se considera incumplimiento por cada señalización o advertencias no colocada mientras se realice labores propias del servicio, conforme a lo establecido en el POA vigente. | Las verificaciones son mediante revisión visual por parte del Supervisor del Contrato y de las Operaciones, usuarios del Hospital, Plan Operacional Anual del Servicio y otros documentos relacionados registrados en el SIGI. |
| LI<br>M<br>_0<br>2       | Se cumple con las actividades de aseo y limpieza programadas según el cronograma establecido en el POA vigente.                                                                                                     | FC1           | N/A                     | Diaria                           | Se considera incumplimiento por actividad de aseo y limpieza programada que no sea realizada conforme al POA vigente                                                        | Las verificaciones son mediante revisión visual por parte del Supervisor del Contrato y de las Operaciones, usuarios del Hospital, Plan Operacional Anual del Servicio y otros documentos relacionados registrados en el SIGI. |



|                   |                                                                                                                                                                                               |     |      |        |                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| LI<br>M<br>0<br>3 | Se cumple con las actividades programadas de recolección, traslado y almacenamiento de residuos internos (hasta el almacén intermedio), según el cronograma establecido en el POA vigente.    | FC1 | N/A  | Diaria | Se considerará incumplimiento por cada actividad programadas de recolección, traslado y almacenamiento de residuos internos (hasta el almacén intermedio) que no se realice conforme el cronograma establecido en el POA vigente. | Las verificaciones son mediante revisión visual por parte del Supervisor del Contrato y de las Operaciones, usuarios del Hospital, Plan Operacional Anual del Servicio y otros documentos relacionados registrados en el SIGI. |
| LI<br>M<br>0<br>4 | Se cumple con los protocolos de limpieza y desinfección al ingreso del personal operativo a zonas críticas, semi críticas y no críticas del Hospital, según lo establecido en el POA vigente. | FC1 | N/A  | Diaria | Se considera incumplimiento por cada protocolo de limpieza y desinfección que no se realice conforme lo establecido en el POA vigente.                                                                                            | Las verificaciones son mediante revisión visual por parte del Supervisor del Contrato y de las Operaciones, usuarios del Hospital, Plan Operacional Anual del Servicio y otros documentos relacionados registrados en el SIGI. |
| LI<br>M<br>0<br>5 | El 100% de los dispensadores revisados de las UPS y UPSS se encuentran operativos y abastecidos mínimo al 30% de su capacidad total, según lo establecido en el POA vigente.                  | FC2 | TNUL | Diaria | Se considerará incumplimiento por cada dispensador inoperativo o que se encuentre a menos de 30% de su capacidad total.                                                                                                           | Las verificaciones son mediante revisión visual por parte del Supervisor del Contrato y de las Operaciones, usuarios del Hospital, Plan Operacional Anual del Servicio y otros documentos relacionados registrados en el SIGI. |
| LI<br>M<br>0<br>6 | Se cumple con la limpieza del mobiliario de acuerdo con lo establecido en el POA vigente.                                                                                                     | FC2 | N/A  | Diaria | Se considera incumplimiento por cada limpieza del mobiliario que no se realice de acuerdo con establecido en el POA vigente.                                                                                                      | Las verificaciones son mediante revisión visual por parte del Supervisor del Contrato y de las Operaciones, usuarios del Hospital, Plan Operacional Anual del Servicio y otros documentos relacionados registrados en el SIGI. |
| LI<br>M<br>0<br>7 | Se cumple con las actividades de control y manejo de vectores, según lo establecido en el POA vigente.                                                                                        | FC2 | N/A  | Diaria | Se considerará incumplimiento por cada actividad de control y manejo de vectores que no se realice conforme el cronograma establecido en el POA vigente                                                                           | Las verificaciones son mediante revisión visual por parte del Supervisor del Contrato y de las Operaciones, usuarios del Hospital, Plan Operacional Anual del Servicio y otros documentos relacionados registrados en el SIGI. |

|                                                           |                                                                                                                                                                                         |     |      |         |                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| LI<br>M<br>0<br>8                                         | Se cumple con realizar las fumigaciones, desinsectación y desratización de acuerdo con la programación, de acuerdo a lo establecido en el POA vigente del servicio.                     | FC2 | N/A  | Mensual | Se considera incumplimiento por cada fumigación, desinsectación o desratización no realizada de acuerdo con la programación, conforme a lo establecido en el POA vigente. | Las verificaciones son mediante revisión visual por parte del Supervisor del Contrato y de las Operaciones, usuarios del Hospital, Plan Operacional Anual del Servicio y otros documentos relacionados registrados en el SIGI. |
| LI<br>M<br>0<br>9                                         | Se cumple con usar el equipo y/o material de limpieza y fumigación, según el ambiente designado.                                                                                        | FC1 | N/A  | Diaria  | Se considera incumplimiento por cada equipo o material de limpieza y/o fumigación que no corresponda al área asignada, de acuerdo al POA vigente.                         | Las verificaciones son mediante revisión visual por parte del Supervisor del Contrato y de las Operaciones, usuarios del Hospital, Plan Operacional Anual del Servicio y otros documentos relacionados registrados en el SIGI. |
| LI<br>M<br>1<br>0                                         | Se cumple que todas las evidencias de plagas y excrementos son limpiadas y desinfectadas según los tiempos de rectificación establecidos en el Contrato.                                | FC1 | TNUL | Diaria  | Se considera incumplimiento por cada Solicitud que no sea atendida dentro del Periodo para Rectificar definido en el presente contrato.                                   | Las verificaciones son mediante revisión visual por parte del Supervisor del Contrato y de las Operaciones, usuarios del Hospital, Plan Operacional Anual del Servicio y otros documentos relacionados registrados en el SIGI. |
| <b>Atención de Solicitudes de Servicio No Programadas</b> |                                                                                                                                                                                         |     |      |         |                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                |
| LI<br>M<br>1<br>1                                         | Se cumple con atender las Solicitudes No Programadas de limpieza de acuerdo con el nivel de criticidad, realizadas a través del SGI.                                                    | FC1 | RUT  | Diaria  | Se considera incumplimiento por cada Solicitud que no sea atendida dentro del Periodo para Rectificar definido en el presente contrato.                                   | Las verificaciones son mediante revisión visual y medición por parte del Supervisor del Contrato y de las Operaciones y los documentos registrados en el SIGI.                                                                 |
| LI<br>M<br>1<br>2                                         | Se cumple con atender las solicitudes No Programadas de control de vectores, realizadas a través del SGI.                                                                               | FC2 | RUT  | Diaria  | Se considera incumplimiento por cada Solicitud que no sea atendida dentro del Periodo para Rectificar definido en el presente contrato.                                   | Las verificaciones son mediante revisión visual y medición por parte del Supervisor del Contrato y de las Operaciones y los documentos registrados en el SIGI.                                                                 |
| LI<br>M<br>1<br>3                                         | Se cumple con realizar test microbiológicos No programados, posterior a la realización de rutinas de limpieza en cualquier área del Hospital, a solicitud del área de Epidemiología y/o | FC2 | RUT  | Diaria  | Se considera incumplimiento por cada test microbiológico no realizado, de acuerdo al POA del servicio.                                                                    | Las verificaciones son mediante revisión visual y medición por parte del Supervisor del Contrato y de las Operaciones y los documentos registrados en el SIGI.                                                                 |

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                            |     |      |         |                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            | Supervisor del Contrato y de las Operaciones.                                                                                                                                                                                                              |     |      |         |                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Calidad y Seguridad</b> |                                                                                                                                                                                                                                                            |     |      |         |                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| LI<br>M<br>1<br>4          | Se cumple con usar productos de limpieza y aseo y control de vectores, aprobados por el área de Gestión Ambiental, Epidemiología o quien haga sus veces, según lo establecido en el POA vigente.                                                           | FC2 | N/A  | Mensual | Se considera incumplimiento por cada producto no aprobado por el área de Epidemiología y Gestión Ambiental del Hospital o quien haga sus veces, conforme a lo establecido en el POA vigente.                                             | Las verificaciones son mediante revisión visual por parte del Supervisor del Contrato y de las Operaciones y Operaciones, usuarios del Hospital, Plan Operacional Anual del Servicio y otros documentos relacionados registrados en el SIGI.                           |
| LI<br>M<br>1<br>5          | Los test microbiológicos cumplen con los resultados permisibles según la norma vigente, posterior a la realización de limpiezas programadas terminales, generales o su equivalente en las zonas "Críticas".                                                | FC1 | TNUL | Mensual | Se considera incumplimiento por cada test microbiológico con resultado no aceptable, de acuerdo con el presente Contrato.                                                                                                                | Las verificaciones son mediante revisión visual por parte del Supervisor del Contrato y de las Operaciones, usuarios del Hospital, Plan Operacional Anual del Servicio y otros documentos relacionados registrados en el SIGI.                                         |
| LI<br>M<br>1<br>6          | Los test microbiológicos cumplen con los resultados permisibles según la norma vigente, posterior a la realización de limpiezas programadas terminales, generales o su equivalente en las zonas "SemiCríticas" y zonas "no críticas".                      | FC2 | TNUL | Mensual | Se considera incumplimiento por cada test microbiológico con resultado menor al 98% de las pruebas realizadas, de acuerdo con el POA vigente.                                                                                            | Las verificaciones son mediante revisión visual por parte del Supervisor del Contrato y de las Operaciones, usuarios del Hospital, Plan Operacional Anual del Servicio y otros documentos relacionados registrados en el SIGI.                                         |
| LI<br>M<br>1<br>7          | Se cumple con atender e implementar las observaciones emitidas por La Unidad de Epidemiología Hospitalaria (UEH) del Hospital o quien haga sus veces, a los procedimientos de limpieza, desinfección y fumigación, según lo establecido en el POA vigente. | FC1 | TNUL | Mensual | Se considera incumplimiento por cada notificación de observaciones por la Unidad de epidemiología Hospitalaria (UEH), el Comité de Infecciones Nosocomiales del Hospital, o quien haga sus veces y no sea atendida por el CONCESIONARIO. | Las verificaciones son a través de la revisión de los informes emitidos por la Unidad de Epidemiología Hospitalaria (UEH) del Hospital o quien haga sus veces, a los procedimientos de limpieza y desinfección y otros documentos relacionados registrados en el SIGI. |
| LI<br>M<br>1<br>8          | Se cumple con el retiro de los residuos sólidos (almacenamiento primario) antes de exceder los 3/4 de la capacidad del contenedor,                                                                                                                         | FC1 | TNUL | Diaria  | Se considera incumplimiento por cada contenedor con residuos sólidos excediendo los 3/4 de la capacidad del                                                                                                                              | Las verificaciones son mediante revisión visual por parte del Supervisor del Contrato y de las Operaciones, usuarios del Hospital, Plan                                                                                                                                |

|                   |                                                                                                                                   |     |      |         |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | según lo establecido en el POA vigente                                                                                            |     |      |         | contenedor, de acuerdo con lo establecido en el POA vigente.                                                                                                        | Operacional Anual del Servicio y otros documentos relacionados registrados en el SIGI.                                                                                                                                         |
| LI<br>M<br>1<br>9 | Se cumple con la reposición de los contenedores en mal estado (rotos, sin tapa, rajados), según lo establecido en el POA vigente. | FC3 | TNUL | Mensual | Se considera incumplimiento por cada contenedor en mal estado (roto, sin tapa o rajado), de acuerdo con lo establecido en el presente contrato y en el POA vigente. | Las verificaciones son mediante revisión visual por parte del Supervisor del Contrato y de las Operaciones, usuarios del Hospital, Plan Operacional Anual del Servicio y otros documentos relacionados registrados en el SIGI. |

#### AVANCE DE FICHAS

| Ficha Técnica Indicadores Específicos          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                         |                                                                         |                |     |                  |              |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                         |                                                                         |                |     |                  |              |
| Servicio de Aseo Limpieza y Manejo de Vectores |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                         |                                                                         |                |     |                  |              |
| Código                                         | ID_01                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Tipo de Evento:         | Programado                                                              | Tipo de Falla: | FC1 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                                   | El 100% de las salidas de incendios y emergencia del Instituto se mantienen despejadas y correctamente señalizadas de acuerdo con la normativa vigente en seguridad hospitalaria. Su cumplimiento es verificado mediante inspecciones periódicas establecidas en el plan de seguridad del Instituto, asegurando que no existan obstrucciones ni deficiencias en su identificación. |                         |                                                                         |                |     |                  |              |
| Objetivo:                                      | Controlar que las salidas de incendios y emergencias estén siempre despejadas y claramente señalizadas según la normativa vigente                                                                                                                                                                                                                                                  |                         |                                                                         |                |     |                  |              |
| Estándar:                                      | Cumplir al 100% con lo requerido para el indicador según lo descrito en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                         |                                                                         |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                         |                                                                         |                |     |                  |              |
| Metodología                                    | Personal autorizado del INSN-SB verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento.<br>La ENTIDAD CONTRATANTE deberá por lo menos 1 vez al mes verificar el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                      |                         |                                                                         |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:                        | Semanal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Criterios de inclusión: | Procedimientos establecidos en el POA, Legislación y Normativa vigente. |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                         | Plan Operacional Anual, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                         |                                                                         |                |     |                  |              |
| Metodología para la deducción                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                         |                                                                         |                |     |                  |              |
| Aplicabilidad de Deducción:                    | Cada vez que se detecte un incumplimiento se aplicará una deducción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                         |                                                                         |                |     |                  |              |
|                                                | 1) El personal autorizado del INSN-SB o la ENTIDAD CONTRATANTE, dejarán un registro por cada vez que se detecte que no se cumple con el indicador                                                                                                                                                                                                                                  |                         |                                                                         |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |  |                             |  |                            |              |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--|-----------------------------|--|----------------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |  |                             |  |                            |              |
| Procedimiento para Deducir:           | 2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "ORD"                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      |  |                             |  |                            |              |
|                                       | 3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.                                                                                                                                                                                                   |                                      |  |                             |  |                            |              |
|                                       | 4) En aquellos casos en que el Operador exceda el plazo de tiempo dado por INSN-SB para la corrección de un defecto de calidad sin haberla efectuado, será de aplicación el porcentaje de deducción correspondiente en cada caso sobre una base diaria a contar del primer día que el Operador exceda el plazo previsto de corrección. |                                      |  |                             |  |                            |              |
|                                       | El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:<br><br>$VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo )$                                                                                                                                                                                                                         |                                      |  |                             |  |                            |              |
| Fórmula de deducción:                 | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:<br><br>$DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                    |                                      |  |                             |  |                            |              |
| Periodo de Rectificación              | ORD (01 hora)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Tiempo Extendido para Rectificación: |  | Ponderador de Servicio (Ps) |  | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver anexo XX |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                                                |                |     |                  |              |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                                                |                |     |                  |              |
| Servicio de Aseo Limpieza y Manejo de Vectores |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                                                |                |     |                  |              |
| Código                                         | ID_02                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Tipo de Evento:         | Programado                                                                     | Tipo de Falla: | FC3 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                                   | El 100% de los productos de limpieza utilizados en el Instituto cuentan con una relación detallada que incluye sus características y la codificación exigida por la normativa vigente.                                                                                                                                                            |                         |                                                                                |                |     |                  |              |
| Objetivo:                                      | Garantizar que se cuente con la información detallada de los productos de limpieza, incluyendo sus características y utilizando la codificación exigida por la normativa vigente.                                                                                                                                                                 |                         |                                                                                |                |     |                  |              |
| Estándar:                                      | Cumplir al 100% con lo requerido para el indicador según lo descrito en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                                                |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                                                |                |     |                  |              |
| Metodología                                    | Personal autorizado del INSN-SB verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento.<br><br>La ENTIDAD CONTRATANTE deberá por lo menos 1 vez al mes verificar el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad. |                         |                                                                                |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:                        | Trimestral                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Criterios de inclusión: | Procedimientos establecidos en el POA, Requisitos para el Control de las IAAS. |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                         | Plan Operacional Anual, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                                                                                 |                         |                                                                                |                |     |                  |              |
| Metodología para la deducción                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                                                |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |  |                             |  |                            |                           |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--|-----------------------------|--|----------------------------|---------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |  |                             |  |                            |                           |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada vez que ocurre y hasta la finalización del periodo de resolución                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      |  |                             |  |                            |                           |
| Procedimiento para Deducir:           | <p>1) El personal autorizado del INSN-SB o la ENTIDAD CONTRATANTE, dejarán un registro por cada vez que se evidencie la falta de información requerida para los productos de aseo.</p> <p>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "ORD"</p> <p>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.</p> <p>4) En aquellos casos en que el Operador exceda el plazo de tiempo dado por INSN-SB para la corrección de un defecto de calidad sin haberla efectuado, será de aplicación el porcentaje de deducción correspondiente en cada caso sobre una base diaria a contar del primer día que el Operador exceda el plazo previsto de corrección.</p> <p>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:</p> $VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$ |                                      |  |                             |  |                            |                           |
| Fórmula de deducción:                 | <p>La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:</p> $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                      |  |                             |  |                            |                           |
| Periodo de Rectificación              | ORD (01 hora)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Tiempo Extendido para Rectificación: |  | Ponderador de Servicio (Ps) |  | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver anexo XX del contrato |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos          |                                                                                                                                                                                                                    |                 |            |                |     |                  |              |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador                  |                                                                                                                                                                                                                    |                 |            |                |     |                  |              |
| Servicio de Aseo Limpieza y Manejo de Vectores |                                                                                                                                                                                                                    |                 |            |                |     |                  |              |
| Código                                         | ID_03                                                                                                                                                                                                              | Tipo de Evento: | Programado | Tipo de Falla: | FC3 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                                   | El 100% de los suelos recién fregados o húmedos en el Instituto son debidamente señalizados, y se implementan las precauciones necesarias para garantizar la seguridad de las personas que transitan por el lugar. |                 |            |                |     |                  |              |
| Objetivo:                                      | Controlar que se lleve a cabo la señalización en los suelos recién fregados o húmedos y las precauciones respecto a las personas que transitan por el lugar.                                                       |                 |            |                |     |                  |              |
| Estándar:                                      | Cumplir al 100% con lo requerido para el indicador según lo descrito en el POA.                                                                                                                                    |                 |            |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                         |                                                                                                                                                                                                                    |                 |            |                |     |                  |              |
| Metodología                                    | Personal autorizado del INSN-SB verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento.                                                                                                                   |                 |            |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |                                                                                |                             |  |                            |                           |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--|----------------------------|---------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |                                                                                |                             |  |                            |                           |
|                                       | La ENTIDAD CONTRATANTE deberá por lo menos 1 vez al mes verificar el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                              |                                      |                                                                                |                             |  |                            |                           |
| Frecuencia de Medición:               | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Criterios de inclusión:              | Procedimientos establecidos en el POA, Requisitos para el Control de las IAAS. |                             |  |                            |                           |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE., registros de incidencias.                                                                                                                                                                                                                           |                                      |                                                                                |                             |  |                            |                           |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |                                                                                |                             |  |                            |                           |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada vez que se detecte se aplicará una deducción                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |                                                                                |                             |  |                            |                           |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN-SB o la ENTIDAD CONTRATANTE, dejarán un registro por cada vez que se detecte que no se señala correctamente el lugar donde se realiza la limpieza                                                                                                                                                   |                                      |                                                                                |                             |  |                            |                           |
|                                       | 2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "ORD"                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      |                                                                                |                             |  |                            |                           |
| Procedimiento para Deducir:           | 3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.                                                                                                                                                                                                   |                                      |                                                                                |                             |  |                            |                           |
|                                       | 4) En aquellos casos en que el Operador exceda el plazo de tiempo dado por INSN-SB para la corrección de un defecto de calidad sin haberla efectuado, será de aplicación el porcentaje de deducción correspondiente en cada caso sobre una base diaria a contar del primer día que el Operador exceda el plazo previsto de corrección. |                                      |                                                                                |                             |  |                            |                           |
| Fórmula de deducción:                 | El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                      |                                                                                |                             |  |                            |                           |
|                                       | $VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo )$                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                      |                                                                                |                             |  |                            |                           |
| Fórmula de deducción:                 | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:<br>$DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                        |                                      |                                                                                |                             |  |                            |                           |
| Periodo de Rectificación              | ORD (01 hora)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Tiempo Extendido para Rectificación: |                                                                                | Ponderador de Servicio (Ps) |  | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver anexo XX del contrato |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos           |                                                                                                                                                                                                                       |                 |            |                |     |                  |              |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador                   |                                                                                                                                                                                                                       |                 |            |                |     |                  |              |
| Servicio de Aseo, Limpieza y Manejo de Vectores |                                                                                                                                                                                                                       |                 |            |                |     |                  |              |
| Código                                          | ID_04                                                                                                                                                                                                                 | Tipo de Evento: | Programado | Tipo de Falla: | FC2 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                                    | El 100% de los productos utilizados para la limpieza, higienización y control de vectores en el Instituto cuentan con la aprobación del Departamento de Medicina Preventiva del INSN-SB o la entidad correspondiente. |                 |            |                |     |                  |              |



| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |                                                                                                                 |                             |  |                            |                            |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--|----------------------------|----------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |                                                                                                                 |                             |  |                            |                            |
| Objetivo:                             | Controlar que los productos empleados para la limpieza. Higienización y control de vectores cuenten con la aprobación del Departamento de Medicina Preventiva del Instituto                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |                                                                                                                 |                             |  |                            |                            |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con los horarios de entrega de ropa limpia establecidos en el POA y el Contrato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |                                                                                                                 |                             |  |                            |                            |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |                                                                                                                 |                             |  |                            |                            |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN-SB verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento.<br><br>La ENTIDAD CONTRATANTE deberá por lo menos 1 vez al mes verificar el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                      |                                                                                                                 |                             |  |                            |                            |
| Frecuencia de Medición:               | Mensual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Criterios de inclusión:              | Procedimientos establecidos en el POA, Requisitos para el Control de las IAAS, Legislación y Normativa Vigente. |                             |  |                            |                            |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                      |                                                                                                                 |                             |  |                            |                            |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |                                                                                                                 |                             |  |                            |                            |
| Aplicabilidad de Deducción            | Por cada vez que ocurra y luego de finalizado el periodo de resolución                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                      |                                                                                                                 |                             |  |                            |                            |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN-SB o la ENTIDAD CONTRATANTE generará un registro de incidencia por cada vez que se detecte el uso de productos que no cuenten con aprobación del Depto. De Medicina preventiva.<br><br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "ORD" catalogado como Ordinario.<br><br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br><br>4) En aquellos casos en que el Operador exceda el plazo de tiempo dado por INSN-SB para la corrección de un defecto de calidad sin haberla efectuado, será de aplicación el porcentaje de deducción correspondiente en cada caso sobre una base diaria a contar del primer día que el Operador exceda el plazo previsto de corrección.<br><br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:<br><br>$VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo )$ |                                      |                                                                                                                 |                             |  |                            |                            |
| Fórmula de deducción:                 | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:<br><br>$DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                      |                                                                                                                 |                             |  |                            |                            |
| Periodo de Rectificación              | ORD (01 hora)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Tiempo Extendido para Rectificación: |                                                                                                                 | Ponderador de Servicio (Ps) |  | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver anexos XX del contrato |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos                  |
|--------------------------------------------------------|
| Datos generales del Indicador                          |
| <b>Servicio de Aseo, Limpieza y Manejo de Vectores</b> |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                                                                                                                 |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                                                                                                                 |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_05                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Tipo de Evento:         | Programado                                                                                                      | Tipo de Falla: | FC3 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | El 100% de los baños del Instituto deben mantenerse en condiciones óptimas de higiene, asegurando que los sanitarios, barandillas de los cubículos y superficies de plástico estén libres de manchas de suciedad y fluidos corporales.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                         |                                                                                                                 |                |     |                  |              |
| Objetivo:                             | Medir que los baños, sanitarios y barandillas de los cubículos y las superficies de plástico cumplan con los requerimientos de higiene y desinfección establecidos en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                         |                                                                                                                 |                |     |                  |              |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con lo requerido para el indicador según lo descrito en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                                                                                                                 |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                                                                                                                 |                |     |                  |              |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN-SB verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento.<br><br>La ENTIDAD CONTRATANTE deberá por lo menos 1 vez al mes verificar el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                         |                                                                                                                 |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:               | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Criterios de inclusión: | Procedimientos establecidos en el POA, Requisitos para el Control de las IAAS, Legislación y Normativa Vigente. |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE, reportes de quejas e incidencias y los Resultados de la Encuesta de Satisfacción.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                         |                                                                                                                 |                |     |                  |              |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                                                                                                                 |                |     |                  |              |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada vez que ocurra y luego de finalizado el periodo de resolución.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                                                                                 |                |     |                  |              |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN-SB o la ENTIDAD CONTRATANTE, dejarán un registro por cada vez que se detecte manchas, suciedad, o rastros de fluidos biológicos posterior a las actividades de limpieza.<br><br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "ORD"<br><br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br><br>4) En aquellos casos en que el Operador exceda el plazo de tiempo dado por INSN-SB para la corrección de un defecto de calidad sin haberla efectuado, será de aplicación el porcentaje de deducción correspondiente en cada caso sobre una base diaria a contar del primer día que el Operador exceda el plazo previsto de corrección. |                         |                                                                                                                 |                |     |                  |              |
|                                       | El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:<br><br>$VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                         |                                                                                                                 |                |     |                  |              |
| Fórmula de deducción:                 | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:<br><br>$DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                         |                                                                                                                 |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |               |                                      |  |                             |  |                            |                          |
|---------------------------------------|---------------|--------------------------------------|--|-----------------------------|--|----------------------------|--------------------------|
| Datos generales del Indicador         |               |                                      |  |                             |  |                            |                          |
| Periodo de Rectificación              | ORD (01 hora) | Tiempo Extendido para Rectificación: |  | Ponderador de Servicio (Ps) |  | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver anexo X del contrato |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                         |                                                                                                                 |                |     |                  |              |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                         |                                                                                                                 |                |     |                  |              |
| Servicio de Aseo, Limpieza y Manejo de Vectores |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                         |                                                                                                                 |                |     |                  |              |
| Código                                          | ID_06                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Tipo de Evento:         | Programado                                                                                                      | Tipo de Falla: | FC3 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                                    | El 100% de las áreas del Instituto deben mantenerse limpias y libres de manchas, papeles, polvo o cualquier otro residuo, conforme a los protocolos establecidos en el servicio de limpieza. La calidad del servicio es verificada mediante inspecciones periódicas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                                                                                                                 |                |     |                  |              |
| Objetivo:                                       | Medir que las limpiezas realizadas en el INSN-SB sean realizadas con el estándar de calidad establecido en el POA y el Contrato, con 0% de deficiencias detectadas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |                                                                                                                 |                |     |                  |              |
| Estándar:                                       | El 100% de las limpiezas se realizan acorde a los estándares de calidad establecidos en el POA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                         |                                                                                                                 |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                         |                                                                                                                 |                |     |                  |              |
| Metodología                                     | Personal autorizado del INSN-SB verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento.<br><br>La ENTIDAD CONTRATANTE deberá por lo menos 1 vez al mes verificar el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                         |                                                                                                                 |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:                         | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Criterios de inclusión: | Procedimientos establecidos en el POA, Requisitos para el Control de las IAAS, Legislación y Normativa Vigente. |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                          | Plan Operacional Anual, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE y En los registros de quejas e incidencias.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                                                                                 |                |     |                  |              |
| Metodología para la deducción                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                         |                                                                                                                 |                |     |                  |              |
| Aplicabilidad de Deducción                      | Por cada vez que ocurra y luego de finalizado el periodo de resolución                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                         |                                                                                                                 |                |     |                  |              |
| Procedimiento para Deducir:                     | 1) El personal autorizado del INSN-SB o La ENTIDAD CONTRATANTE generará un registro de incidencia por deficiencias en el aseo y limpieza del INSN-SB.<br><br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "ORD" catalogado como Ordinario.<br><br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br><br>4) En aquellos casos en que el Operador exceda el plazo de tiempo dado por INSN-SB para la corrección de un defecto de calidad sin haberla efectuado, será de aplicación el porcentaje de deducción correspondiente en cada caso sobre una base diaria a contar del primer día que el Operador exceda el plazo previsto de corrección. |                         |                                                                                                                 |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                 |                                      |  |                             |  |                            |              |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--|-----------------------------|--|----------------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                 |                                      |  |                             |  |                            |              |
|                                       | El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:<br>$VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$                                                      |                                      |  |                             |  |                            |              |
| Fórmula de deducción:                 | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:<br>$DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$ |                                      |  |                             |  |                            |              |
| Periodo de Rectificación              | ORD (01 hora)                                                                                                                                                   | Tiempo Extendido para Rectificación: |  | Ponderador de Servicio (Ps) |  | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver Punto IV |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                        |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                        |                |     |                  |              |
| Aseo, Limpieza y Manejo de Vectores   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                        |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_07                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Tipo de Evento:         | Programado / No Programado                             | Tipo de Falla: | FC1 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | El 100% de las actividades y trabajos asistenciales en el Instituto se desarrollan sin interrupciones por falta de limpieza, asegurando que los espacios se mantengan en condiciones óptimas conforme a los protocolos establecidos.                                                                                                              |                         |                                                        |                |     |                  |              |
| Objetivo:                             | Medir el cumplimiento de los horarios de ingreso y de atención en las áreas que requieren aseo y limpieza.                                                                                                                                                                                                                                        |                         |                                                        |                |     |                  |              |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con los horarios de Aseo y Limpieza garantizando no interferir con la actividad asistencial.                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                        |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                        |                |     |                  |              |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN-SB verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento.<br><br>La ENTIDAD CONTRATANTE deberá por lo menos 1 vez al mes verificar el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad. |                         |                                                        |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:               | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Criterios de inclusión: | Procedimientos y tiempos de atención definidos en POA. |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Actas / reportes de inspección de La ENTIDAD CONTRATANTE y En los registros de quejas e incidencias, Información del SIGI y Resultados de Auditoría.                                                                                                                                                                      |                         |                                                        |                |     |                  |              |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                        |                |     |                  |              |
| Aplicabilidad de Deducción.           | Por cada vez que ocurra y luego de finalizado el periodo de resolución                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |                                                        |                |     |                  |              |
|                                       | 1) El personal autorizado del INSN-SB o La ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro de incidencia por incumplimiento en los horarios de limpieza                                                                                                                                                                                                    |                         |                                                        |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |  |                             |  |                            |                            |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--|-----------------------------|--|----------------------------|----------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |  |                             |  |                            |                            |
| Procedimiento para Deducir:           | 2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "EM" catalogado como emergencia.<br><br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br><br>4) En aquellos casos en que el Operador exceda el plazo de tiempo dado por INSN-SB para la corrección de un defecto de calidad sin haberla efectuado, será de aplicación el porcentaje de deducción correspondiente en cada caso sobre una base diaria a contar del primer día que el Operador exceda el plazo previsto de corrección. |                                      |  |                             |  |                            |                            |
|                                       | El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:<br><br>$VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCT / IPCo)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                      |  |                             |  |                            |                            |
| Fórmula de deducción:                 | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:<br><br>$DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                      |  |                             |  |                            |                            |
| Periodo de Rectificación              | EM (15 minutos)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Tiempo Extendido para Rectificación: |  | Ponderador de Servicio (Ps) |  | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver anexos XX del contrato |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                                                                                 |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                                                                                 |                |     |                  |              |
| Aseo, Limpieza y Manejo de Vectores   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                                                                                 |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_08                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Tipo de Evento:         | No Programado                                                                                                   | Tipo de Falla: | FC1 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | El 100% de los controles microbiológicos realizados en las áreas del INSN-SB cumplen con los niveles permisibles establecidos por la normativa vigente.                                                                                                                                                                                           |                         |                                                                                                                 |                |     |                  |              |
| Objetivo:                             | Medir el cumplimiento de la ejecución de test microbiológicos posterior a la realización de limpiezas programadas terminales, generales o su equivalente en las zonas “Críticas” del INSN-SB de acuerdo con las frecuencias descritas en el POA.                                                                                                  |                         |                                                                                                                 |                |     |                  |              |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% de los controles microbiológicos dentro de los niveles permitidos.                                                                                                                                                                                                                                                                |                         |                                                                                                                 |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                                                                                 |                |     |                  |              |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN-SB verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento.<br><br>La ENTIDAD CONTRATANTE deberá por lo menos 1 vez al mes verificar el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad. |                         |                                                                                                                 |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:               | Mensual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Criterios de inclusión: | Procedimientos establecidos en el POA, Requisitos para el Control de las IAAS, Legislación y Normativa Vigente. |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE y En los registros de quejas e incidencias.                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                                                                 |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |  |                             |  |                            |                            |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--|-----------------------------|--|----------------------------|----------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |  |                             |  |                            |                            |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |  |                             |  |                            |                            |
| Aplicabilidad de Deducción            | Por cada vez que ocurra y luego de finalizado el periodo de resolución                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |  |                             |  |                            |                            |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN-SB o La ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro de incidencia por cada vez que los controles microbiológicos superen los niveles permisibles.<br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "EM" catalogado como emergencia.<br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br>4) En aquellos casos en que el Operador exceda el plazo de tiempo dado por INSN-SB para la corrección de un defecto de calidad sin haberla efectuado, será de aplicación el porcentaje de deducción correspondiente en cada caso sobre una base diaria a contar del primer día que el Operador exceda el plazo previsto de corrección. |                                      |  |                             |  |                            |                            |
|                                       | El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:<br>$VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCT / IPCo)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |  |                             |  |                            |                            |
| Fórmula de deducción:                 | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:<br>$DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |  |                             |  |                            |                            |
| Periodo de Rectificación              | EM (15 minutos)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Tiempo Extendido para Rectificación: |  | Ponderador de Servicio (Ps) |  | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver anexos XX del contrato |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                   |                 |            |                |    |                  |              |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|----------------|----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                   |                 |            |                |    |                  |              |
| Aseo, Limpieza y Manejo de Vectores   |                                                                                                                                                                   |                 |            |                |    |                  |              |
| Código                                | ID_09                                                                                                                                                             | Tipo de Evento: | Programado | Tipo de Falla: | EM | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | El 100% de las áreas del INSN-SB deben mantenerse libres de la presencia de plagas vivas, asegurando el cumplimiento de los estándares de higiene y bioseguridad. |                 |            |                |    |                  |              |
| Objetivo:                             | Medir el cumplimiento en las actividades de control y manejo de vectores, según lo establecido en el POA vigente.                                                 |                 |            |                |    |                  |              |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% de las actividades de manejo y control de vectores establecidos en el POA y el Contrato.                                                          |                 |            |                |    |                  |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                   |                 |            |                |    |                  |              |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN-SB verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento.                                                                  |                 |            |                |    |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |                                                                                                                                                       |                             |  |                            |                            |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--|----------------------------|----------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |                                                                                                                                                       |                             |  |                            |                            |
|                                       | La ENTIDAD CONTRATANTE deberá por lo menos 1 vez al mes verificar el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |                                                                                                                                                       |                             |  |                            |                            |
| Frecuencia de Medición:               | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Criterios de inclusión:              | Procedimientos establecidos en el POA, Actividades programadas del servicio, Requisitos para el Control de las IAAS, Legislación y Normativa Vigente. |                             |  |                            |                            |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Actas / reportes de inspección de La ENTIDAD CONTRATANTE y En los registros de quejas e incidencias.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                                                                                                                                                       |                             |  |                            |                            |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |                                                                                                                                                       |                             |  |                            |                            |
| Aplicabilidad de Deducción            | Por cada vez que ocurra y luego de finalizado el periodo de resolución.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      |                                                                                                                                                       |                             |  |                            |                            |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN-SB o La ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro por cada vez que se evidencie presencia de plagas vivas en el INSN-SB.<br><br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "EM" catalogado como emergencia.<br><br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br><br>4) En aquellos casos en que el Operador exceda el plazo de tiempo dado por INSN-SB para la corrección de un defecto de calidad sin haberla efectuado, será de aplicación el porcentaje de deducción correspondiente en cada caso sobre una base diaria a contar del primer día que el Operador exceda el plazo previsto de corrección. |                                      |                                                                                                                                                       |                             |  |                            |                            |
|                                       | El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:<br><br>$VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo )$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                      |                                                                                                                                                       |                             |  |                            |                            |
| Fórmula de deducción:                 | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:<br><br>$DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                      |                                                                                                                                                       |                             |  |                            |                            |
| Periodo de Rectificación              | EM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Tiempo Extendido para Rectificación: |                                                                                                                                                       | Ponderador de Servicio (Ps) |  | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver anexos XX del contrato |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                          |                 |            |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                          |                 |            |                |     |                  |              |
| Aseo, Limpieza y Manejo de Vectores   |                                                                                                                                                          |                 |            |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_10                                                                                                                                                    | Tipo de Evento: | Programado | Tipo de Falla: | FC1 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | El 100% de las actividades de limpieza programadas en el INSN-SB se ejecutan con la periodicidad establecida en el contrato y el Plan Operacional Anual. |                 |            |                |     |                  |              |



| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |                                                                   |                             |  |                            |                            |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--|----------------------------|----------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |                                                                   |                             |  |                            |                            |
| Objetivo:                             | Medir el cumplimiento de las periodicidades establecidas para las limpiezas de acuerdo al contrato y al POA.                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                                                                   |                             |  |                            |                            |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con las frecuencias de limpiezas establecidas en el POA y el Contrato.                                                                                                                                                                                                                                                            |                                      |                                                                   |                             |  |                            |                            |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |                                                                   |                             |  |                            |                            |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN-SB verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento.<br><br>La ENTIDAD CONTRATANTE deberá por lo menos 1 vez al mes verificar el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad. |                                      |                                                                   |                             |  |                            |                            |
| Frecuencia de Medición:               | Semanal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Criterios de inclusión:              | Procedimientos establecidos en el POA, Actividades Programadas. . |                             |  |                            |                            |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE y En los registros de quejas e incidencias.                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                                                                   |                             |  |                            |                            |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |                                                                   |                             |  |                            |                            |
| Aplicabilidad de Deducción            | Por cada vez que ocurra y luego de finalizado el periodo de resolución.                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      |                                                                   |                             |  |                            |                            |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN-SB o La ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro por incumplimiento en las frecuencias de aseo.                                                                                                                                                                                                                  |                                      |                                                                   |                             |  |                            |                            |
|                                       | 2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "URG" catalogado como URGENCIA                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      |                                                                   |                             |  |                            |                            |
|                                       | 3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.                                                                                                                                                                                                              |                                      |                                                                   |                             |  |                            |                            |
| Fórmula de deducción:                 | 4) En aquellos casos en que el Operador exceda el plazo de tiempo dado por INSN-SB para la corrección de un defecto de calidad sin haberla efectuado, será de aplicación el porcentaje de deducción correspondiente en cada caso sobre una base diaria a contar del primer día que el Operador exceda el plazo previsto de corrección.            |                                      |                                                                   |                             |  |                            |                            |
|                                       | El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:<br><br>$VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo )$                                                                                                                                                                                                                                    |                                      |                                                                   |                             |  |                            |                            |
| Fórmula de deducción:                 | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:<br><br>$DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                               |                                      |                                                                   |                             |  |                            |                            |
| Periodo de Rectificación              | URG (30 minutos)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Tiempo Extendido para Rectificación: |                                                                   | Ponderador de Servicio (Ps) |  | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver anexos XX del contrato |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos           |  |  |  |  |  |  |  |
|-------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|
| Datos generales del Indicador                   |  |  |  |  |  |  |  |
| Servicio de Aseo, Limpieza y Manejo de Vectores |  |  |  |  |  |  |  |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                         |                                                                                         |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                         |                                                                                         |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_011                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Tipo de Evento:         | No Programado                                                                           | Tipo de Falla: | FC1 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | El 100% de las peticiones en situaciones de emergencia y urgencia en el INSN-SB son atendidas dentro del tiempo de respuesta establecido en el contrato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                         |                                                                                         |                |     |                  |              |
| Objetivo:                             | Medir el cumplimiento de las asistencias del servicio en casos de solicitudes no programadas de emergencia y urgencia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                         |                                                                                         |                |     |                  |              |
| Estándar:                             | Cumplir con el 100% de las asistencias por solicitudes no programadas y con los estándares de calidad establecidos por contrato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                                         |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                         |                                                                                         |                |     |                  |              |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN-SB verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento.<br><br>La ENTIDAD CONTRATANTE deberá por lo menos 1 vez al mes verificar el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                         |                                                                                         |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:               | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Criterios de inclusión: | Procedimientos establecidos en el POA, Tiempos de atención definidos para el indicador. |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE, Información del SIGI y En los registros de quejas e incidencias.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                         |                                                                                         |                |     |                  |              |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                         |                                                                                         |                |     |                  |              |
| Aplicabilidad de Deducción            | Por cada vez que ocurra y luego de finalizado el periodo de resolución                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                         |                                                                                         |                |     |                  |              |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN-SB o La ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro de incidencia por cada vez que se detecte que las peticiones de urgencia y emergencia son atendidas fuera del plazo establecido.<br><br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "NP" por lo que su incumplimiento generaría una deducción inmediata.<br><br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br><br>4) En aquellos casos en que el Operador exceda el plazo de tiempo dado por INSN-SB para la corrección de un defecto de calidad sin haberla efectuado, será de aplicación el porcentaje de deducción correspondiente en cada caso sobre una base diaria a contar del primer día que el Operador exceda el plazo previsto de corrección.<br><br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:<br><br>$VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$ |                         |                                                                                         |                |     |                  |              |
| Fórmula de deducción:                 | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:<br>$DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                         |                                                                                         |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                |                                      |  |                             |  |                            |                            |
|---------------------------------------|----------------|--------------------------------------|--|-----------------------------|--|----------------------------|----------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                |                                      |  |                             |  |                            |                            |
| Periodo de Rectificación              | NP (0 minutos) | Tiempo Extendido para Rectificación: |  | Ponderador de Servicio (Ps) |  | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver anexos XX del contrato |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                                                                    |                |     |                  |              |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                                                                    |                |     |                  |              |
| Servicio de Aseo y Limpieza y Manejo de Vectores |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                                                                    |                |     |                  |              |
| Código                                           | ID_12                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Tipo de Evento:         | No Programado / Programado                                                                                         | Tipo de Falla: | FC2 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                                     | El 100% de las peticiones en situaciones ordinarias y/o programadas en el INSN-SB son atendidas dentro del tiempo de respuesta establecido en el contrato. El cumplimiento de este indicador es verificado mediante el registro y seguimiento de los tiempos de atención.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |                                                                                                                    |                |     |                  |              |
| Objetivo:                                        | Medir el cumplimiento de las atenciones frente a peticiones ordinario y/o programadas atendidas dentro del tiempo establecido en POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                         |                                                                                                                    |                |     |                  |              |
| Estándar:                                        | Cumplir al 100% con lo requerido para el indicador según lo descrito en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                                                                    |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                                                                    |                |     |                  |              |
| Metodología                                      | Personal autorizado del INSN-SB verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento.<br><br>La ENTIDAD CONTRATANTE deberá por lo menos 1 vez al mes verificar el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                         |                                                                                                                    |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:                          | Semanal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Criterios de inclusión: | Procedimientos establecidos en el POA, Tiempos de atención definidos para atenciones programadas y no programadas. |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                           | Plan Operacional Anual, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                         |                                                                                                                    |                |     |                  |              |
| Metodología para la deducción                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                                                                    |                |     |                  |              |
| Aplicabilidad de Deducción:                      | Por cada vez que ocurra y luego de finalizado el periodo de resolución                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                         |                                                                                                                    |                |     |                  |              |
| Procedimiento para Deducir:                      | 1) El personal autorizado del INSN-SB o la ENTIDAD CONTRATANTE, dejarán un registro por cada vez que se detecte que las peticiones de aseo son atendidas fuera del plazo establecido en el POA.<br><br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "NP" por lo que su incumplimiento significaría deducción inmediata de acuerdo con el factor que corresponda.<br><br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br><br>4) En aquellos casos en que el Operador exceda el plazo de tiempo dado por INSN-SB para la corrección de un defecto de calidad sin haberla efectuado, será de aplicación el porcentaje de deducción correspondiente en cada caso sobre una base diaria a contar del primer día que el Operador exceda el plazo previsto de corrección. |                         |                                                                                                                    |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                 |                                      |  |                             |  |                            |                          |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--|-----------------------------|--|----------------------------|--------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                 |                                      |  |                             |  |                            |                          |
|                                       | El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:<br>$VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$                                                      |                                      |  |                             |  |                            |                          |
| Fórmula de deducción:                 | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:<br>$DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$ |                                      |  |                             |  |                            |                          |
| Periodo de Rectificación              | NP                                                                                                                                                              | Tiempo Extendido para Rectificación: |  | Ponderador de Servicio (Ps) |  | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver anexo X del contrato |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |                                                                   |                |     |                  |              |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |                                                                   |                |     |                  |              |
| Servicio de Aseo, Limpieza y Manejo de Vectores |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |                                                                   |                |     |                  |              |
| Código                                          | ID_13                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Tipo de Evento:         | Programado                                                        | Tipo de Falla: | FC3 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                                    | El 100% de las actividades del servicio de limpieza en el INSN-SB se ejecutan minimizando las molestias sonoras, garantizando un ambiente adecuado para pacientes, personal y visitantes. El cumplimiento de esta condición es monitoreado mediante inspecciones y registros de incidentes, asegurando que las tareas se realicen con el uso de equipos y procedimientos que reduzcan el impacto acústico. |                         |                                                                   |                |     |                  |              |
| Objetivo:                                       | Controlar que las actividades de limpieza sean realizadas sin generar molestias sonoras.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                                   |                |     |                  |              |
| Estándar:                                       | Cumplir al 100% con lo requerido para el indicador según lo descrito en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |                                                                   |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |                                                                   |                |     |                  |              |
| Metodología                                     | Personal autorizado del INSN-SB verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento.<br><br>La ENTIDAD CONTRATANTE deberá por lo menos 1 vez al mes verificar el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                          |                         |                                                                   |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:                         | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Criterios de inclusión: | Procedimientos establecidos en el POA, Normativa vigente asociada |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                          | Plan Operacional Anual, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |                                                                   |                |     |                  |              |
| Metodología para la deducción                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |                                                                   |                |     |                  |              |
| Aplicabilidad de Deducción:                     | cada vez que ocurra se aplicará una deducción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                         |                                                                   |                |     |                  |              |
|                                                 | 1) El personal autorizado del INSN-SB o la ENTIDAD CONTRATANTE, dejarán un registro por cada vez que se detecte que las actividades de aseo producen molestias sonoras.                                                                                                                                                                                                                                    |                         |                                                                   |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |  |                             |  |                            |                          |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--|-----------------------------|--|----------------------------|--------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |  |                             |  |                            |                          |
| Procedimiento para Deducir:           | 2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "ORD"                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      |  |                             |  |                            |                          |
|                                       | 3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.                                                                                                                                                                                                   |                                      |  |                             |  |                            |                          |
|                                       | 4) En aquellos casos en que el Operador exceda el plazo de tiempo dado por INSN-SB para la corrección de un defecto de calidad sin haberla efectuado, será de aplicación el porcentaje de deducción correspondiente en cada caso sobre una base diaria a contar del primer día que el Operador exceda el plazo previsto de corrección. |                                      |  |                             |  |                            |                          |
|                                       | El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:<br>$VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$                                                                                                                                                                                                                             |                                      |  |                             |  |                            |                          |
| Fórmula de deducción:                 | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:<br>$DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                        |                                      |  |                             |  |                            |                          |
| Periodo de Rectificación              | ORD (01 hora)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Tiempo Extendido para Rectificación: |  | Ponderador de Servicio (Ps) |  | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver anexo X del contrato |

#### 1.4) SERVICIO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD INTEGRAL S04

##### RESUMEN DE INDICADORES

| ID    | Indicador                                                                                                     | Tipo de Falla | Periodo para Rectificar | Frecuencia mínima de Supervisión | Criterio de aplicación de deducción                                                               | Criterios de Supervisión referenciales                                                                       |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID_01 | Ejecución de patrullajes y rondas de seguridad según la programación establecida en el POA vigente.           | FC2           | NP                      | Diaria                           | Se aplicará una deducción por cada ronda de patrullaje no ejecutada en cualquier área del INSN-SB | Supervisión directa de la ENTIDAD CONTRATANTE y revisión de protocolos de patrullaje en áreas establecidas.. |
| ID_02 | Disponibilidad de personal de vigilancia en los puestos de presencia física habitual conforme al POA vigente. | FC1           | 0 min                   | Diaria                           | Se aplicará una deducción por cada vigilante ausente en su puesto de vigilancia según el POA.     | Supervisión in situ y revisión de registros de asistencia en todos los puestos de vigilancia.                |
| ID_03 | Ejecución de simulacros programados según el POA vigente.                                                     | FC3           | N / A                   | Mensual                          | Se aplicará una deducción por cada simulacro no realizado conforme al POA                         | Revisión de registros de acuerdo a lo establecido en POA del Servicio u otros documentos asociados.          |
| ID_04 | Almacenamiento de imágenes, videos o audios                                                                   | FC1           | N / A                   | Mensual                          | Se aplicará una deducción cada vez que no se almacenen                                            | Verificación en registros del SIGI, inspección en sitio y muestreo                                           |

| ID    | Indicador                                                                                                                                                       | Tipo de Falla | Periodo para Rectificar | Frecuencia mínima de Supervisión | Criterio de aplicación de deducción                                                                                                              | Criterios de Supervisión referenciales                                                                              |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | del CCTV según lo estipulado en el contrato.                                                                                                                    |               |                         |                                  | las grabaciones del CCTV por al menos 45 días calendario.                                                                                        | aleatorio determinado por la ENTIDAD CONTRATANTE                                                                    |
| ID_05 | Control de identidad y chequeo en accesos conforme a los procedimientos vdel POA.                                                                               | FC1           | 0 min                   | Diaria                           | Se aplicará una deducción por cada incumplimiento detectado en los controles de acceso.                                                          | Supervisión in situ y muestreo aleatorio definido por la ENTIDAD CONTRATANTE.                                       |
| ID_06 | Presentación diaria del reporte de incidentes para su registro en el SIGI.                                                                                      | FC2           | N / A                   | Diaria                           | Se aplicará una deducción por cada retraso en el reporte o por falta de comunicación a la ENTIDAD CONTRATANTE.                                   | Verificación en registros del SIGI, inspección en sitio y revisión de registros en todos los puestos de vigilancia. |
| ID_07 | Atención de Solicitudes de Servicio No Programadas realizadas por Usuarios Autorizados ante eventos imprevistos o emergencias.                                  | FC1           | RUT                     | Diaria                           | Se aplicará una deducción por cada solicitud no atendida en un plazo máximo de 10 minutos según el POA.                                          | Verificación en registros del SIGI, inspección en sitio y análisis del 100% de solicitudes realizadas en el mes .   |
| ID_08 | Reporte inmediato a la ENTIDAD CONTRATANTE de cualquier situación que afecte instalaciones, equipos o la prestación del servicio, incluyendo fallos en el CCTV. | FC2           | RUT                     | Diaria                           | Se aplicará una deducción por cada retraso en el reporte o por falta de comunicación a la ENTIDAD CONTRATANTE.                                   | Verificación en registros del SIGI, inspección en sitio y revisión de registros en todos los puestos de vigilancia. |
| ID_09 | Cumplimiento de los tiempos de atención establecidos en el Contrato para las Solicitudes de Servicio No Programadas                                             | FC2           | RUT                     | Diaria                           | Se aplicará una deducción cada vez que no se cumplen los plazos de atención de solicitudes no programadas, de acuerdo a lo establecido en el POA | Supervisión directa INSN-SB y/o la ENTIDAD CONTRATANTE revisión de registros en el SIGI.                            |

#### AVANCE DE FICHAS

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                     |                 |            |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                     |                 |            |                |     |                  |              |
| Servicio de Seguridad y Vigilancia    |                                                                                                     |                 |            |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_01                                                                                               | Tipo de Evento: | Programado | Tipo de Falla: | FC2 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | Ejecución de patrullajes y rondas de seguridad según la programación establecida en el POA vigente. |                 |            |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                                           |                             |    |                             |                                 |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------|----|-----------------------------|---------------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                                           |                             |    |                             |                                 |
| Objetivo:                             | Medir el cumplimiento de la ejecución de los patrullajes y rondas de seguridad de acuerdo con las frecuencias y tiempos descritos en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |                                                           |                             |    |                             |                                 |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                      |                                                           |                             |    |                             |                                 |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                                           |                             |    |                             |                                 |
| Metodología                           | Supervisión directa de la ENTIDAD CONTRATANTE y revisión de protocolos de patrullaje en áreas establecidas. .<br>La ENTIDAD CONTRATANTE deberá por lo menos 1 vez al mes verificará el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                      |                                                           |                             |    |                             |                                 |
| Frecuencia de Medición:               | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Criterios de inclusión:              | actividades descritas en el proceso precitado metodología |                             |    |                             |                                 |
| Fuente de Información:                | Reportes de supervisión directa de la ENTIDAD CONTRATANTE, Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección de aa ENTIDAD CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                      |                                                           |                             |    |                             |                                 |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                                           |                             |    |                             |                                 |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte de la ENTIDAD CONTRATANTE o el personal autorizado del INSN-SB.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |                                                           |                             |    |                             |                                 |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN-SB o La ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).<br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "NP", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.<br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice 9 del anexo 5 del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                      |                                                           |                             |    |                             |                                 |
|                                       | VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |                                                           |                             |    |                             |                                 |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                                           |                             |    |                             |                                 |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |                                                           |                             |    |                             |                                 |
| Periodo de Rectificación              | NP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP                                                        | Ponderador de Servicio (Ps) | X% | Ponderad or de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo X |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |       |                 |            |                |     |                  |                                     |
|---------------------------------------|-------|-----------------|------------|----------------|-----|------------------|-------------------------------------|
| Datos generales del Indicador         |       |                 |            |                |     |                  |                                     |
| Servicio de Seguridad y Vigilancia    |       |                 |            |                |     |                  |                                     |
| Código                                | ID_02 | Tipo de Evento: | Programado | Tipo de Falla: | FC2 | Tipo de Espacio: | Ver Apéndice Técnico X del Anexo XX |



| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                      |                                                           |                             |    |                            |                                  |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------|----|----------------------------|----------------------------------|
| Descripción:                          | Disponibilidad de personal de vigilancia en los puestos de presencia física habitual conforme al POA vigente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                                                           |                             |    |                            |                                  |
| Objetivo:                             | Medir el cumplimiento de la disponibilidad de personal en turno de acuerdo a lo establecido en el Contrato y POA vigente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |                                                           |                             |    |                            |                                  |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                                           |                             |    |                            |                                  |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                      |                                                           |                             |    |                            |                                  |
| Metodología                           | Supervisión in situ y revisión de registros de asistencia en todos los puestos de vigilancia.<br><br>Personal autorizado del INSN-SB verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento, considerando el POA, Contrato y normativas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |                                                           |                             |    |                            |                                  |
| Frecuencia de Medición:               | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Criterios de inclusión:              | actividades descritas en el proceso precitado metodología |                             |    |                            |                                  |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |                                                           |                             |    |                            |                                  |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                      |                                                           |                             |    |                            |                                  |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte de la Entidad Contratante o el personal autorizado del INSN-SB                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |                                                           |                             |    |                            |                                  |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN-SB o la ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador.<br>2) Al ser un indicador Nul 0 minutos, su incumplimiento genera una sanción económica (deducción), equivalente al valor monetario de los minutos que demora sin rectificar la Falla.<br>3) Los minutos son contados a partir del registro del incumplimiento del indicador en el SIGI y hasta que la Falla se registre (cierre) como rectificada en el SIGI o hasta el último minuto del mes m del Año Calendario t, lo que ocurra primero.<br>4) En caso de no validación del cierre de la actividad en un plazo de 72 horas, el Servicio de SIGI lo validará automáticamente como cerrado a conformidad.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                      |                                                           |                             |    |                            |                                  |
|                                       | VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |                                                           |                             |    |                            |                                  |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                      |                                                           |                             |    |                            |                                  |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |                                                           |                             |    |                            |                                  |
| Periodo de Rectificación              | Nul 0 minutos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP                                                        | Ponderador de Servicio (Ps) | X% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo XX |

#### Ficha Técnica Indicadores Específicos

##### Datos generales del Indicador

##### Servicio de Seguridad y Vigilancia

|        |       |                 |            |                |     |                  |              |
|--------|-------|-----------------|------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Código | ID_03 | Tipo de Evento: | Programado | Tipo de Falla: | FC3 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
|--------|-------|-----------------|------------|----------------|-----|------------------|--------------|

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      |                                                           |                             |    |                            |                                  |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------|----|----------------------------|----------------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      |                                                           |                             |    |                            |                                  |
| Descripción:                          | Ejecución de simulacros programados según el POA vigente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |                                                           |                             |    |                            |                                  |
| Objetivo:                             | Medir el cumplimiento de la ejecución de simulacros de acuerdo con la programación descrita en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                                                           |                             |    |                            |                                  |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |                                                           |                             |    |                            |                                  |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      |                                                           |                             |    |                            |                                  |
| Metodología                           | Revisión de registros de acuerdo a lo establecido en POA del Servicio u otros documentos asociados.<br><br>Personal autorizado del INSN-SB verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento. La ENTIDAD CONTRATANTE deberá por lo menos 1 vez al mes verificará el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                                                           |                             |    |                            |                                  |
| Frecuencia de Medición:               | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Criterios de inclusión:              | actividades descritas en el proceso precitado metodología |                             |    |                            |                                  |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                      |                                                           |                             |    |                            |                                  |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      |                                                           |                             |    |                            |                                  |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte d o el personal autorizado del INSN-SB.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |                                                           |                             |    |                            |                                  |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN-SB o La ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).<br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "NP", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.<br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice 9 del anexo 5 del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada. El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                      |                                                           |                             |    |                            |                                  |
|                                       | VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      |                                                           |                             |    |                            |                                  |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      |                                                           |                             |    |                            |                                  |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                                           |                             |    |                            |                                  |
| Periodo de Rectificación              | NP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP                                                        | Ponderador de Servicio (Ps) | X% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo XX |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      |                                                           |                             |     |                            |                                  |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------|-----|----------------------------|----------------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      |                                                           |                             |     |                            |                                  |
| Servicio de Seguridad y Vigilancia    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      |                                                           |                             |     |                            |                                  |
| Código                                | ID_04                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Tipo de Evento:                      | Programado                                                | Tipo de Falla:              | FC1 | Tipo de Espacio:           | Ver Punto IV                     |
| Descripción:                          | Almacenamiento de imágenes, videos o audios del CCTV según lo estipulado en el contrato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                      |                                                           |                             |     |                            |                                  |
| Objetivo:                             | Medir el cumplimiento de respaldos en los cuales se almacenen las imágenes, videos y/o audios grabados por las cámaras del CCTV de acuerdo con lo establecido en el Contrato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                      |                                                           |                             |     |                            |                                  |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |                                                           |                             |     |                            |                                  |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      |                                                           |                             |     |                            |                                  |
| Metodología                           | Verificación en registros del SIGI, inspección en sitio y muestreo aleatorio determinado por La ENTIDAD CONTRATANTE.<br><br>Personal autorizado del INSN-SB verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento. La ENTIDAD CONTRATANTE deberá por lo menos 1 vez al mes verificará el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |                                                           |                             |     |                            |                                  |
| Frecuencia de Medición:               | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Criterios de inclusión:              | actividades descritas en el proceso precitado metodología |                             |     |                            |                                  |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                      |                                                           |                             |     |                            |                                  |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      |                                                           |                             |     |                            |                                  |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte de la ENTIDAD CONTRATANTE o el personal autorizado del INSN-SB.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                                           |                             |     |                            |                                  |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN-SB o La ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).<br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "NP", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.<br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice 9 del anexo 5 del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada. El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                      |                                                           |                             |     |                            |                                  |
|                                       | VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      |                                                           |                             |     |                            |                                  |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      |                                                           |                             |     |                            |                                  |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                                           |                             |     |                            |                                  |
| Periodo de Rectificación              | NP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP                                                        | Ponderador de Servicio (Ps) | X%  | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo XX |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                      |                                                           |                             |     |                            |                                 |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------|-----|----------------------------|---------------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                      |                                                           |                             |     |                            |                                 |
| Servicio de Seguridad y Vigilancia    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                      |                                                           |                             |     |                            |                                 |
| Código                                | ID_05                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Tipo de Evento:                      | Programado                                                | Tipo de Falla:              | FC1 | Tipo de Espacio:           | Ver Punto IV                    |
| Descripción:                          | Control de identidad y chequeo en accesos conforme a los procedimientos del POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |                                                           |                             |     |                            |                                 |
| Objetivo:                             | Medir el cumplimiento de la implementación de controles de identidad y chequeos en los accesos (internos y externos) del INSN-SB conforme se define en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |                                                           |                             |     |                            |                                 |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                                           |                             |     |                            |                                 |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                      |                                                           |                             |     |                            |                                 |
| Metodología                           | Supervisión in situ y muestreo aleatorio definido por la ENTIDAD CONTRATANTE.<br><br>Personal autorizado del INSN-SB verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento. La ENTIDAD CONTRATANTE deberá por lo menos 1 vez al mes verificar el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                      |                                                           |                             |     |                            |                                 |
| Frecuencia de Medición:               | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Criterios de inclusión:              | actividades descritas en el proceso precitado metodología |                             |     |                            |                                 |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |                                                           |                             |     |                            |                                 |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                      |                                                           |                             |     |                            |                                 |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte de la ENTIDAD CONTRATANTE o el personal autorizado del INSN-SB.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |                                                           |                             |     |                            |                                 |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN-SB o La ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador.<br>2) Al ser un indicador Nul 0 minutos, su incumplimiento genera una sanción económica (deducción), equivalente al valor monetario de los minutos que demora sin rectificar la Falla.<br>3) Los minutos son contados a partir del registro del incumplimiento del indicador en el SIGI y hasta que la Falla se registre (cierre) como rectificada en el SIGI o hasta el último minuto del mes m del Año Calendario t, lo que ocurra primero.<br>4) En caso de no validación del cierre de la actividad en un plazo de 72 horas, el Servicio de SIGI lo validará automáticamente como cerrado a conformidad.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                      |                                                           |                             |     |                            |                                 |
|                                       | VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |                                                           |                             |     |                            |                                 |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                      |                                                           |                             |     |                            |                                 |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |                                                           |                             |     |                            |                                 |
| Periodo de Rectificación              | Nul 0 minutos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP                                                        | Ponderador de Servicio (Ps) | 18% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo 5 |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |                                                           |                             |     |                            |                                  |
|-------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------|-----|----------------------------|----------------------------------|
| <b>Datos generales del Indicador</b>      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |                                                           |                             |     |                            |                                  |
| <b>Servicio de Seguridad y Vigilancia</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |                                                           |                             |     |                            |                                  |
| Código                                    | ID_06                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Tipo de Evento:                      | Programado                                                | Tipo de Falla:              | FC2 | Tipo de Espacio:           | Ver Punto IV                     |
| Descripción:                              | Presentación diaria del reporte de incidentes para su registro en el SIGI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |                                                           |                             |     |                            |                                  |
| Objetivo:                                 | Medir que se cumple con realizar y presentar los reportes diarios de incidentes al SIGI y que estos se encuentren cargados en el Sistema del SIGI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                      |                                                           |                             |     |                            |                                  |
| Estándar:                                 | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |                                                           |                             |     |                            |                                  |
| <b>Medición del Indicador</b>             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |                                                           |                             |     |                            |                                  |
| Metodología                               | Verificación en registros del SIGI, inspección en sitio y revisión de registros en todos los puestos de vigilancia.<br>Personal autorizado del INSN-SB verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento. La ENTIDAD CONTRATANTE deberá por lo menos 1 vez al mes verificará el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                      |                                                           |                             |     |                            |                                  |
| Frecuencia de Medición:                   | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Criterios de inclusión:              | actividades descritas en el proceso precitado metodología |                             |     |                            |                                  |
| Fuente de Información:                    | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                      |                                                           |                             |     |                            |                                  |
| <b>Metodología para la deducción</b>      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |                                                           |                             |     |                            |                                  |
| Aplicabilidad de Deducción:               | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte de la ENTIDAD CONTRATANTE o el personal autorizado del INSN-SB.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |                                                           |                             |     |                            |                                  |
| Procedimiento para Deducir:               | <p>1) El personal autorizado del INSN-SB o La ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).</p> <p>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "NP", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.</p> <p>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice 9 del anexo 5 del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.</p> <p>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.</p> <p>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:</p> $VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$ <p>La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:</p> |                                      |                                                           |                             |     |                            |                                  |
| Fórmula de deducción:                     | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |                                                           |                             |     |                            |                                  |
| Periodo de Rectificación                  | NP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP                                                        | Ponderador de Servicio (Ps) | X%  | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo XX |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                         |                                     |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                         |                                     |                |     |                  |              |
| Servicio de Seguridad y Vigilancia    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                         |                                     |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_07                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Tipo de Evento:         | No Programado                       | Tipo de Falla: | FC1 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | Atención de Solicitudes de Servicio No Programadas realizadas por Usuarios Autorizados ante eventos imprevistos o emergencias.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                         |                                     |                |     |                  |              |
| Objetivo:                             | Medir la atención de las Solicitudes de Servicio no programadas relacionadas con las Eventos Imprevistos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                         |                                     |                |     |                  |              |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con atender las Solicitudes de Servicio no programadas relacionadas con las actividades definidas en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                         |                                     |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                         |                                     |                |     |                  |              |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN-SB verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento. La ENTIDAD CONTRATANTE deberá por lo menos 1 vez al mes verificará el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                         |                                     |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:               | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Criterios de inclusión: | Total de solicitudes no programados |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                         |                                     |                |     |                  |              |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                         |                                     |                |     |                  |              |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte de La ENTIDAD CONTRATANTE o el personal autorizado del INSN-SB.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                         |                                     |                |     |                  |              |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN-SB o La ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de Servicio No Programada.<br>2) El OPERADOR tiene un plazo definido (periodo para rectificar) en el Apéndice 5 y Apéndice Técnico 6 del Anexo 5 Niveles de Servicio, para cumplir con el indicador No Programado<br>3) De no cumplir dentro de este periodo, se convierte en un incumplimiento (Falla).<br>4) Este incumplimiento genera una sanción económica (deducción), equivalente al valor monetario de los minutos que demora sin rectificar la Falla.<br>5) Los minutos son contados a partir de la expiración del "Periodo para Rectificar", hasta que la Falla se registre como rectificada (cierre) en el SIGI o hasta el último minuto del mes m del Año Calendario t, lo que ocurra primero.<br>6) En caso de no validación del cierre de la actividad en un plazo de 72 horas, el Servicio de SIGI lo validará automáticamente como cerrado a conformidad.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                         |                                     |                |     |                  |              |
|                                       | $VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                         |                                     |                |     |                  |              |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                         |                                     |                |     |                  |              |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                         |                                     |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |     |                                      |    |                             |    |                            |                                  |
|---------------------------------------|-----|--------------------------------------|----|-----------------------------|----|----------------------------|----------------------------------|
| Datos generales del Indicador         |     |                                      |    |                             |    |                            |                                  |
| Periodo de Rectificación              | RUT | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP | Ponderador de Servicio (Ps) | X% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo XX |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |                                     |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |                                     |                |     |                  |              |
| Servicio de Seguridad y Vigilancia    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |                                     |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_08                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Tipo de Evento:         | No Programado                       | Tipo de Falla: | FC2 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | Reporte inmediato a la ENTIDAD CONTRATANTE de cualquier situación que afecte instalaciones, equipos o la prestación del servicio, incluyendo fallos en el CCTV.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |                                     |                |     |                  |              |
| Objetivo:                             | Medir el cumplimiento a los procesos de reporte inmediato al SIGI cuando el personal del Servicio de Seguridad y Vigilancia identifique cualquier daño o situación que se considere y/o represente una afectación a las Instalaciones, equipos del INSN-SB.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                         |                                     |                |     |                  |              |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con atender las Solicitudes de Servicio no programadas relacionadas con las actividades definidas en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                         |                                     |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |                                     |                |     |                  |              |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN-SB verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento. La ENTIDAD CONTRATANTE deberá por lo menos 1 vez al mes verificará el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                         |                                     |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:               | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Criterios de inclusión: | Total de solicitudes no programados |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                         |                                     |                |     |                  |              |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |                                     |                |     |                  |              |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte de la ENTIDAD CONTRATANTE o el personal autorizado del INSN-SB.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                         |                                     |                |     |                  |              |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN-SB o genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de Servicio No Programada.<br>2) El OPERADOR tiene un plazo definido (periodo para rectificar) en el Apéndice 5 y Apéndice Técnico 6 del Anexo 5 Niveles de Servicio, para cumplir con el indicador No Programado<br>3) De no cumplir dentro de este periodo, se convierte en un incumplimiento (Falla).<br>4) Este incumplimiento genera una sanción económica (deducción), equivalente al valor monetario de los minutos que demora sin rectificar la Falla.<br>5) Los minutos son contados a partir de la expiración del "Periodo para Rectificar", hasta que la Falla se registre como rectificada (cierre) en el SIGI o hasta el último minuto del mes m del Año Calendario t, lo que ocurra primero.<br>6) En caso de no validación del cierre de la actividad en un plazo de 72 horas, el Servicio de SIGI lo validará automáticamente como cerrado a conformidad.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                         |                                     |                |     |                  |              |
|                                       | VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                         |                                     |                |     |                  |              |



| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                 |                                      |    |                             |    |                            |                                  |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----|-----------------------------|----|----------------------------|----------------------------------|
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula: |                                      |    |                             |    |                            |                                  |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                    |                                      |    |                             |    |                            |                                  |
| Periodo de Rectificación              | RUT                                                                                             | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP | Ponderador de Servicio (Ps) | X% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo XX |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                                     |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                                     |                |     |                  |              |
| Servicio de Seguridad y Vigilancia    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                                     |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_09                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Tipo de Evento:         | No Programado                       | Tipo de Falla: | FC2 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | Cumplimiento de los tiempos de atención establecidos en el Contrato para las Solicitudes de Servicio No Programadas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                     |                |     |                  |              |
| Objetivo:                             | Medir la atención de las Solicitudes de Servicio no programadas relacionadas con las diversas actividades definidas en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |                                     |                |     |                  |              |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con atender las Solicitudes de Servicio no programadas relacionadas con las actividades definidas en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                         |                                     |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                                     |                |     |                  |              |
| Metodología                           | Supervisión directa de la ENTIDAD CONTRATANTE del Contrato y revisión de registros en el SIGI.<br><br>Personal autorizado del INSN-SB verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento. La ENTIDAD CONTRATANTE deberá por lo menos 1 vez al mes verificará el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                         |                                     |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:               | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Criterios de inclusión: | Total de solicitudes no programados |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |                                     |                |     |                  |              |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                                     |                |     |                  |              |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte de la ENTIDAD CONTRATANTE o el personal autorizado del INSN-SB.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                         |                                     |                |     |                  |              |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN-SB o genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de Servicio No Programada.<br>2) El OPERADOR tiene un plazo definido (periodo para rectificar) en el Apéndice 5 y Apéndice Técnico 6 del Anexo 5 Niveles de Servicio, para cumplir con el indicador No Programado<br>3) De no cumplir dentro de este periodo, se convierte en un incumplimiento (Falla).<br>4) Este incumplimiento genera una sanción económica (deducción), equivalente al valor monetario de los minutos que demora sin rectificar la Falla.<br>5) Los minutos son contados a partir de la expiración del "Periodo para Rectificar", hasta que la Falla se registre como rectificada (cierre) en el SIGI o hasta el último minuto del mes m del Año Calendario t, lo que ocurra primero.<br>6) En caso de no validación del cierre de la actividad en un plazo de 72 horas, el Servicio de SIGI |                         |                                     |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                |                                      |    |                             |    |                            |                                  |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----|-----------------------------|----|----------------------------|----------------------------------|
|                                       | lo validará automáticamente como cerrado a conformidad.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                      |    |                             |    |                            |                                  |
|                                       | $VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$                                                                                            |                                      |    |                             |    |                            |                                  |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                |                                      |    |                             |    |                            |                                  |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                   |                                      |    |                             |    |                            |                                  |
| Periodo de Rectificación              | RUT                                                                                                                            | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP | Ponderador de Servicio (Ps) | X% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo XX |

## 1.5) SERVICIO GESTIÓN DE RESIDUOS S05

### RESUMEN DE INDICADORES

| ID    | Indicador                                                                                                                                                                                        | Tipo de Falla | Periodo para Rectificar | Frecuencia mínima de Supervisión | Criterio de aplicación de deducción                                                                                                     | Criterios/Metodología de Supervisión referenciales                                                                                |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID_01 | El 100% de las áreas del INSN-SB cuentan con bolsas y contenedores suficientes para la eliminación de residuos, cumpliendo con las características establecidas en la normativa vigente          | FC2           | ORD                     | Diaria                           | Por cada vez que ocurra y luego de finalizado el periodo de resolución                                                                  | Las revisiones se basarán en los registros de quejas e incidencias y los controles específicos de la ENTIDAD CONTRATANTE          |
| ID_02 | El 100% de los medios de transporte utilizados para el recojo selectivo y el traslado seguro de los residuos hospitalarios cumplen con los requerimientos exigidos por la normativa vigente      | FC1           | URG                     | Mensual                          | Por cada vez que ocurra y luego de finalizado el periodo de resolución                                                                  | Las revisiones se basarán en los registros de quejas e incidencias y los controles específicos de la ENTIDAD CONTRATANTE          |
| ID_03 | El 100% de los residuos generados en las áreas, unidades y servicios del INSN-SB son recolectados dentro del horario fijado, sin retrasos superiores a 1 hora                                    | FC2           | NP                      | Diaria                           | Por cada vez que se detecte retraso superior a 01 hora se aplicará una deducción. Se contabilizará por unidades o almacenes intermedios | Las revisiones se basarán en los registros de quejas e incidencias y los controles específicos de la ENTIDAD CONTRATANTE          |
| ID_04 | El 100% de los residuos son recolectados siguiendo las rutas y circuitos previamente establecidos, conforme a los procedimientos operativos y la normativa vigente                               | FC1           | NP                      | Diaria                           | Por cada vez que ocurra y luego de finalizado el periodo de resolución                                                                  | Las revisiones se basarán en los registros de quejas e incidencias y los controles específicos de la ENTIDAD CONTRATANTE          |
| ID_05 | El 100% de las charlas de sensibilización y divulgación sobre la adecuada segregación de residuos para el personal asistencial se realizan conforme al calendario previamente aprobado           | FC3           | NP                      | Mensual                          | Por cada vez que se detecte y luego de finalizado el periodo de resolución                                                              | Las revisiones se basarán en los controles específicos de la ENTIDAD CONTRATANTE y los resultados de la Encuesta de Satisfacción. |
| ID_06 | El 100% de los contenedores reutilizables de residuos en las plantas son lavados y desinfectados conforme a los procedimientos establecidos y con la frecuencia definida en la normativa vigente | FC2           | ORD                     | Semanal                          | Por cada vez que ocurra y luego de finalizado el periodo de resolución                                                                  | Las revisiones se basarán en los registros de quejas e incidencias y los controles específicos de la ENTIDAD CONTRATANTE          |
| ID_07 | El 100% de los residuos contaminados o contaminantes son manejados y eliminados conforme                                                                                                         | FC1           | URG                     | Diaria                           | Por cada vez que ocurra y luego de                                                                                                      | Las revisiones se basarán en los registros de quejas e incidencias, los                                                           |

| ID    | Indicador                                                                                                                                                                                | Tipo de Falla | Periodo para Rectificar | Frecuencia mínima de Supervisión | Criterio de aplicación de deducción                                    | Criterios/Metodología de Supervisión referenciales                                                                  |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | a los protocolos establecidos, sin presencia en ningún punto del recinto hospitalario ni en su entorno inmediato                                                                         |               |                         |                                  | finalizado el periodo de resolución                                    | controles específicos de la ENTIDAD CONTRATANTE y los resultados de la Encuesta de Satisfacción.                    |
| ID_08 | El 100% de los registros de entrada, salida y destino de los distintos tipos de residuos están actualizados y disponibles para inspección por parte del representante de la institución. | FC2           | URG                     | Mensual                          | Por cada vez que ocurra y luego de finalizado el periodo de resolución | Las revisiones se basarán en los controles específicos de la ENTIDAD CONTRATANTE y los resultados de las Auditorías |
| ID_09 | El 100% de las áreas destinadas al almacenamiento final de residuos están claramente señalizadas conforme a la normativa vigente y los procedimientos establecido                        | FC2           | ORD                     | Trimestral                       | Por cada vez que ocurra se aplicará una deducción                      | Las revisiones se basarán en los controles específicos de la ENTIDAD CONTRATANTE                                    |
| ID_10 | El 100% de los contenedores y compactadores de residuos comunes son retirados oportunamente antes de alcanzar su capacidad máxima, conforme a los procedimientos establecidos            | FC2           | ORD                     | Mensual                          | Por cada vez que ocurra se aplicará una deducción                      | Las revisiones se basarán en los controles específicos de la ENTIDAD CONTRATANTE                                    |
| ID_11 | El 100% de la gestión de residuos realizada por el OPERADOR y sus empresas subcontratadas cumple con la normativa vigente en todas sus etapas                                            | FC1           | NP                      | Trimestal                        | Por cada vez que ocurra y luego de finalizado el periodo de resolución | Las revisiones se basarán en los Resultados de la Auditoría.                                                        |

#### AVANCE DE FICHAS

| Ficha Técnica Indicadores Específicos  |                                                                                                                                                                                          |                 |            |                |     |                  |              |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| <b>Datos generales del Indicador</b>   |                                                                                                                                                                                          |                 |            |                |     |                  |              |
| <b>Servicio de Gestión de Residuos</b> |                                                                                                                                                                                          |                 |            |                |     |                  |              |
| Código                                 | ID_01                                                                                                                                                                                    | Tipo de Evento: | Programado | Tipo de Falla: | FC2 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                           | El 100% de las áreas del INSN-SB cuentan con bolsas y contenedores suficientes para la eliminación de residuos, cumpliendo con las características establecidas en la normativa vigente. |                 |            |                |     |                  |              |
| Objetivo:                              | Medir el cumplimiento en el uso de bolsas y contenedores en cantidad y características acorde a los requerido en el POA y el Contrato                                                    |                 |            |                |     |                  |              |
| Estándar:                              | Cumplir al 100% con las bolsas y contenedores requeridas por contrato y normativa vigente                                                                                                |                 |            |                |     |                  |              |
| <b>Medición del Indicador</b>          |                                                                                                                                                                                          |                 |            |                |     |                  |              |
| Metodología                            | Personal autorizado del INSN-SB verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento.                                                                                         |                 |            |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |                                                                      |                             |  |                            |               |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--|----------------------------|---------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |                                                                      |                             |  |                            |               |
|                                       | La Entidad deberá por lo menos 1 vez al mes verificar el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                                          |                                      |                                                                      |                             |  |                            |               |
| Frecuencia de Medición:               | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Criterios de inclusión:              | Procedimientos Establecidos en POA, Legislación y Normativa vigente, |                             |  |                            |               |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Actas / reportes de inspección de la Entidad y En los registros de quejas e incidencias.                                                                                                                                                                                                                       |                                      |                                                                      |                             |  |                            |               |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |                                                                      |                             |  |                            |               |
| Aplicabilidad de Deducción            | Por cada vez que ocurra y luego de finalizado el periodo de resolución                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                      |                                                                      |                             |  |                            |               |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN-SB o la Entidad genere un registro de incidencia por cada vez que se detecte la falta de bolsas o contenedores en el INSN-SB                                                                                                                                                                        |                                      |                                                                      |                             |  |                            |               |
|                                       | 2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "EM" catalogado como emergencia.                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                                                      |                             |  |                            |               |
|                                       | 3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.                                                                                                                                                                                                   |                                      |                                                                      |                             |  |                            |               |
|                                       | 4) En aquellos casos en que el Operador exceda el plazo de tiempo dado por INSN-SB para la corrección de un defecto de calidad sin haberla efectuado, será de aplicación el porcentaje de deducción correspondiente en cada caso sobre una base diaria a contar del primer día que el Operador exceda el plazo previsto de corrección. |                                      |                                                                      |                             |  |                            |               |
|                                       | El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:<br><br>VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo )                                                                                                                                                                                                                           |                                      |                                                                      |                             |  |                            |               |
| Fórmula de deducción:                 | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:<br><br>$DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                    |                                      |                                                                      |                             |  |                            |               |
| Periodo de Rectificación              | ORD (01 hora)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Tiempo Extendido para Rectificación: |                                                                      | Ponderador de Servicio (Ps) |  | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver anexos XX |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                              |                 |            |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                              |                 |            |                |     |                  |              |
| Servicio de Gestión de Residuos       |                                                                                                                                                                                              |                 |            |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_02                                                                                                                                                                                        | Tipo de Evento: | Programado | Tipo de Falla: | FC1 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | El 100% de los medios de transporte utilizados para el recojo selectivo y el traslado seguro de los residuos hospitalarios cumplen con los requerimientos exigidos por la normativa vigente. |                 |            |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |                                                                      |                             |  |                            |                          |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--|----------------------------|--------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |                                                                      |                             |  |                            |                          |
| Objetivo:                             | Monitorear el cumplimiento de los requisitos normativos para los medios de transporte utilizados en el recojo selectivo y traslado seguro de residuos hospitalarios, asegurando que se adhieran a la normativa vigente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      |                                                                      |                             |  |                            |                          |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con lo requerido para el indicador según lo descrito en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |                                                                      |                             |  |                            |                          |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |                                                                      |                             |  |                            |                          |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN-SB verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento.<br><br>La Entidad deberá por lo menos 1 vez al mes verificar el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                      |                                                                      |                             |  |                            |                          |
| Frecuencia de Medición:               | Mensual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Criterios de inclusión:              | Procedimientos Establecidos en POA, Legislación y Normativa vigente, |                             |  |                            |                          |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Actas / reportes de inspección de la Entidad, registros de quejas e incidencias.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                      |                                                                      |                             |  |                            |                          |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |                                                                      |                             |  |                            |                          |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada vez que ocurra y luego de finalizado el periodo de resolución                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |                                                                      |                             |  |                            |                          |
| Procedimiento o para Deducir:         | <div>1) El personal autorizado del INSN-SB o la Entidad, dejarán un registro por cada vez que se detecte que el transporte utilizado en el retiro de residuos no cumpla con la normativa vigente y lo establecido en el POA.</div> <div>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "ORD"</div> <div>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.</div> <div>4) En aquellos casos en que el Operador exceda el plazo de tiempo dado por INSN-SB para la corrección de un defecto de calidad sin haberla efectuado, será de aplicación el porcentaje de deducción correspondiente en cada caso sobre una base diaria a contar del primer día que el Operador exceda el plazo previsto de corrección.</div> <div>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:<br/><br/><math>VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo )</math></div> |                                      |                                                                      |                             |  |                            |                          |
| Fórmula de deducción:                 | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:<br><br>$DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                      |                                                                      |                             |  |                            |                          |
| Periodo de Rectificación              | URG (30 minutos)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Tiempo Extendido para Rectificación: |                                                                      | Ponderador de Servicio (Ps) |  | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver anexo X del contrato |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |                                                                                                         |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |                                                                                                         |                |     |                  |              |
| Servicio de Gestión de Residuos       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |                                                                                                         |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_03                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Tipo de Evento:         | Programado                                                                                              | Tipo de Falla: | FC2 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | El 100% de los residuos generados en las áreas, unidades y servicios del INSN-SB son recolectados dentro del horario fijado, sin retrasos superiores a 1 hora.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                         |                                                                                                         |                |     |                  |              |
| Objetivo:                             | Controlar el cumplimiento del horario establecido para la recolección de los distintos tipos de residuos generados en las áreas, unidades y servicios del INSN-SB, asegurando una gestión eficiente, segura y conforme a la normativa vigente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                         |                                                                                                         |                |     |                  |              |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con los horarios de retiro de residuos establecidos en el POA y el Contrato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                         |                                                                                                         |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |                                                                                                         |                |     |                  |              |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN-SB verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento.<br><br>La Entidad deberá por lo menos 1 vez al mes verificar el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                                                         |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:               | NP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Criterios de inclusión: | Procedimientos Establecidos en POA, Actividades Programadas en el POA, Legislación y Normativa vigente, |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Actas / reportes de inspección de la Entidad y En los registros de quejas e incidencias.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                                                                                                         |                |     |                  |              |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |                                                                                                         |                |     |                  |              |
| Aplicabilidad de Deducción            | Por cada vez que se detecte retraso superior a 01 hora se aplicará una deducción. Se contabilizará por unidades o almacenes intermedios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                         |                                                                                                         |                |     |                  |              |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN-SB o La Entidad genera un registro de incidencia por cada vez que se detecte incumplimiento en los horarios de retiro<br><br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "NP" por lo que su incumplimiento generará una deducción inmediata.<br><br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br><br>4) En aquellos casos en que el Operador exceda el plazo de tiempo dado por INSN-SB para la corrección de un defecto de calidad sin haberla efectuado, será de aplicación el porcentaje de deducción correspondiente en cada caso sobre una base diaria a contar del primer día que el Operador exceda el plazo previsto de corrección.<br><br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:<br><br>$VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo )$ |                         |                                                                                                         |                |     |                  |              |
| Fórmula de deducción:                 | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:<br><br>$DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                         |                                                                                                         |                |     |                  |              |



| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                |                                      |  |                             |  |                            |                          |
|---------------------------------------|----------------|--------------------------------------|--|-----------------------------|--|----------------------------|--------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                |                                      |  |                             |  |                            |                          |
| Periodo de Rectificación              | NP (0 minutos) | Tiempo Extendido para Rectificación: |  | Ponderador de Servicio (Ps) |  | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver anexo X del contrato |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                         |                                                                                                               |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                         |                                                                                                               |                |     |                  |              |
| Servicio de Gestión de Residuos       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                         |                                                                                                               |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_04                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Tipo de Evento:         | Programado                                                                                                    | Tipo de Falla: | FC1 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | El 100% de los residuos son recolectados siguiendo las rutas y circuitos previamente establecidos, conforme a los procedimientos operativos y la normativa vigente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |                                                                                                               |                |     |                  |              |
| Objetivo:                             | Monitorear el cumplimiento de las rutas y circuitos establecidos para el recojo de residuos hospitalarios, garantizando una gestión eficiente, segura y conforme a la normativa vigente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                         |                                                                                                               |                |     |                  |              |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con las rutas y circuitos establecidos para el retiro de residuos según lo establecido en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |                                                                                                               |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                         |                                                                                                               |                |     |                  |              |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN-SB verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento.<br><br>La Entidad deberá por lo menos 1 vez al mes verificar el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                         |                                                                                                               |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:               | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Criterios de inclusión: | Procedimientos Establecidos en POA, Planos y Rutas programadas del servicio, legislación y Normativa vigente, |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Actas / reportes de inspección de la Entidad y En los registros de quejas e incidencias.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                         |                                                                                                               |                |     |                  |              |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                         |                                                                                                               |                |     |                  |              |
| Aplicabilidad de Deducción            | Por cada vez que ocurra y luego de finalizado el periodo de resolución                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                         |                                                                                                               |                |     |                  |              |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN-SB o La Entidad genera un registro de incidencia por cada vez que se detecte incumplimiento en las rutas y/o circuitos de recojo de residuos.<br><br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "NP" Por lo que su incumplimiento generará una deducción inmediata.<br><br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br><br>4) En aquellos casos en que el Operador exceda el plazo de tiempo dado por INSN-SB para la corrección de un defecto de calidad sin haberla efectuado, será de aplicación el porcentaje de deducción correspondiente en cada caso sobre una base diaria a contar del primer día que el Operador exceda el plazo previsto de corrección. |                         |                                                                                                               |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                 |                                      |  |                             |  |                            |               |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--|-----------------------------|--|----------------------------|---------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                 |                                      |  |                             |  |                            |               |
|                                       | El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:<br>$VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$                                                      |                                      |  |                             |  |                            |               |
| Fórmula de deducción:                 | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:<br>$DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$ |                                      |  |                             |  |                            |               |
| Periodo de Rectificación              | NP (0 minutos)                                                                                                                                                  | Tiempo Extendido para Rectificación: |  | Ponderador de Servicio (Ps) |  | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver anexos XX |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                         |                                                                      |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                         |                                                                      |                |     |                  |              |
| Servicio de Gestión de Residuos       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                         |                                                                      |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_05                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Tipo de Evento:         | Programado                                                           | Tipo de Falla: | FC3 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | El 100% de las charlas de sensibilización y divulgación sobre la adecuada segregación de residuos para el personal asistencial se realizan conforme al calendario previamente aprobado.                                                                                                                                               |                         |                                                                      |                |     |                  |              |
| Objetivo:                             | Medir el cumplimiento en la realización de charlas de sensibilización y divulgación entre el personal asistencial sobre la adecuada segregación de residuos, conforme al calendario aprobado.                                                                                                                                         |                         |                                                                      |                |     |                  |              |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con lo requerido para el indicador según lo descrito en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                       |                         |                                                                      |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                         |                                                                      |                |     |                  |              |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN-SB verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento.<br><br>La Entidad deberá por lo menos 1 vez al mes verificar el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad. |                         |                                                                      |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:               | Mensual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Criterios de inclusión: | Procedimientos Establecidos en POA, Legislación y Normativa vigente, |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Actas / reportes de inspección de la Entidad y los Resultados de la Encuesta de Satisfacción.                                                                                                                                                                                                                 |                         |                                                                      |                |     |                  |              |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                         |                                                                      |                |     |                  |              |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada vez que se detecte y luego de finalizado el periodo de resolución.                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                                                                      |                |     |                  |              |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN-SB o la Entidad, dejarán un registro por cada vez que se detecte incumplimiento en la programación de las charlas sobre adecuada segregación.<br><br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "NP" por lo que su incumplimiento significaría una deducción inmediata.                |                         |                                                                      |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                 |  |                             |  |                            |                          |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------|--|----------------------------|--------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                 |  |                             |  |                            |                          |
| Fórmula de deducción:                 | 3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                 |  |                             |  |                            |                          |
|                                       | 4) En aquellos casos en que el Operador exceda el plazo de tiempo dado por INSN-SB para la corrección de un defecto de calidad sin haberla efectuado, será de aplicación el porcentaje de deducción correspondiente en cada caso sobre una base diaria a contar del primer día que el Operador exceda el plazo previsto de corrección. |                                                                                                                                                                 |  |                             |  |                            |                          |
|                                       | El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:<br>$VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                 |  |                             |  |                            |                          |
| Fórmula de deducción:                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:<br>$DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$ |  |                             |  |                            |                          |
| Periodo de Rectificación              | NP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Tiempo Extendido para Rectificación:                                                                                                                            |  | Ponderador de Servicio (Ps) |  | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver anexo X del contrato |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                         |                                                                                                               |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                         |                                                                                                               |                |     |                  |              |
| Servicio de Gestión de Residuos       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                         |                                                                                                               |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_06                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Tipo de Evento:         | Programado                                                                                                    | Tipo de Falla: | FC2 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | El 100% de los contenedores reutilizables de residuos en las plantas son lavados y desinfectados conforme a los procedimientos establecidos y con la frecuencia definida en la normativa vigente.                                                                                                                                     |                         |                                                                                                               |                |     |                  |              |
| Objetivo:                             | Monitorear el cumplimiento del lavado y desinfección de los contenedores reutilizables de residuos en las plantas, asegurando el cumplimiento de los protocolos de higiene y bioseguridad.                                                                                                                                            |                         |                                                                                                               |                |     |                  |              |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con lo requerido para el indicador según lo descrito en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                       |                         |                                                                                                               |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                         |                                                                                                               |                |     |                  |              |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN-SB verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento.<br><br>La Entidad deberá por lo menos 1 vez al mes verificar el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad. |                         |                                                                                                               |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:               | Semanal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Criterios de inclusión: | Procedimientos Establecidos en POA, Actividades programadas del servicio, Requerimientos del Control de IAAS, |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Actas / reportes de inspección de la Entidad, registros de quejas e incidencias.                                                                                                                                                                                                                              |                         |                                                                                                               |                |     |                  |              |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                         |                                                                                                               |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                      |  |                             |  |                            |                          |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--|-----------------------------|--|----------------------------|--------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                      |  |                             |  |                            |                          |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada vez que ocurra y luego de finalizado el periodo de resolución.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |  |                             |  |                            |                          |
| Procedimiento o para Deducir:         | <p>1) El personal autorizado del INSN-SB o la Entidad, dejarán un registro por cada vez que se detecte incumplimiento en la limpieza y/o lavado en los contenedores de residuos del INSN-SB.</p> <p>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "ORD"</p> <p>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.</p> <p>4) En aquellos casos en que el Operador exceda el plazo de tiempo dado por INSN-SB para la corrección de un defecto de calidad sin haberla efectuado, será de aplicación el porcentaje de deducción correspondiente en cada caso sobre una base diaria a contar del primer día que el Operador exceda el plazo previsto de corrección.</p> <p>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:</p> $VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$ |                                      |  |                             |  |                            |                          |
| Fórmula de deducción:                 | <p>La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:</p> $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      |  |                             |  |                            |                          |
| Periodo de Rectificación              | ORD (01 hora)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Tiempo Extendido para Rectificación: |  | Ponderador de Servicio (Ps) |  | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver anexo X del contrato |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                            |                 |            |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                            |                 |            |                |     |                  |              |
| Servicio de Gestión de Residuos       |                                                                                                                                                                                                            |                 |            |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_07                                                                                                                                                                                                      | Tipo de Evento: | Programado | Tipo de Falla: | FC1 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | El 100% de los residuos contaminados o contaminantes son manejados y eliminados conforme a los protocolos establecidos, sin presencia en ningún punto del recinto hospitalario ni en su entorno inmediato. |                 |            |                |     |                  |              |
| Objetivo:                             | Medir la correcta disposición y manejo de residuos hospitalarios para prevenir la presencia de residuos contaminados o contaminantes dentro del recinto hospitalario y su entorno inmediato.               |                 |            |                |     |                  |              |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con lo requerido para el indicador según lo descrito en el POA.                                                                                                                            |                 |            |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                            |                 |            |                |     |                  |              |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN-SB verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento.                                                                                                           |                 |            |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |                                                                                                               |                             |  |                            |              |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--|----------------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |                                                                                                               |                             |  |                            |              |
|                                       | La Entidad deberá por lo menos 1 vez al mes verificar el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                                          |                                      |                                                                                                               |                             |  |                            |              |
| Frecuencia de Medición:               | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Criterios de inclusión:              | Procedimientos Establecidos en POA, Legislación y Normativa vigente, Programación de Actividades del Servicio |                             |  |                            |              |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Actas / reportes de inspección de la Entidad, registros de quejas e incidencias.                                                                                                                                                                                                                               |                                      |                                                                                                               |                             |  |                            |              |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |                                                                                                               |                             |  |                            |              |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada vez que ocurra y luego de finalizado el periodo de resolución                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                      |                                                                                                               |                             |  |                            |              |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN-SB o la Entidad, dejarán un registro por cada vez que se detecten residuos contaminados o contaminantes segregados de forma incorrecta                                                                                                                                                              |                                      |                                                                                                               |                             |  |                            |              |
|                                       | 2) Este indicador al tener un periodo de rectificación URG                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      |                                                                                                               |                             |  |                            |              |
|                                       | 3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.                                                                                                                                                                                                   |                                      |                                                                                                               |                             |  |                            |              |
|                                       | 4) En aquellos casos en que el Operador exceda el plazo de tiempo dado por INSN-SB para la corrección de un defecto de calidad sin haberla efectuado, será de aplicación el porcentaje de deducción correspondiente en cada caso sobre una base diaria a contar del primer día que el Operador exceda el plazo previsto de corrección. |                                      |                                                                                                               |                             |  |                            |              |
|                                       | El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:<br><br>$VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo )$                                                                                                                                                                                                                         |                                      |                                                                                                               |                             |  |                            |              |
| Fórmula de deducción:                 | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:<br><br>$DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                    |                                      |                                                                                                               |                             |  |                            |              |
| Periodo de Rectificación              | URG (30 minutos)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Tiempo Extendido para Rectificación: |                                                                                                               | Ponderador de Servicio (Ps) |  | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver anexo XX |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                          |                 |            |                |     |                  |                 |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|----------------|-----|------------------|-----------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                          |                 |            |                |     |                  |                 |
| Servicio de Gestión de Residuos       |                                                                                                                                                                                          |                 |            |                |     |                  |                 |
| Código                                | ID_08                                                                                                                                                                                    | Tipo de Evento: | Programado | Tipo de Falla: | FC2 | Tipo de Espacio: | Ver Anexo N° XX |
| Descripción:                          | El 100% de los registros de entrada, salida y destino de los distintos tipos de residuos están actualizados y disponibles para inspección por parte del representante de la institución. |                 |            |                |     |                  |                 |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |                                                                                                            |                             |  |                            |              |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--|----------------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |                                                                                                            |                             |  |                            |              |
| Objetivo:                             | Garantizar la disponibilidad y actualización del registro de entrada, salida y destino de los distintos tipos de residuos hospitalarios, asegurando la trazabilidad y el cumplimiento de la normativa vigente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                      |                                                                                                            |                             |  |                            |              |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con lo requerido para el indicador según lo descrito en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |                                                                                                            |                             |  |                            |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |                                                                                                            |                             |  |                            |              |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN-SB verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento.<br><br>La Entidad deberá por lo menos 1 vez al mes verificar el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |                                                                                                            |                             |  |                            |              |
| Frecuencia de Medición:               | Mensual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Criterios de inclusión:              | Procedimientos establecidos en el POA, Legislación y Normativa Vigente, Registro de traslado de residuos., |                             |  |                            |              |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Actas / reportes de inspección de la Entidad, Declaraciones de Residuos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      |                                                                                                            |                             |  |                            |              |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |                                                                                                            |                             |  |                            |              |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada vez que ocurra y luego de finalizado el periodo de resolución.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                                                                                                            |                             |  |                            |              |
| Procedimiento o para Deducir:         | 1) El personal autorizado del INSN-SB o la Entidad, dejarán un registro por cada vez que se detecte que existe registro de entrada, salida y destino de los distintos tipos de residuos.<br><br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "URG"<br><br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br><br>4) En aquellos casos en que el Operador exceda el plazo de tiempo dado por INSN-SB para la corrección de un defecto de calidad sin haberla efectuado, será de aplicación el porcentaje de deducción correspondiente en cada caso sobre una base diaria a contar del primer día que el Operador exceda el plazo previsto de corrección.<br><br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:<br><br>$VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo )$ |                                      |                                                                                                            |                             |  |                            |              |
| Fórmula de deducción:                 | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:<br><br>$DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |                                                                                                            |                             |  |                            |              |
| Periodo de Rectificación              | URG (30 minutos)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Tiempo Extendido para Rectificación: |                                                                                                            | Ponderador de Servicio (Ps) |  | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver anexo XX |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |  |  |  |  |  |  |  |
|---------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|
| Datos generales del Indicador         |  |  |  |  |  |  |  |
| Servicio de Gestión de Residuos       |  |  |  |  |  |  |  |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                      |                                                                         |                             |     |                            |                          |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----|----------------------------|--------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                      |                                                                         |                             |     |                            |                          |
| Código                                | ID_09                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Tipo de Evento:                      | Programado                                                              | Tipo de Falla:              | ORD | Tipo de Espacio:           | Ver Punto IV             |
| Descripción:                          | El 100% de las áreas destinadas al almacenamiento final de residuos están claramente señalizadas conforme a la normativa vigente y los procedimientos establecido.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |                                                                         |                             |     |                            |                          |
| Objetivo:                             | Controlar que el área destinada al almacenamiento final de residuos hospitalarios esté claramente señalizada conforme a la normativa vigente, garantizando una gestión segura y eficiente de los desechos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                      |                                                                         |                             |     |                            |                          |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con lo requerido para el indicador según lo descrito en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                      |                                                                         |                             |     |                            |                          |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                      |                                                                         |                             |     |                            |                          |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN-SB verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento.<br><br>La Entidad deberá por lo menos 1 vez al mes verificar el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                                                                         |                             |     |                            |                          |
| Frecuencia de Medición:               | Trimestral                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Criterios de inclusión:              | Procedimientos establecidos en el POA, Legislación y Normativa Vigente. |                             |     |                            |                          |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Actas / reportes de inspección de la Entidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                                                                         |                             |     |                            |                          |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                      |                                                                         |                             |     |                            |                          |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada vez que ocurra se aplicará una deducción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |                                                                         |                             |     |                            |                          |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN-SB o la Entidad, dejarán un registro por cada vez que se detecte la falta de señalización en las áreas de almacenamiento de residuos.<br><br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "ORD"<br><br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br><br>4) En aquellos casos en que el Operador exceda el plazo de tiempo dado por INSN-SB para la corrección de un defecto de calidad sin haberla efectuado, será de aplicación el porcentaje de deducción correspondiente en cada caso sobre una base diaria a contar del primer día que el Operador exceda el plazo previsto de corrección.<br><br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:<br><br>VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCo / IPCt ) |                                      |                                                                         |                             |     |                            |                          |
| Fórmula de deducción:                 | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:<br>$DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                      |                                                                         |                             |     |                            |                          |
| Periodo de Rectificación              | ORD (01 hora)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Tiempo Extendido para Rectificación: |                                                                         | Ponderador de Servicio (Ps) |     | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver anexo X del contrato |



| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |                                                                                                                                                |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |                                                                                                                                                |                |     |                  |              |
| Servicio de Gestión de Residuos       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |                                                                                                                                                |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_10                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Tipo de Evento:         | No Programado                                                                                                                                  | Tipo de Falla: | FC2 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | El 100% de los contenedores y compactadores de residuos comunes son retirados oportunamente antes de alcanzar su capacidad máxima, conforme a los procedimientos establecidos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                         |                                                                                                                                                |                |     |                  |              |
| Objetivo:                             | Controlar el retiro oportuno de los contenedores y compactadores de residuos comunes una vez que alcanzan su capacidad máxima, evitando la acumulación excesiva de desechos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                         |                                                                                                                                                |                |     |                  |              |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con lo requerido para el indicador según lo descrito en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |                                                                                                                                                |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |                                                                                                                                                |                |     |                  |              |
| Metodología                           | <p>Personal autorizado del INSN-SB verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento.</p> <p>La Entidad deberá por lo menos 1 vez al mes verificar el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                         |                                                                                                                                                |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:               | Mensual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Criterios de inclusión: | Procedimientos establecidos en el POA, Legislación y Normativa Vigente, Registro de traslado de residuos., Programación de Actividades del POA |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Actas / reportes de inspección de la Entidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                                                                                                |                |     |                  |              |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |                                                                                                                                                |                |     |                  |              |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada vez que ocurra se aplicará una deducción.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                         |                                                                                                                                                |                |     |                  |              |
| Procedimiento para Deducir:           | <p>1) El personal autorizado del INSN-SB o la Entidad, dejarán un registro por cada vez que se detecte que se detecte que los contenedores y/o compactadores superan su capacidad máxima.</p> <p>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "ORD"</p> <p>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.</p> <p>4) En aquellos casos en que el Operador exceda el plazo de tiempo dado por INSN-SB para la corrección de un defecto de calidad sin haberla efectuado, será de aplicación el porcentaje de deducción correspondiente en cada caso sobre una base diaria a contar del primer día que el Operador exceda el plazo previsto de corrección.</p> <p>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:</p> $VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$ |                         |                                                                                                                                                |                |     |                  |              |
| Fórmula de deducción:                 | <p>La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:</p> $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                         |                                                                                                                                                |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |               |                                      |  |                             |  |                            |                          |
|---------------------------------------|---------------|--------------------------------------|--|-----------------------------|--|----------------------------|--------------------------|
| Datos generales del Indicador         |               |                                      |  |                             |  |                            |                          |
| Periodo de Rectificación              | ORD (01 hora) | Tiempo Extendido para Rectificación: |  | Ponderador de Servicio (Ps) |  | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver anexo X del contrato |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                         |                                                                                                               |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                         |                                                                                                               |                |     |                  |              |
| Servicio de Gestión de Residuos       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                         |                                                                                                               |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_11                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Tipo de Evento:         | Programado                                                                                                    | Tipo de Falla: | FC1 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | El 100% de la gestión de residuos realizada por el OPERADOR y sus empresas subcontratadas cumple con la normativa vigente en todas sus etapas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                                                               |                |     |                  |              |
| Objetivo:                             | Controlar que la gestión de residuos realizada por el Operador y las empresas subcontratadas cumpla con la normativa vigente, garantizando el manejo adecuado, recolección, transporte y disposición final de los residuos hospitalarios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                                                                                                               |                |     |                  |              |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con lo requerido para el indicador según lo descrito en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                         |                                                                                                               |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                         |                                                                                                               |                |     |                  |              |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN-SB verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento.<br><br>La Entidad deberá por lo menos 1 vez al mes verificar el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                         |                                                                                                               |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:               | Trimestral                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Criterios de inclusión: | Procedimientos establecidos en el POA, Legislación y Normativa Vigente, Alcances establecidos en el Contrato. |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Actas / reportes de inspección de la Entidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                         |                                                                                                               |                |     |                  |              |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                         |                                                                                                               |                |     |                  |              |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada vez que ocurra y luego de finalizado el periodo de resolución                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                         |                                                                                                               |                |     |                  |              |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN-SB o la Entidad, dejarán un registro por cada vez que se detecte que la gestión de los residuos hospitalarios no se realice de acuerdo con la normativa vigente.<br><br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación “NP” por lo que su incumplimiento significaría una deducción inmediata.<br><br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br><br>4) En aquellos casos en que el Operador exceda el plazo de tiempo dado por INSN-SB para la corrección de un defecto de calidad sin haberla efectuado, será de aplicación el porcentaje de deducción correspondiente en cada caso sobre una base diaria a contar del primer día que el Operador exceda el plazo previsto de corrección. |                         |                                                                                                               |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                 |                                      |  |                             |  |                            |                           |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--|-----------------------------|--|----------------------------|---------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                 |                                      |  |                             |  |                            |                           |
|                                       | El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:<br>$VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$                                                      |                                      |  |                             |  |                            |                           |
| Fórmula de deducción:                 | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:<br>$DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$ |                                      |  |                             |  |                            |                           |
| Periodo de Rectificación              | NP (0 minutos)                                                                                                                                                  | Tiempo Extendido para Rectificación: |  | Ponderador de Servicio (Ps) |  | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver anexo XX del contrato |

### 1.6) SERVICIO ESTERILIZACIÓN S06

#### RESUMEN DE INDICADORES

| ID    | Indicador                                                                                                                                                                                                     | Tipo de Falla | Periodo para Rectificar | Frecuencia mínima de Supervisión | Criterio de aplicación de deducción                                                                                                                  | Criterios de Supervisión referenciales                                                                                        |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID_01 | El 100% del material estéril es entregado a las unidades usuarias dentro de los tiempos programados y autorizados en el Plan Operacional Anual (POA)                                                          | FC1           | 0 min                   | Semanal                          | Se aplicará una deducción cada vez que no se cumpla con el tiempo programado y autorizado en el POA para la dotación de material estéril al INSN-SB. | Revisiones al azar, registradas en el SIGI-NS, realizadas por personal de la ENTIDAD CONTRATANTE                              |
| ID_02 | El 100% de la recolección del material contaminado se realiza dentro del tiempo programado y autorizado en el Plan Operacional Anual (POA)                                                                    | FC1           | 0 min                   | Semanal                          | Se aplicará una deducción cuando los tiempos programados y autorizados en el POA para la recolección de Material Contaminado no se cumpla.           | Revisiones al azar, registradas en el SIGI-NS, realizadas por personal del INSN-SB y la ENTIDAD CONTRATANTE.                  |
| ID_03 | El 100% de las solicitudes No Programadas (NP) de material estéril realizadas por las unidades usuarias son atendidas dentro de los tiempos de abastecimiento establecidos en el Plan Operacional Anual (POA) | FC2           | RUT                     | Mensual                          | Se aplicará una deducción cada vez que el abastecimiento de Material Estéril No Programado no cumpla con plazo definido en el POA.                   | Verificación en los registros del SIGI del ingreso de los resultados a las solicitudes No Programadas de diferentes usuarios. |
| ID_04 | El 100% de los controles para el aseguramiento de la esterilización del material (instrumental) realizados por el OPERADOR están correctamente registrados en el sistema de trazabilidad,                     | FC2           | NP                      | Trimestral                       | Se aplicará una deducción cuando no se cumpla con los controles y procedimientos establecidos para aseguramiento y                                   | Revisiones realizadas al azar por personal del INSN-SB y la ENTIDAD CONTRATANTE y registradas                                 |

| ID    | Indicador                                                                                                                                                                                              | Tipo de Falla | Periodo para Rectificar | Frecuencia mínima de Supervisión | Criterio de aplicación de deducción                                                                                                                                                       | Criterios de Supervisión referenciales                                                                                                                                                                  |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | conforme a los procedimientos establecidos                                                                                                                                                             |               |                         |                                  | posterior mantenimiento de material estéril (Instrumental) en zonas críticas y semi críticas.                                                                                             | regularmente en el SIGI.                                                                                                                                                                                |
| ID_05 | El porcentaje de devoluciones de material estéril (ropa e instrumental) no supera el límite establecido en los procedimientos operativos                                                               | FC3           | RUT                     | Mensual                          | Se aplicará una deducción cuando las devoluciones de material estéril (ropa e instrumental estériles) superen el porcentaje máximo permitido, acordado y establecido en el POA.           | Revisión en los registros del SIGI del ingreso de devoluciones (No Conformidad) de ropa e instrumental estéril.                                                                                         |
| ID_06 | El 100% de las áreas usuarias del servicio de esterilización del INSN-SB cuentan con mediciones periódicas del grado de satisfacción del personal de salud, conforme a los procedimientos establecidos | FC3           | NP                      | Trimestral                       | Se aplicará una deducción cuando el nivel de Satisfacción de los usuarios del Servicio de Esterilización sea menor al 80% de satisfacción, de acuerdo a evaluación establecida en el POA. | Revisión de resultados de estudio de satisfacción de usuarios elaborada por empresa independiente contratada por el OPERADOR para tal efecto y que la ENTIDAD CONTRATANTE deberá subir al sistema SIGI. |

#### AVANCE DE FICHAS

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                       |                         |                                                       |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                       |                         |                                                       |                |     |                  |              |
| Servicio de Esterilización            |                                                                                                                                                       |                         |                                                       |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_01                                                                                                                                                 | Tipo de Evento:         | Programado                                            | Tipo de Falla: | FC1 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | El 100% del material estéril es entregado a las unidades usuarias dentro de los tiempos programados y autorizados en el Plan Operacional Anual (POA). |                         |                                                       |                |     |                  |              |
| Objetivo:                             | Medir el grado de cumplimiento del tiempo programado y autorizado en los POA para la dotación de material estéril a proveer al INSN-SB.               |                         |                                                       |                |     |                  |              |
| Estándar:                             | El 99.5% de las entregas de material estéril se hace en los tiempos programados y autorizados en el POA.                                              |                         |                                                       |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                       |                         |                                                       |                |     |                  |              |
| Metodología                           | Revisiones al azar, registradas en el SIGI-NS, realizadas por personal del INSN-SB y la ENTIDAD CONTRATANTE.                                          |                         |                                                       |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:               | Semanal                                                                                                                                               | Criterios de inclusión: | actividades descritas en el POA, Contrato y normativa |                |     |                  |              |

|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                      |  |                             |    |                             |                                 |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--|-----------------------------|----|-----------------------------|---------------------------------|
| Fuente de Información:        | Registros en sistema SIGI de resultados de revisiones realizadas por personal del INSN-SB y la ENTIDAD CONTRATANTE, Plan Operacional Anual.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |  |                             |    |                             |                                 |
| Metodología para la deducción |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                      |  |                             |    |                             |                                 |
| Aplicabilidad de Deducción:   | Se aplicará una deducción cada vez que no se cumpla con el tiempo programado y autorizado en el POA para la dotación de material estéril al INSN-SB.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |  |                             |    |                             |                                 |
| Procedimiento para Deducir:   | 1) El personal autorizado del INSN-SB o la ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).<br>2) Al ser un indicador Nul 0 minutos, su incumplimiento genera una sanción económica (deducción), equivalente al valor monetario de los minutos que demora sin rectificar la Falla.<br>3) Los minutos son contados a partir del registro del incumplimiento del indicador en el SIGI y hasta que la Falla se registre (cierre) como rectificada en el SIGI o hasta el último minuto del mes m del Año Calendario t, lo que ocurra primero.<br>4) En caso de no validación del cierre de la actividad en un plazo de 72 horas, el Servicio de SIGI lo validará automáticamente como cerrado a conformidad.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                      |  |                             |    |                             |                                 |
|                               | VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |  |                             |    |                             |                                 |
|                               | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                      |  |                             |    |                             |                                 |
| Fórmula de deducción:         | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                      |  |                             |    |                             |                                 |
| Periodo de Rectificación      | Nul 0 min                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Tiempo Extendido para Rectificación: |  | Ponderador de Servicio (Ps) | X% | Ponderado r de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo X |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                             |                         |                                             |                |     |                  |                             |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------|----------------|-----|------------------|-----------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                             |                         |                                             |                |     |                  |                             |
| Servicio de Esterilización            |                                                                                                                                             |                         |                                             |                |     |                  |                             |
| Código                                | ID_02                                                                                                                                       | Tipo de Evento:         | Programado                                  | Tipo de Falla: | FC1 | Tipo de Espacio: | Ver apéndice X del Anexo XX |
| Descripción:                          | El 100% de la recolección del material contaminado se realiza dentro del tiempo programado y autorizado en el Plan Operacional Anual (POA). |                         |                                             |                |     |                  |                             |
| Objetivo:                             | Medir el grado de cumplimiento del tiempo programado y autorizado en el POA para la recolección del Material Contaminado según corresponda. |                         |                                             |                |     |                  |                             |
| Estándar:                             | El 98.0% de las recolecciones de material contaminado se realiza en los tiempos programados y autorizados en el POA.                        |                         |                                             |                |     |                  |                             |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                             |                         |                                             |                |     |                  |                             |
| Metodología                           | Revisiones al azar, registradas en el SIGI-NS, realizadas por personal del INSN-SB y la ENTIDAD CONTRATANTE.                                |                         |                                             |                |     |                  |                             |
| Frecuencia de Medición:               | Semanal                                                                                                                                     | Criterios de inclusión: | actividades descritas en el POA y normativa |                |     |                  |                             |
| Fuente de Información:                | Registros en sistema SIGI de resultados de revisiones realizadas por personal del INSN-SB y la ENTIDAD CONTRATANTE, Plan Operacional Anual. |                         |                                             |                |     |                  |                             |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |  |                             |    |                            |              |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--|-----------------------------|----|----------------------------|--------------|
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |  |                             |    |                            |              |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Se aplicará una deducción cuando los tiempos programados y autorizados en el POA para la recolección de Material Contaminado no se cumpla.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |  |                             |    |                            |              |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN-SB o la ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).<br>2) Al ser un indicador "Nul 0 minutos", su incumplimiento genera una sanción económica (deducción), equivalente al valor monetario de los minutos que demora sin rectificar la Falla..<br>3) Los minutos son contados a partir del registro del incumplimiento del indicador en el SIGI y hasta que la Falla se registre (cierre) como rectificada en el SIGI o hasta el último minuto del mes m del Año Calendario t, lo que ocurra primero.<br>4) En caso de no validación del cierre de la actividad en un plazo de 72 horas, el Servicio de SIGI lo validará automáticamente como cerrado a conformidad.<br><br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                      |  |                             |    |                            |              |
|                                       | $VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                      |  |                             |    |                            |              |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |  |                             |    |                            |              |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |  |                             |    |                            |              |
| Periodo de Rectificación              | Nul 0 min                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Tiempo Extendido para Rectificación: |  | Ponderador de Servicio (Ps) | X% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver Punto IV |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                |                         |                                 |                |     |                  |                             |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------|----------------|-----|------------------|-----------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                |                         |                                 |                |     |                  |                             |
| Servicio de Esterilización            |                                                                                                                                                                                                                |                         |                                 |                |     |                  |                             |
| Código                                | ID_03                                                                                                                                                                                                          | Tipo de Evento:         | No Programado                   | Tipo de Falla: | FC2 | Tipo de Espacio: | Ver apéndice X del Anexo XX |
| Descripción:                          | El 100% de las solicitudes No Programadas (NP) de material estéril realizadas por las unidades usuarias son atendidas dentro de los tiempos de abastecimiento establecidos en el Plan Operacional Anual (POA). |                         |                                 |                |     |                  |                             |
| Objetivo:                             | Medir el grado de cumplimiento con los tiempos de abastecimiento frente a solicitudes No Programadas.                                                                                                          |                         |                                 |                |     |                  |                             |
| Estándar:                             | El 97.0% del abastecimiento de material estéril No Programado es entregado en el plazo definido en el POA.                                                                                                     |                         |                                 |                |     |                  |                             |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                |                         |                                 |                |     |                  |                             |
| Metodología                           | Verificación en los registros del SIGI del ingreso de los resultados a las solicitudes No Programadas de las distintas unidades usuarias.                                                                      |                         |                                 |                |     |                  |                             |
| Frecuencia de Medición:               | Mensual                                                                                                                                                                                                        | Criterios de inclusión: | actividades descritas en el POA |                |     |                  |                             |
| Fuente de Información:                | Registros en sistema SIGI de resultados a solicitudes no programadas por parte de las distintas unidades usuarias.                                                                                             |                         |                                 |                |     |                  |                             |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                |                         |                                 |                |     |                  |                             |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |  |                             |    |                            |                                 |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--|-----------------------------|----|----------------------------|---------------------------------|
| Aplicabilidad de Deducción:           | Se aplicará una deducción cada vez que el abastecimiento de Material Estéril No Programado no cumpla con plazo establecido en el Plan Operacional Anual.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |  |                             |    |                            |                                 |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN-SB o la ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de Servicio No Programada.<br>2) El OPERADOR tiene un plazo definido (periodo para rectificar) en el Apéndice X y Apéndice Técnico X del Anexo X Niveles de Servicio, para cumplir con el indicador No Programado<br>3) De no cumplir dentro de este período, se convierte en un incumplimiento (Falla).<br>4) Este incumplimiento genera una sanción económica (deducción), equivalente al valor monetario de los minutos que demora sin rectificar la Falla.<br><br>5) Los minutos son contados a partir de la expiración del "Periodo para Rectificar", hasta que la Falla se registre como rectificada (cierre) en el SIGI o hasta el último minuto del mes m del Año Calendario t, lo que ocurra primero.<br><br>6) En caso de no validación del cierre de la actividad en un plazo de 72 horas, el Servicio de SIGI lo validará automáticamente como cerrado a conformidad. |                                      |  |                             |    |                            |                                 |
|                                       | El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |  |                             |    |                            |                                 |
|                                       | $VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |  |                             |    |                            |                                 |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |  |                             |    |                            |                                 |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |  |                             |    |                            |                                 |
| Periodo de Rectificación              | RUT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Tiempo Extendido para Rectificación: |  | Ponderador de Servicio (Ps) | X% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo X |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                         |                                                     |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                         |                                                     |                |     |                  |              |
| Servicio de Esterilización            |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                         |                                                     |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_04                                                                                                                                                                                                                                                                         | Tipo de Evento:         | Programado                                          | Tipo de Falla: | FC2 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | El 100% de los controles para el aseguramiento de la esterilización del material (instrumental) realizados por el OPERADOR están correctamente registrados en el sistema de trazabilidad, conforme a los procedimientos establecidos.                                         |                         |                                                     |                |     |                  |              |
| Objetivo:                             | Medir el grado de cumplimiento del procedimiento establecido para la inspección y posterior mantenimiento del material estéril (Instrumental).                                                                                                                                |                         |                                                     |                |     |                  |              |
| Estándar:                             | Las fallas en el cumplimiento de los procedimientos establecidos para la inspección y posterior mantenimiento del material estéril (Instrumental), y reposición del mismo no puede superar el número de 5 fallas en el periodo de cálculo, en zonas críticas y semi críticas. |                         |                                                     |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                         |                                                     |                |     |                  |              |
| Metodología                           | Revisiones realizadas al azar por personal del INSN-SB y la ENTIDAD CONTRATANTE y registradas regularmente en el SIGI.                                                                                                                                                        |                         |                                                     |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:               | Trimestral                                                                                                                                                                                                                                                                    | Criterios de inclusión: | actividades descritas en el POA y normativa vigente |                |     |                  |              |



|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |  |                             |    |                            |                                 |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--|-----------------------------|----|----------------------------|---------------------------------|
| Fuente de Información:        | Revisión del ingreso de los resultados de las revisiones realizadas al azar registradas en el SIGI por personal del INSN-SB y la ENTIDAD. Estas revisiones no pueden ser menores a 10 en el trimestre.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |  |                             |    |                            |                                 |
| Metodología para la deducción |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |  |                             |    |                            |                                 |
| Aplicabilidad de Deducción:   | Se aplicará una deducción cuando no se cumpla con los controles y procedimientos establecidos para aseguramiento y posterior mantenimiento de material estéril (Instrumental) en zonas críticas y semi críticas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                      |  |                             |    |                            |                                 |
| Procedimiento para Deducir:   | 1) El personal autorizado del INSN-SB o la ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).<br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "NP", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.<br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice 9 del anexo 5 del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                      |  |                             |    |                            |                                 |
|                               | VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |  |                             |    |                            |                                 |
|                               | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |  |                             |    |                            |                                 |
| Fórmula de deducción:         | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |  |                             |    |                            |                                 |
| Periodo de Rectificación      | NP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Tiempo Extendido para Rectificación: |  | Ponderador de Servicio (Ps) | X% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo X |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                    |                         |                                 |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                    |                         |                                 |                |     |                  |              |
| Servicio de Esterilización            |                                                                                                                                                                    |                         |                                 |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_05                                                                                                                                                              | Tipo de Evento:         | Programado                      | Tipo de Falla: | FC3 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | El porcentaje de devoluciones de material estéril (ropa e instrumental) no supera el límite establecido en los procedimientos operativos.                          |                         |                                 |                |     |                  |              |
| Objetivo:                             | Medir el porcentaje de devolución de material estéril por fallos en el proceso de esterilización o daños.                                                          |                         |                                 |                |     |                  |              |
| Estándar:                             | Las devoluciones de material estéril (ropa e instrumental estériles) no pueden superar el 2% del total de material estéril entregado.                              |                         |                                 |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                    |                         |                                 |                |     |                  |              |
| Metodología                           | Revisión en los registros del SIGI del ingreso de devoluciones de ropa e instrumental estéril (No Conformidad) por parte de las unidades usuarias.                 |                         |                                 |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:               | Mensual                                                                                                                                                            | Criterios de inclusión: | actividades descritas en el POA |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                | Registros de No Conformidad ingresados al sistema SIGI de acuerdo a lo establecido en el Plan Operacional Anual, reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE. |                         |                                 |                |     |                  |              |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                    |                         |                                 |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |  |                             |    |                            |                                 |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--|-----------------------------|----|----------------------------|---------------------------------|
| Aplicabilidad de Deducción:           | Se aplicará una deducción cuando las devoluciones de material estéril (ropa e instrumental estériles) superen el porcentaje máximo permitido, acordado y establecido en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |  |                             |    |                            |                                 |
| Procedimiento para Deducir:           | <p>1) El personal autorizado del INSN-SB o la ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).</p> <p>2) El OPERADOR tiene un plazo definido (periodo para rectificar) en el Apéndice X y Apéndice Técnico X del Anexo X Niveles de Servicio, para cumplir con el indicador No Programado</p> <p>3) De no cumplir dentro de este periodo, se convierte en un incumplimiento (Falla).</p> <p>4) Este incumplimiento genera una sanción económica (deducción), equivalente al valor monetario de los minutos que demora sin rectificar la Falla.</p> <p>5) Los minutos son contados a partir de la expiración del "Periodo para Rectificar", hasta que la Falla se registre como rectificada (cierre) en el SIGI o hasta el último minuto del mes m del Año Calendario t, lo que ocurra primero.</p> <p>6) En caso de no validación del cierre de la actividad en un plazo de 72 horas, el Servicio de SIGI lo validará automáticamente como cerrado a conformidad.</p> <p>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:</p> <p><math>VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)</math></p> <p>La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:</p> |                                      |  |                             |    |                            |                                 |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      |  |                             |    |                            |                                 |
| Periodo de Rectificación              | RUT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Tiempo Extendido para Rectificación: |  | Ponderador de Servicio (Ps) | X% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo X |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                           |                 |            |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                           |                 |            |                |     |                  |              |
| Servicio de Esterilización            |                                                                                                                                                                                                                           |                 |            |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_06                                                                                                                                                                                                                     | Tipo de Evento: | Programado | Tipo de Falla: | FC3 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | El 100% de las áreas usuarias del servicio de esterilización del INSN-SB cuentan con mediciones periódicas del grado de satisfacción del personal de salud, conforme a los procedimientos establecidos.                   |                 |            |                |     |                  |              |
| Objetivo:                             | Cuantificar el nivel de satisfacción del personal de salud de cada una de las áreas usuarias del servicio de esterilización (personal del INSN-SB) mediante encuestas, para implementar mejoras continuas en el servicio. |                 |            |                |     |                  |              |
| Estándar:                             | La satisfacción de los usuarios del servicio de esterilización, manifiestan un nivel de satisfacción igual o superior al 80% de satisfacción.                                                                             |                 |            |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                           |                 |            |                |     |                  |              |
| Metodología                           | Revisión de resultados de estudio de satisfacción de usuarios elaborada por empresa independiente contratada por el OPERADOR para tal efecto y que la ENTIDAD CONTRATANTE deberá subir al sistema SIGI.                   |                 |            |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                                                                            |                             |    |                            |                                 |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----|----------------------------|---------------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                                                                            |                             |    |                            |                                 |
| Frecuencia de Medición:               | Trimestral                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Criterios de inclusión:              | actividades descritas y definidas en POA, Contrato, resultados del estudio de satisfacción |                             |    |                            |                                 |
| Fuente de Información:                | Resultados del estudio de satisfacción a usuarios elaborada por empresa independiente contratada para tal efecto y que debe estar disponible para revisión en el sistema SIGI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                      |                                                                                            |                             |    |                            |                                 |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                                                                            |                             |    |                            |                                 |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Se aplicará una deducción cuando el nivel de Satisfacción de los usuarios del Servicio de Esterilización sea menor al 80% de satisfacción, de acuerdo a evaluación establecida en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                                                                                            |                             |    |                            |                                 |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN-SB o la ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).<br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "NP", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.<br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice X del anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                      |                                                                                            |                             |    |                            |                                 |
|                                       | VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |                                                                                            |                             |    |                            |                                 |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                                                                            |                             |    |                            |                                 |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |                                                                                            |                             |    |                            |                                 |
| Periodo de Rectificación              | NP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP                                                                                         | Ponderador de Servicio (Ps) | X% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo X |

### 1.7) SERVICIO DE PATOLOGÍA CLÍNICA S07

#### RESUMEN DE INDICADORES

| ID    | Indicador                                                                                                                                    | Tipo de Falla | Periodo para Rectificar | Frecuencia mínima de Supervisión | Criterio de aplicación de deducción                                                                                                                                      | Criterios de Supervisión referenciales                                                                                                                                                                                                             |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID_01 | El 100% de las tomas de muestra a pacientes ambulatorios y hospitalizados se realizan dentro del tiempo de espera establecido en el Contrato | FC1           | NP                      | Semanal                          | Se aplicará una deducción cada vez que el tiempo de espera para la toma de muestras de pacientes ambulatorios y hospitalizados programados supere el tiempo establecido. | Para el caso de los pacientes ambulatorios, se considerará el tiempo de espera registrado en el sistema de información de laboratorio integrado con el SIGI-NS con el que deberá contar el OPERADOR. Para el caso de los pacientes hospitalizados, |

| ID    | Indicador                                                                                                                                                               | Tipo de Falla | Periodo para Rectificar | Frecuencia mínima de Supervisión | Criterio de aplicación de deducción                                                                                                                                                    | Criterios de Supervisión referenciales                                                                                                                                                                          |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                                                                                                                                                                         |               |                         |                                  |                                                                                                                                                                                        | se considerará los tiempos registrados en el SIGI-NS.                                                                                                                                                           |
| ID_02 | El 100% de los resultados de exámenes de la totalidad de la Cartera de Servicios se entregan dentro del tiempo establecido en el contrato                               | FC1           | NP                      | Mensual                          | Se aplicará una deducción cada vez que no se cumpla con los tiempos de entrega de resultados de los exámenes de laboratorio establecidos en el Contrato y el POA                       | Las verificaciones de los tiempos se realizarán mediante revisión de los registros del SIGI-NS.                                                                                                                 |
| ID_03 | El 100% del servicio de Laboratorio para Pruebas Programadas cumple con la disponibilidad horaria establecida en el contrato                                            | FC1           | NP                      | Mensual                          | Se aplicará una deducción cuando la disponibilidad horaria del servicio, estipulada en el POA no se cumpla.                                                                            | Revisión del sistema SIGI-NS, donde se encuentra el registro efectuado por el OPERADOR y aprobado por la ENTIDAD CONTRATANTE respecto del horario de apertura y cierre del servicio de Laboratorio.             |
| ID_04 | El 100% de los valores de alerta detectados en exámenes de urgencia son comunicados al médico tratante antes de 30 minutos, conforme a lo establecido en el POA vigente | FC1           | RUT                     | Mensual                          | Se aplicará una deducción cuando los resultados de las pruebas (valores alerta) de Urgencia son informadas al médico tratante después de 30 minutos o el tiempo establecido en el POA. | Revisión del sistema informático SIGI-NS, donde se encuentra el registro efectuado por el OPERADOR. Utilización del sistema de apoyo informático del Laboratorio para enviar la información al médico tratante. |
| ID_05 | El 100% de los equipos analíticos cumplen con los estándares de medición establecidos en el programa de calibración                                                     | FC2           | Nul 0 min               | Mensual                          | Se aplicará una deducción cuando el grado de cumplimiento de los estándares de medición de equipos analíticos de laboratorio no sea el establecido en el POA.                          | La ENTIDAD CONTRATANTE podrá verificar mediante revisión visual el registro de calibraciones planificadas y realizadas que el OPERADOR debe mantener registradas en el SIGI-NS                                  |
| ID_06 | El 100% de los controles de calidad internos se realizan conforme al criterio de aceptabilidad y rechazo establecido en el POA vigente                                  | FC2           | NP                      | Mensual                          | Se aplicará una deducción al detectar la existencia de anomalías en el proceso de medida y que los resultados obtenidos no presenten más error                                         | Inspecciones a las marcaciones de los equipos que deben ser registradas y validadas por la ENTIDAD CONTRATANTE en los equipos, luego registradas en el SIGI-NS. Estas inspecciones                              |

| ID    | Indicador                                                                                                                                                                                    | Tipo de Falla | Periodo para Rectificar | Frecuencia mínima de Supervisión | Criterio de aplicación de deducción                                                                                                                                                                                           | Criterios de Supervisión referenciales                                                                                                                                                               |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |                                                                                                                                                                                              |               |                         |                                  | que el característico del procedimiento.                                                                                                                                                                                      | corresponderán a las estipuladas en tiempo y forma en el POA.                                                                                                                                        |
| ID_07 | El 100% de los analitos evaluados cumplen con los requerimientos de calidad mínima establecidos en el POA para cada sistema de análisis                                                      | FC3           | NP                      | Trimestral                       | Se aplicará una deducción cada vez que se incumpla los requerimientos de calidad mínima de los analitos.                                                                                                                      | Verificaciones mediante inspección por la ENTIDAD CONTRATANTE a muestras de control establecidas en el manual de operación y normas de Calidad.                                                      |
| ID_08 | El 100% de los controles de calidad externos realizados mediante un programa de evaluación externa cumplen con los criterios de conformidad establecidos en la normativa vigente y en el POA | FC3           | NP                      | Trimestral                       | Se aplicará una deducción cada vez que no se cumpla con los parámetros establecidos para la desviación relativa de resultados.                                                                                                | Las verificaciones mediante inspección por la ENTIDAD CONTRATANTE a muestras de control establecidas en el manual de operación y normas de Calidad                                                   |
| ID_09 | El 100% de los usuarios encuestados reportan satisfacción con la atención brindada por el servicio de Laboratorio, conforme a los estándares de calidad establecidos                         | FC2           | NP                      | Trimestral                       | Se aplicará una deducción cada vez que la medición del grado de satisfacción de los usuarios con respecto a la atención recibida, tanto por enfermeros, como técnicos paramédicos, auxiliares y médicos sea inferior al 80 %. | Los resultados del estudio de satisfacción de usuarios, elaborado por empresa independiente contratada por el OPERADOR para tal efecto, deberá subirse al sistema SIGI-NS por la ENTIDAD CONTRATANTE |

#### AVANCE DE FICHAS

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                               |                 |            |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| <b>Datos generales del Indicador</b>  |                                                                                                                                               |                 |            |                |     |                  |              |
| <b>Servicio de Patología Clínica</b>  |                                                                                                                                               |                 |            |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_01                                                                                                                                         | Tipo de Evento: | Programado | Tipo de Falla: | FC1 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción :                         | El 100% de las tomas de muestra a pacientes ambulatorios y hospitalizados se realizan dentro del tiempo de espera establecido en el Contrato. |                 |            |                |     |                  |              |
| Objetivo:                             | Medir el cumplimiento de los tiempos de espera para la toma de muestras de acuerdo a lo establecido en el POA                                 |                 |            |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |                                                       |                             |    |                            |                                 |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------|----|----------------------------|---------------------------------|
| Estándar:                             | El tiempo de espera para la toma de muestras de pacientes ambulatorios y hospitalizados programados, no debe superar los 15 minutos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      |                                                       |                             |    |                            |                                 |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |                                                       |                             |    |                            |                                 |
| Metodología                           | Supervisión por parte del personal de la ENTIDAD CONTRATANTE mediante verificación de registros en el sistema de información SIGI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                      |                                                       |                             |    |                            |                                 |
| Frecuencia de Medición:               | Semanal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Criterios de inclusión:              | actividades descritas en el POA, Contrato y normativa |                             |    |                            |                                 |
| Fuente de Información :               | En pacientes ambulatorios, se considerará el tiempo de espera registrado en el sistema de información de laboratorio integrado con el SIGI-NS con el que deberá contar el OPERADOR. Para el caso de los pacientes hospitalizados, se considerará los tiempos registrados en el SIGI-NS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |                                                       |                             |    |                            |                                 |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |                                                       |                             |    |                            |                                 |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Cada vez que el tiempo de espera para la toma de muestras de pacientes ambulatorios y hospitalizados programados supere el tiempo establecido en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |                                                       |                             |    |                            |                                 |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN-SB o La ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).<br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "NP", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.<br>3) Los minutos son contados a partir del registro del incumplimiento del indicador en el SIGI y hasta que la Falla se registre (cierre) como rectificadora en el SIGI o hasta el último minuto del mes m del Año Calendario t, lo que ocurra primero.<br>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                      |                                                       |                             |    |                            |                                 |
|                                       | VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                                       |                             |    |                            |                                 |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |                                                       |                             |    |                            |                                 |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |                                                       |                             |    |                            |                                 |
| Periodo de Rectificación              | NP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Tiempo Extendido para Rectificación: |                                                       | Ponderador de Servicio (Ps) | X% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo X |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                            |                 |            |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                            |                 |            |                |     |                  |              |
| Servicio de Patología Clínica         |                                                                                                                                            |                 |            |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_02                                                                                                                                      | Tipo de Evento: | Programado | Tipo de Falla: | FC1 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | El 100% de los resultados de exámenes de la totalidad de la Cartera de Servicios se entregan dentro del tiempo establecido en el contrato. |                 |            |                |     |                  |              |
| Objetivo:                             | Medir el cumplimiento de los tiempos de entrega de resultados de los exámenes de laboratorio establecidos en el Contrato y el POA.         |                 |            |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                                                                  |                             |    |                            |                                  |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----|----------------------------|----------------------------------|
| Estándar:                             | Cumplir al menos el 95% de lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      |                                                                  |                             |    |                            |                                  |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                                                                  |                             |    |                            |                                  |
| Metodología                           | Las verificaciones de los tiempos se realizarán mediante revisión de los registros del SIGI-NS Personal autorizado del INSN-SB verificarán el cumplimiento del indicador mediante revisión de los registros del SIGI-NS.                                                                                                                                                             |                                      |                                                                  |                             |    |                            |                                  |
| Frecuencia de Medición:               | Mensual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Criterios de inclusión:              | actividades descritas en el Plan Operacional Anual y el Contrato |                             |    |                            |                                  |
| Fuente de Información:                | Registros del SIGI-NS. Los tiempos se considerarán a partir del registro de ingreso del paciente al servicio.                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |                                                                  |                             |    |                            |                                  |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                                                                  |                             |    |                            |                                  |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Se aplicará una deducción cada vez que no se cumpla con los tiempos de entrega de resultados de los exámenes de laboratorio establecidos en el Contrato y el POA.                                                                                                                                                                                                                    |                                      |                                                                  |                             |    |                            |                                  |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN-SB o el Supervisor genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador.                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                                                  |                             |    |                            |                                  |
|                                       | 2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "NP", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |                                                                  |                             |    |                            |                                  |
|                                       | 3) Los minutos son contados a partir del registro del incumplimiento del indicador en el SIGI y hasta que la Falla se registre (cierre) como rectificada en el SIGI o hasta el último minuto del mes m del Año Calendario t, lo que ocurra primero.                                                                                                                                  |                                      |                                                                  |                             |    |                            |                                  |
|                                       | 4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada. El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                      |                                                                  |                             |    |                            |                                  |
|                                       | VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                      |                                                                  |                             |    |                            |                                  |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                                                                  |                             |    |                            |                                  |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |                                                                  |                             |    |                            |                                  |
| Periodo de Rectificación              | NP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Tiempo Extendido para Rectificación: |                                                                  | Ponderador de Servicio (Ps) | X% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo XX |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                               |                 |            |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                               |                 |            |                |     |                  |              |
| Servicio de Patología Clínica         |                                                                                                                               |                 |            |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_03                                                                                                                         | Tipo de Evento: | Programado | Tipo de Falla: | FC1 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | El 100% del servicio de Laboratorio para Pruebas Programadas cumple con la disponibilidad horaria establecida en el contrato. |                 |            |                |     |                  |              |
| Objetivo:                             | Medir el cumplimiento de la disponibilidad horaria del servicio, estipulada en el POA.                                        |                 |            |                |     |                  |              |



|                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                                |                             |    |                            |                                  |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------|----|----------------------------|----------------------------------|
| Estándar:                     | El Servicio de Laboratorio para pruebas programadas debe estar disponible al menos el 98% del horario estipulado en el Plan Operacional Anual.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                      |                                                |                             |    |                            |                                  |
| Medición del Indicador        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                                |                             |    |                            |                                  |
| Metodología                   | Revisión de registros en sistema SIGI efectuados por el OPERADOR y aprobados por la ENTIDAD CONTRATANTE, de acuerdo a lo establecido en POA del Servicio u otros documentos asociados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |                                                |                             |    |                            |                                  |
| Frecuencia de Medición:       | Mensual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Criterios de inclusión:              | actividades descritas en el Contrato y el POA. |                             |    |                            |                                  |
| Fuente de Información:        | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |                                                |                             |    |                            |                                  |
| Metodología para la deducción |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                                |                             |    |                            |                                  |
| Aplicabilidad de Deducción:   | Se aplicará una deducción cuando la disponibilidad horaria del servicio, estipulada en el POA, no se cumpla.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |                                                |                             |    |                            |                                  |
| Procedimiento para Deducir:   | 1) El personal autorizado del INSN-SB o La ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).<br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "NP", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.<br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice X del anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                      |                                                |                             |    |                            |                                  |
|                               | VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |                                                |                             |    |                            |                                  |
|                               | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                                |                             |    |                            |                                  |
| Fórmula de deducción:         | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |                                                |                             |    |                            |                                  |
| Periodo de Rectificación      | NP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Tiempo Extendido para Rectificación: |                                                | Ponderador de Servicio (Ps) | X% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo XX |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                |                 |               |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                |                 |               |                |     |                  |              |
| Servicio de Patología Clínica         |                                                                                                                                                                                                |                 |               |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_04                                                                                                                                                                                          | Tipo de Evento: | No Programado | Tipo de Falla: | FC1 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | El 100% de los valores de alerta detectados en exámenes de urgencia son comunicados al médico tratante antes de 30 minutos, conforme a lo establecido en el POA vigente.                       |                 |               |                |     |                  |              |
| Objetivo:                             | Medir el cumplimiento de aviso de valores de alerta al médico tratante en caso de urgencia.                                                                                                    |                 |               |                |     |                  |              |
| Estándar:                             | Al menos el 90% de los avisos de alerta para pruebas de urgencia son informadas al médico tratante antes de 30 minutos el resultado de la prueba, o el que se establezca en el respectivo POA. |                 |               |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                |                 |               |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |                                 |                             |    |                            |                                  |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|----|----------------------------|----------------------------------|
| Metodología                           | Revisión del sistema informático SIGI-NS, donde se encuentra el registro efectuado por el OPERADOR. Utilización del sistema de apoyo informático del Laboratorio para enviar la información al médico tratante.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |                                 |                             |    |                            |                                  |
| Frecuencia de Medición:               | Mensual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Criterios de inclusión:              | actividades descritas en el POA |                             |    |                            |                                  |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |                                 |                             |    |                            |                                  |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |                                 |                             |    |                            |                                  |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Se aplicará una deducción por cada vez que se incumple con aviso de valores de alerta al médico tratante (Urgencia) antes de 30 minutos, según lo establecido en el POA vigente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |                                 |                             |    |                            |                                  |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN-SB o la ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de Servicio No Programada.<br>2) El OPERADOR tiene un plazo definido (periodo para rectificar) en el Apéndice X y Apéndice Técnico X del Anexo X Niveles de Servicio, para cumplir con el indicador No Programado.<br><br>3) De no cumplir dentro de este periodo, se convierte en un incumplimiento (Falla).<br>4) Este incumplimiento genera una sanción económica (deducción), equivalente al valor monetario de los minutos que demora sin rectificar la Falla.<br>5) Los minutos son contados a partir de la expiración del "Periodo para Rectificar", hasta que la Falla se registre como rectificada (cierre) en el SIGI o hasta el último minuto del mes m del Año Calendario t, lo que ocurra primero.<br>6) En caso de no validación del cierre de la actividad en un plazo de 72 horas, el Servicio de SIGI lo validará automáticamente como cerrado a conformidad.<br><br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                      |                                 |                             |    |                            |                                  |
|                                       | VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |                                 |                             |    |                            |                                  |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |                                 |                             |    |                            |                                  |
|                                       | Fórmula de deducción:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                      |                                 |                             |    |                            |                                  |
|                                       | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      |                                 |                             |    |                            |                                  |
| Periodo de Rectificación              | RUT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Tiempo Extendido para Rectificación: |                                 | Ponderador de Servicio (Ps) | X% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo XX |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                 |                 |            |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                 |                 |            |                |     |                  |              |
| Servicio de Patología Clínica         |                                                                                                                                                                 |                 |            |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_05                                                                                                                                                           | Tipo de Evento: | Programado | Tipo de Falla: | FC2 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | El 100% de los equipos analíticos cumplen con los estándares de medición establecidos en el programa de calibración.                                            |                 |            |                |     |                  |              |
| Objetivo:                             | Medir el grado de cumplimiento con estándares de medición de equipos analíticos de laboratorio de acuerdo con el programa de calibración establecido en el POA. |                 |            |                |     |                  |              |
| Estándar:                             | Cumplir al menos con el 98% de las calibraciones de equipos realizadas de acuerdo a lo planificado.                                                             |                 |            |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                 |                 |            |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                      |                                 |                             |  |                            |  |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|--|----------------------------|--|
| Metodología                           | La ENTIDAD CONTRATANTE verificará mediante revisión visual el registro de calibraciones planificadas y realizadas que el OPERADOR debe mantener registradas en el SIGI-NS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |                                 |                             |  |                            |  |
| Frecuencia de Medición:               | Mensual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Criterios de inclusión:              | actividades descritas en el POA |                             |  |                            |  |
| Fuente de Información:                | Registro de calibraciones planificadas y realizadas que debe mantener el OPERADOR registradas en el SIGI y documentación de respaldo. La ENTIDAD CONTRATANTE podrá solicitarlas para revisión.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |                                 |                             |  |                            |  |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                      |                                 |                             |  |                            |  |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Se aplicará una deducción cuando el grado de cumplimiento de los estándares de medición de equipos analíticos de laboratorio no sea el establecido en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                                 |                             |  |                            |  |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN-SB o la ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador.<br>2) Al ser un indicador Nul 0 minutos, su incumplimiento genera una sanción económica (deducción), equivalente al valor monetario de los minutos que demora sin rectificar la Falla.<br>3) Los minutos son contados a partir del registro del incumplimiento del indicador en el SIGI y hasta que la Falla se registre (cierre) como rectificada en el SIGI o hasta el último minuto del mes m del Año Calendario t, lo que ocurra primero.<br>4) En caso de no validación del cierre de la actividad en un plazo de 72 horas, el Servicio de SIGI lo validará automáticamente como cerrado a conformidad.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                      |                                 |                             |  |                            |  |
|                                       | VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |                                 |                             |  |                            |  |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                      |                                 |                             |  |                            |  |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |                                 |                             |  |                            |  |
| Periodo de Rectificación              | 0 minutos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Tiempo Extendido para Rectificación: |                                 | Ponderador de Servicio (Ps) |  | Ponderador de la UPSS (Pa) |  |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                  |                 |            |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                  |                 |            |                |     |                  |              |
| Servicio de Patología Clínica         |                                                                                                                                                                                                                                                  |                 |            |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_06                                                                                                                                                                                                                                            | Tipo de Evento: | Programado | Tipo de Falla: | FC2 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | El 100% de los controles de calidad internos se realizan conforme al criterio de aceptabilidad y rechazo establecido en el POA vigente.                                                                                                          |                 |            |                |     |                  |              |
| Objetivo:                             | Detectar la eventual existencia de anomalías en el proceso de medida y asegurar que los resultados obtenidos no presenten más error que el característico del procedimiento.                                                                     |                 |            |                |     |                  |              |
| Estándar:                             | Cumplir al menos el 98% de lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en el POA.                                                                                                                       |                 |            |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                                                  |                 |            |                |     |                  |              |
| Metodología                           | Inspecciones a las marcaciones de los equipos que deben ser registradas y validadas por la ENTIDAD CONTRATANTE en los equipos, luego registradas en el SIGI-NS. Estas inspecciones corresponderán a las estipuladas en tiempo y forma en el POA. |                 |            |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                               |                             |    |                             |                                  |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------|----|-----------------------------|----------------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                               |                             |    |                             |                                  |
| Frecuencia de Medición:               | Mensual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Criterios de inclusión:              | actividades descritas en el Contrato y el POA |                             |    |                             |                                  |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, inspecciones de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                      |                                               |                             |    |                             |                                  |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                               |                             |    |                             |                                  |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Se aplicará una deducción al detectar la existencia de anomalías en el proceso de medida y que los resultados obtenidos no presenten más error que el característico del procedimiento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |                                               |                             |    |                             |                                  |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN-SB o la ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).<br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "NP", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.<br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice X del anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                      |                                               |                             |    |                             |                                  |
|                                       | VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |                                               |                             |    |                             |                                  |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                               |                             |    |                             |                                  |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |                                               |                             |    |                             |                                  |
| Periodo de Rectificación              | NP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP                                            | Ponderador de Servicio (Ps) | X% | Ponderado r de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo XX |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                 |                 |            |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                 |                 |            |                |     |                  |              |
| Servicio de Patología Clínica         |                                                                                                                                                 |                 |            |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_07                                                                                                                                           | Tipo de Evento: | Programado | Tipo de Falla: | FC3 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | El 100% de los analitos evaluados cumplen con los requerimientos de calidad mínima establecidos en el POA para cada sistema de análisis.        |                 |            |                |     |                  |              |
| Objetivo:                             | Medir el cumplimiento de los requerimientos de calidad mínima de los analitos.                                                                  |                 |            |                |     |                  |              |
| Estándar:                             | Al menos el 98,5% de los analitos cumple con el coeficiente de variación estipulado respecto del teórico del fabricante.                        |                 |            |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                 |                 |            |                |     |                  |              |
| Metodología                           | Verificaciones mediante inspección por la ENTIDAD CONTRATANTE a muestras de control establecidas en el manual de operación y normas de Calidad. |                 |            |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                                     |                             |    |                            |                                  |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------|----|----------------------------|----------------------------------|
| Frecuencia de Medición:               | Trimestral                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Criterios de inclusión:              | actividades descritas en el POA y normas de calidad |                             |    |                            |                                  |
| Fuente de Información:                | Muestras de control establecidas en el manual de operación y normas de Calidad, disponibles para revisión por la ENTIDAD CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |                                                     |                             |    |                            |                                  |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                                     |                             |    |                            |                                  |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Se aplicará una deducción cada vez que se incumpla los requerimientos de calidad mínima de los analitos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |                                                     |                             |    |                            |                                  |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN-SB o la ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).<br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "NP", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.<br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice X del anexo X del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                      |                                                     |                             |    |                            |                                  |
|                                       | VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |                                                     |                             |    |                            |                                  |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                                     |                             |    |                            |                                  |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |                                                     |                             |    |                            |                                  |
| Periodo de Rectificación              | NP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Tiempo Extendido para Rectificación: |                                                     | Ponderador de Servicio (Ps) | X% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo XX |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                               |                         |                                                       |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                               |                         |                                                       |                |     |                  |              |
| Servicio de Patología Clínica         |                                                                                                                                                                                               |                         |                                                       |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_08                                                                                                                                                                                         | Tipo de Evento:         | Programado                                            | Tipo de Falla: | FC3 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | El 100% de los controles de calidad externos realizados mediante un programa de evaluación externa cumplen con los criterios de conformidad establecidos en la normativa vigente y en el POA. |                         |                                                       |                |     |                  |              |
| Objetivo:                             | Medir el grado de cumplimiento de los parámetros de desviación relativa de los resultados para asegurar la calidad y competencia del Laboratorio.                                             |                         |                                                       |                |     |                  |              |
| Estándar:                             | Como mínimo el 98.5% de los controles de calidad externo se encuentra dentro de los parámetros de desviación establecidos en el POA.                                                          |                         |                                                       |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                               |                         |                                                       |                |     |                  |              |
| Metodología                           | Verificaciones mediante inspección por la ENTIDAD CONTRATANTE a muestras de control establecidas en el manual de operación y normas de Calidad.                                               |                         |                                                       |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:               | Trimestral                                                                                                                                                                                    | Criterios de inclusión: | Actividades descritas en el POA, Contrato y normativa |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |    |                             |    |                            |                                  |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----|-----------------------------|----|----------------------------|----------------------------------|
| Fuente de Información:                | Muestras de control establecidas en el manual de operación y normas de Calidad, a inspeccionar por el Supervisor del Contrato y de las Operaciones.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                      |    |                             |    |                            |                                  |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |    |                             |    |                            |                                  |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Se aplicará una deducción cada vez que no se cumpla con los parámetros establecidos para la desviación relativa de resultados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                      |    |                             |    |                            |                                  |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN-SB o la ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).<br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "NP", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.<br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice 9 del anexo 5 del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                      |    |                             |    |                            |                                  |
|                                       | VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCT / IPCo )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |    |                             |    |                            |                                  |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |    |                             |    |                            |                                  |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |    |                             |    |                            |                                  |
| Periodo de Rectificación              | NP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP | Ponderador de Servicio (Ps) | X% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo XX |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                                                |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                                                |                |     |                  |              |
| Servicio de Patología Clínica         |                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                                                |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_09                                                                                                                                                                                             | Tipo de Evento:         | Programado                                                                     | Tipo de Falla: | FC2 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | El 100% de los usuarios encuestados reportan satisfacción con la atención brindada por el servicio de Laboratorio, conforme a los estándares de calidad establecidos.                             |                         |                                                                                |                |     |                  |              |
| Objetivo:                             | Medir el grado de satisfacción de los pacientes con respecto a la atención recibida, tanto por enfermeros, como técnicos paramédicos, auxiliares y médicos.                                       |                         |                                                                                |                |     |                  |              |
| Estándar:                             | La satisfacción de los usuarios respecto del servicio de Laboratorio es de mínimo un 80%.                                                                                                         |                         |                                                                                |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                                                |                |     |                  |              |
| Metodología                           | Resultados del estudio de satisfacción de usuarios, elaborado por empresa independiente contratada por el OPERADOR para tal efecto, deberá subirse al sistema SIGI-NS por la ENTIDAD CONTRATANTE. |                         |                                                                                |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:               | Trimestral                                                                                                                                                                                        | Criterios de inclusión: | actividades descritas en el POA, Contrato y resultados estudio de satisfacción |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                | Estudio de satisfacción de usuarios elaborado por empresa independiente, Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI.                                                                   |                         |                                                                                |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |    |                             |    |                            |                                  |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----|-----------------------------|----|----------------------------|----------------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |    |                             |    |                            |                                  |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |    |                             |    |                            |                                  |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Se aplicará una deducción cada vez que la medición del grado de satisfacción de los usuarios con respecto a la atención recibida por el personal del Servicio sea como mínimo 80%.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      |    |                             |    |                            |                                  |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN-SB o la ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).<br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "NP", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.<br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice 9 del anexo 5 del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                      |    |                             |    |                            |                                  |
|                                       | $VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                      |    |                             |    |                            |                                  |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |    |                             |    |                            |                                  |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |    |                             |    |                            |                                  |
| Periodo de Rectificación              | NP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP | Ponderador de Servicio (Ps) | X% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo XX |

### 1.8) SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN DE LA EDIFICACIÓN, INSTALACIONES, EQUIPAMIENTO Y MOBILIARIO ASOCIADO A LA INFRAESTRUCTURA (MOE) S08

#### RESUMEN DE INDICADORES

| ID                       | Indicador                                                                                                                                                                                                                                              | Tipo de Falla | Periodo para Rectificar | Frecuencia mínima de Supervisión | Criterio de aplicación de deducción                                                                                                                  | Criterios de Supervisión referenciales                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rutinas y programaciones |                                                                                                                                                                                                                                                        |               |                         |                                  |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| ID 01                    | El 100% de las áreas donde se ejecutan actividades de mantenimiento programado cuentan con señalización y medidas de seguridad visibles y operativas, de acuerdo con lo establecido en el POA vigente, verificadas mediante inspecciones documentadas. | FC1           | N/A                     | Diaria                           | Se aplicará una deducción por cada vez que se identifiquen actividades de mantenimiento sin que el área de trabajo se encuentre debidamente señalada | Las verificaciones se basarán en las Solicitudes de Servicio, Plan Operacional Anual del Servicio u otros documentos relacionados, así como las inspecciones en sitio; y protocolos relacionados con las actividades del servicio que se llevan a cabo en diversos espacios o ambientes. |



|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |     |     |         |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|---------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID<br>0<br>2 | El 100% de las actividades del Programa de Mantenimiento Preventivo y Predictivo de la infraestructura, instalaciones y equipos asociados se ejecutan dentro de los plazos establecidos en el POA vigente, con evidencia documentada de cumplimiento.                                                                              | FC1 | N/A | Mensual | Se aplicará una deducción por cada actividad de mantenimiento preventivo y/o predictivo no ejecutado de acuerdo con lo establecidos en el POA del Servicio.                                    | Las verificaciones se basarán en el POA del Servicio u otros documentos relacionados registrados en el SIGI; y en las inspecciones en sitio, tomando en consideración el 100% de los espacios / ambientes, de los componentes de la infraestructura que se tienen programados para el mes correspondiente.                               |
| ID<br>0<br>3 | El 100% de las intervenciones de mantenimiento utilizan repuestos, piezas y/o accesorios originales del fabricante o compatibles que cumplan con las especificaciones técnicas del equipo, conforme a lo establecido por el fabricante y respaldado con documentación técnica y certificaciones, verificadas en cada intervención. | FC2 | N/A | Mensual | Se aplicará una deducción por cada pieza, repuesto y/o accesorio utilizado que no sean originales o similares que cumplan con los requisitos técnicos requeridos por el fabricante del equipo. | Las verificaciones se basarán en las Solicitudes de Servicio, POA del Servicio u otros documentos relacionados registrados en el SIGI; y en las inspecciones en sitio, tomando en cuenta aquellos espacios/ambientes donde se lleve a cabo la ejecución de los procedimientos de mantenimiento del equipo, relacionados con el servicio. |
| ID<br>0<br>4 | El 100% de las mantenciones preventivas programadas son notificadas a las áreas del Instituto con al menos 7 días de anticipación, conforme a lo establecido en el Contrato y el POA vigente, con registro documentado de los avisos enviados.                                                                                     | FC1 | N/A | Diaria  | Se aplicará una deducción por cada vez que se identifiquen actividades de mantenimiento preventivo programadas sin dar aviso con 7 días de anticipación, al área correspondiente.              | Las verificaciones se basarán en las Solicitudes de Servicio, Plan Operacional Anual del Servicio u otros documentos relacionados, así como las inspecciones en sitio; y protocolos relacionados con las actividades del servicio que se llevan a cabo en diversos espacios o ambientes.                                                 |
| ID<br>0<br>5 | El 100% de las Órdenes de Trabajo de Mantenimiento (OTM) generadas en los planes de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo son registradas y actualizadas en el sistema informático (SIGI) dentro de los plazos establecidos, garantizando su                                                                           | FC3 | N/A | Mensual | Se aplicará una deducción por cada vez que se detecte que el servicio no cumple con los registros actualizados, hasta un día antes de la verificación, de los mantenimientos en el SIGI.       | Las verificaciones se basarán en las Solicitudes de Servicio, Plan Operacional Anual del Servicio u otros documentos relacionados registradas en el SIGI; y en las inspecciones en sitio.                                                                                                                                                |

|                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |     |         |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                    | disponibilidad para consulta, con verificación                                                                                                                                                                                                                               |     |     |         |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Atención de Solicitudes de Servicio No Programadas |                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |     |         |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| ID_06                                              | El 100% de las solicitudes de mantenimiento correctivo de infraestructura, instalaciones y equipos electromecánicos son atendidas dentro del plazo máximo establecido en el POA vigente, con registro documentado de la solicitud, ejecución y cierre.                       | FC1 | RUT | Diario  | Se aplicará una deducción por cada Solicitud de Servicio de mantenimiento correctivo, no atendida dentro de los periodos para rectificar indicados en Apéndice Técnico 6 del Anexo 5 Niveles de Servicio, según el procedimiento establecido en el POA del Servicio. | Las verificaciones se basarán en las Solicitudes de Servicio, POA del Servicio u otros documentos relacionados, registrados en el SIGI; y en las inspecciones en sitio; y se tomará en cuenta el 100% de las <b>Solicitudes de Servicio</b> realizadas en el mes, <b>que no sean de emergencia</b> .                                    |
| ID_05                                              | El 100% de las áreas intervenidas en mantenimiento correctivo cuentan con señalización visible y medidas de restricción adecuadas para mitigar riesgos, conforme a normativas de seguridad y procedimientos establecidos, con verificación documentada en cada intervención. | FC1 | RUT | Diario  | Se aplicará una deducción por cada vez que se identifiquen áreas con trabajos de mantenimiento correctivo sin señalamiento, restricción de acceso.                                                                                                                   | Las verificaciones se basarán en las Solicitudes de Servicio, POA del Servicio u otros documentos relacionados registrados en el SIGI; y en las inspecciones en sitio, tomando en cuenta aquellos espacios/ambientes donde se lleve a cabo la ejecución de los procedimientos de mantenimiento correctivo, relacionado con el servicio. |
| ID_08                                              | El 100% de las Solicitudes de Servicio No Programadas asociadas a las actividades del POA son atendidas dentro del plazo máximo establecido en el contrato, con registro documentado de la solicitud, atención y cierre.                                                     | FC2 | RUT | Semanal | Se aplicará una deducción cada vez que se identifique que el personal del Servicio realiza / ejecuta las actividades de procesos descritos en el Anexo 5 Niveles de Servicio y definidos en el POA vigente, en un plazo diferente al establecido en el Contrato.     | Las verificaciones son mediante revisión visual y medición por parte del Supervisor del Contrato y de los documentos registrados en el SIGI.                                                                                                                                                                                            |
| Calidad y Seguridad                                |                                                                                                                                                                                                                                                                              |     |     |         |                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                           |     |      |         |                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID<br>0<br>9 | El 100% de los equipos e instrumentos de medición utilizados en las actividades de mantenimiento cuentan con disponibilidad operativa y certificados de calibración vigentes en todo momento, con registros documentados.                                                 | FC2 | TNUL | Mensual | Se aplicará una deducción por cada equipo de medición e instrumento que no esté disponible ni que cuente con los certificados de calibración vigentes.                     | Las verificaciones se basarán en el Plan Operacional Anual del Servicio u otros documentos relacionados registrados en el SIGI; y en las inspecciones en sitio, considerando todos aquellos equipos que requieran calibración en el mes correspondiente a la Supervisión. |
| ID<br>1<br>0 | El 100% de los equipos de medición de consumo de energía eléctrica, agua potable, combustible y gases medicinales son registrados y controlados diariamente, generando un reporte documentado conforme a lo establecido en el Contrato y POA vigente                      | FC3 | TNUL | Diaria  | Se aplicará una deducción por cada día que no se cumpla con la entrega diaria del reporte y evidencia del monitoreo de los equipos de medición de consumo.                 | Las verificaciones se basarán en el POA del Servicio u otros documentos relacionados registrados en el sistema SIGI; y en las inspecciones en sitio.                                                                                                                      |
| ID<br>1<br>1 | El 100% del monitoreo y reporte diario sobre la operación del sistema de programación de encendido y apagado de luminarias, interiores y exteriores del Instituto, se realiza dentro de los plazos establecidos en el Contrato y POA vigente, con registros documentados. | FC3 | TNUL | Diaria  | Se aplicará una deducción por cada día que no se cumpla con la entrega diaria del reporte y evidencia de una operación adecuada del sistema de programación de luminarias. | Las verificaciones se basarán en las Solicitudes de Servicio, POA del Servicio u otros documentos relacionados registrados en el SIGI; y en las inspecciones en diferentes áreas y ambientes.                                                                             |
| ID<br>1<br>2 | El 100% del Sistema de Vacío Clínico, Gases Medicinales (oxígeno, óxido nitroso), Instalaciones Criogénicas y Aire Comprimido Industrial y Medicinal (SGM) cumple con el indicador de disponibilidad                                                                      | FC1 | TNUL | Mensual | Se aplicará una deducción cada vez que se detecte un incumplimiento.                                                                                                       | Las verificaciones son mediante revisión visual por parte del Supervisor del Contrato y de las Operaciones o usuario del Hospital y en el Plan Operacional Anual del Servicio u otros documentos relacionados registradas en el SIGI.                                     |
| ID<br>1<br>3 | el 100% del Sistema de Vacío Clínico, Gases Medicinales (oxígeno, óxido nitroso), Instalaciones Criogénicas y Aire Comprimido Industrial y Medicinal (SGM) cumplen con los                                                                                                | FC1 | TNUL | Mensual | Se aplicará una deducción cada vez que se detecte un incumplimiento.                                                                                                       | Las verificaciones son mediante revisión visual por parte del Supervisor del Contrato y de las Operaciones o usuario del Hospital y en el Plan Operacional Anual del Servicio u otros                                                                                     |

|              |                                                                                                                                      |     |      |         |                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|---------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              | indicadores de Disponibilidad .                                                                                                      |     |      |         |                                                                      | documentos relacionados registradas en el SIGI.                                                                                                                                                                                       |
| ID<br>1<br>4 | El 100% del Sistema de Aire Acondicionado, Climatización y Presurización y Central Térmica cumple con el indicador de disponibilidad | FC1 | TNUL | Mensual | Se aplicará una deducción cada vez que se detecte un incumplimiento. | Las verificaciones son mediante revisión visual por parte del Supervisor del Contrato y de las Operaciones o usuario del Hospital y en el Plan Operacional Anual del Servicio u otros documentos relacionados registradas en el SIGI. |
| ID<br>1<br>5 | El 100% del Sistema de Agua Potable (SAP) cumple con el indicador de disponibilidad                                                  | FC1 | TNUL | Mensual | Se aplicará una deducción cada vez que se detecte un incumplimiento. | Las verificaciones son mediante revisión visual por parte del Supervisor del Contrato y de las Operaciones o usuario del Hospital y en el Plan Operacional Anual del Servicio u otros documentos relacionados registradas en el SIGI. |
| ID<br>1<br>6 | El 100% del Sistema de Aguas Especiales (SAE) cumple con el indicador de disponibilidad                                              | FC1 | TNUL | Mensual | Se aplicará una deducción cada vez que se detecte un incumplimiento. | Las verificaciones son mediante revisión visual por parte del Supervisor del Contrato y de las Operaciones o usuario del Hospital y en el Plan Operacional Anual del Servicio u otros documentos relacionados registradas en el SIGI. |
| ID<br>1<br>7 | El 100% de los Sistemas Eléctricos (SEL) cumple con el indicador de disponibilidad                                                   | FC1 | TNUL | Mensual | Se aplicará una deducción cada vez que se detecte un incumplimiento. | Las verificaciones son mediante revisión visual por parte del Supervisor del Contrato y de las Operaciones o usuario del Hospital y en el Plan Operacional Anual del Servicio u otros documentos relacionados registradas en el SIGI. |
| ID<br>1<br>8 | el 100% de los Sistemas de Corrientes Débiles (SCD) cumplen con el indicador de disponibilidad                                       | FC1 | TNUL | Mensual | Se aplicará una deducción cada vez que se detecte un incumplimiento. | Las verificaciones son mediante revisión visual por parte del Supervisor del Contrato y de las Operaciones o usuario del Hospital y en el Plan Operacional Anual del Servicio u otros documentos relacionados registradas en el SIGI. |

|       |                                                                                                |     |      |         |                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                       |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|---------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID_19 | El 100% del Sistema de Ascensores y Elevadores (SAE) cumple con el indicador de disponibilidad | FC1 | TNUL | Mensual | Se aplicará una deducción cada vez que se detecte un incumplimiento. | Las verificaciones son mediante revisión visual por parte del Supervisor del Contrato y de las Operaciones o usuario del Hospital y en el Plan Operacional Anual del Servicio u otros documentos relacionados registradas en el SIGI. |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|---------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### AVANCE DE FICHAS

| Ficha Técnica Indicadores Específicos                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Servicio de Mantenimiento y Operación de la edificación, instalaciones, equipamiento electromecánico y mobiliario asociado a la infraestructura |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Código                                                                                                                                          | ID_01                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Tipo de Evento:         | Programado                                                         | Tipo de Falla: | FC1 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                                                                                                                                    | El 100% de las áreas donde se ejecutan actividades de mantenimiento programado cuentan con señalización y medidas de seguridad visibles y operativas, de acuerdo con lo establecido en el POA vigente, verificadas mediante inspecciones documentadas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Objetivo:                                                                                                                                       | Medir el cumplimiento de los procesos de señalamiento y seguridad de las áreas en las cuales se realizan actividades de mantenimientos programados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Estándar:                                                                                                                                       | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Metodología                                                                                                                                     | Personal autorizado del INSN – SB verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento. La ENTIDAD CONTRATANTE deberá por lo menos 1 vez al mes verificará el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:                                                                                                                         | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Criterios de inclusión: | actividades descritas en el proceso precitado, descritas en el POA |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                                                                                                                          | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Metodología para la deducción                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Aplicabilidad de Deducción:                                                                                                                     | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte De la ENTIDAD CONTRATANTE o el personal autorizado del INSN - SB.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Procedimiento para Deducir:                                                                                                                     | 1) El personal autorizado del INSN – SB o la ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).<br><br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "NP", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.<br><br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice 10 del anexo 5 del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br><br>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud |                         |                                                                    |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                   |                                      |    |                                                           |    |                                                          |                                 |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                   |                                      |    |                                                           |    |                                                          |                                 |
|                                       | de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada. El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                      |    |                                                           |    |                                                          |                                 |
|                                       | $VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$                                                                                                                               |                                      |    |                                                           |    |                                                          |                                 |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                   |                                      |    |                                                           |    |                                                          |                                 |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                      |                                      |    |                                                           |    |                                                          |                                 |
| Periodo de Rectificación              | NP                                                                                                                                                                | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP | Ponderador de Servicio (Ps)<br>Apéndice Técnico 9 Anexo 5 | x% | Ponderador de la UPSS (Pa)<br>Apéndice Técnico 5 Anexo 5 | Ver tabla de UPPS en el Anexo x |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Servicio de Mantenimiento y Operación de la edificación, instalaciones, equipamiento electromecánico y mobiliario asociado a la infraestructura |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Código                                                                                                                                          | ID_02                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Tipo de Evento:         | Programado                                                         | Tipo de Falla: | FC1 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                                                                                                                                    | El 100% de las actividades del Programa de Mantenimiento Preventivo y Predictivo de la infraestructura, instalaciones y equipos asociados se ejecutan dentro de los plazos establecidos en el POA vigente, con evidencia documentada de cumplimiento.                                                                                    |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Objetivo:                                                                                                                                       | Medir el cumplimiento del programa de Mantenimientos preventivos y predictivos de la infraestructura, instalaciones y equipos asociados a la infraestructura, de conformidad con lo establecido en el POA y Contrato.                                                                                                                    |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Estándar:                                                                                                                                       | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en el POA.                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Metodología                                                                                                                                     | Personal autorizado del INSN – SB verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento. La ENTIDAD CONTRATANTE, por lo menos 1 vez al mes, verificará el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad. |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:                                                                                                                         | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Criterios de inclusión: | actividades descritas en el proceso precitado, descritas en el POA |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                                                                                                                          | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                                         |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Metodología para la deducción                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Aplicabilidad de Deducción:                                                                                                                     | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte de la ENTIDAD CONTRATANTE o el personal autorizado del INSN - SB.                                                                                                                                           |                         |                                                                    |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |    |                                                           |    |                                                          |                                  |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------|----------------------------------|
| Procedimiento para Deducir:           | <p>1) El personal autorizado del INSN - SB o la ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).</p> <p>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "NP", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.</p> <p>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice 10 del anexo 5 del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.</p> <p>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.</p> <p>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:</p> |                                      |    |                                                           |    |                                                          |                                  |
|                                       | $VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |    |                                                           |    |                                                          |                                  |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |    |                                                           |    |                                                          |                                  |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      |    |                                                           |    |                                                          |                                  |
| Periodo de Rectificación              | NP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP | Ponderador de Servicio (Ps)<br>Apéndice Técnico 9 Anexo 5 | x% | Ponderador de la UPSS (Pa)<br>Apéndice Técnico 5 Anexo 5 | Ver tabla de UPPS en el Anexo xx |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                 |            |                |      |                  |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|----------------|------|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                 |            |                |      |                  |              |
| Servicio de Mantenimiento y Operación de la edificación, instalaciones, equipamiento electromecánico y mobiliario asociado a la infraestructura |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                 |            |                |      |                  |              |
| Código                                                                                                                                          | ID_03                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Tipo de Evento: | Programado | Tipo de Falla: | FC 2 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                                                                                                                                    | El 100% de las intervenciones de mantenimiento utilizan repuestos, piezas y/o accesorios originales del fabricante o compatibles que cumplan con las especificaciones técnicas del equipo, conforme a lo establecido por el fabricante y respaldado con documentación técnica y certificaciones, verificadas en cada intervención.       |                 |            |                |      |                  |              |
| Objetivo:                                                                                                                                       | Medir el cumplimiento del uso de piezas, repuestos y/o accesorios de recambio originales o compatibles que cumplan con los requisitos técnicos requeridos por el equipo de acuerdo con lo establecido por el fabricante del equipo y con los cuales se garantice el correcto funcionamiento de los equipos.                              |                 |            |                |      |                  |              |
| Estándar:                                                                                                                                       | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en el POA.                                                                                                                                                                                                                      |                 |            |                |      |                  |              |
| Medición del Indicador                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                 |            |                |      |                  |              |
| Metodología                                                                                                                                     | Personal autorizado del INSN – SB verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento. La ENTIDAD CONTRATANTE, por lo menos 1 vez al mes, verificará el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad. |                 |            |                |      |                  |              |



| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |                                                                    |                                                               |    |                                                              |                                  |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| Frecuencia de Medición:               | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Criterios de inclusión:              | actividades descritas en el proceso precitado, descritas en el POA |                                                               |    |                                                              |                                  |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                 |                                      |                                                                    |                                                               |    |                                                              |                                  |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |                                                                    |                                                               |    |                                                              |                                  |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte de la ENTIDAD CONTRATANTE o el personal autorizado del INSN – SB.                                                                                                                   |                                      |                                                                    |                                                               |    |                                                              |                                  |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN – SB o la ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).                                                                                                                                         |                                      |                                                                    |                                                               |    |                                                              |                                  |
|                                       | 2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "NP", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.                                                                                                                                                               |                                      |                                                                    |                                                               |    |                                                              |                                  |
|                                       | 3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice 10 del anexo 5 del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.                                                                                                                                                             |                                      |                                                                    |                                                               |    |                                                              |                                  |
|                                       | 4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada. |                                      |                                                                    |                                                               |    |                                                              |                                  |
|                                       | El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |                                                                    |                                                               |    |                                                              |                                  |
|                                       | VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCT / IPCo )                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                                                    |                                                               |    |                                                              |                                  |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                  |                                      |                                                                    |                                                               |    |                                                              |                                  |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |                                                                    |                                                               |    |                                                              |                                  |
| Periodo de Rectificación              | NP                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP                                                                 | Ponderador de Servicio (Ps)<br><br>Apéndice Técnico 9 Anexo 5 | x% | Ponderador de la UPSS (Pa)<br><br>Apéndice Técnico 5 Anexo 5 | Ver tabla de UPPS en el Anexo xx |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                        |                 |               |                |     |                  |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                        |                 |               |                |     |                  |              |
| Servicio de Mantenimiento y Operación de la edificación, instalaciones, equipamiento electromecánico y mobiliario asociado a la infraestructura |                                                                                                                                                                                                                                                        |                 |               |                |     |                  |              |
| Código                                                                                                                                          | ID_04                                                                                                                                                                                                                                                  | Tipo de Evento: | No Programado | Tipo de Falla: | FC1 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                                                                                                                                    | El 100% de las solicitudes de mantenimiento correctivo de infraestructura, instalaciones y equipos electromecánicos son atendidas dentro del plazo máximo establecido en el POA vigente, con registro documentado de la solicitud, ejecución y cierre. |                 |               |                |     |                  |              |
| Objetivo:                                                                                                                                       | Medir la atención de las Solicitudes de Servicio no programadas relacionadas con requerimientos de mantenimientos correctivos.                                                                                                                         |                 |               |                |     |                  |              |
| Estándar:                                                                                                                                       | Cumplir al 100% con atender las Solicitudes de Servicio no programadas relacionadas con las actividades definidas en el POA.                                                                                                                           |                 |               |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                        |                 |               |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |                                                                                                      |                                                               |    |                                                              |                                 |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |                                                                                                      |                                                               |    |                                                              |                                 |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN – SB verificarán el cumplimiento del indicador en cualquier momento.<br><br>La ENTIDAD CONTRATANTE, por lo menos 1 vez al mes, verificará el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |                                                                                                      |                                                               |    |                                                              |                                 |
| Frecuencia de Medición:               | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Criterios de inclusión:              | Total, de solicitudes no programados, relacionadas con requerimientos de mantenimientos correctivos. |                                                               |    |                                                              |                                 |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                      |                                                                                                      |                                                               |    |                                                              |                                 |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |                                                                                                      |                                                               |    |                                                              |                                 |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte de la ENTIDAD CONTRATANTE o el personal autorizado del INSN - SB.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |                                                                                                      |                                                               |    |                                                              |                                 |
| Procedimiento para Deducir:           | <div>1) El personal autorizado del INSN – SB o la ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de Servicio No Programada, relacionada con requerimientos de mantenimientos correctivos.</div> <div>2) El OPERADOR tiene un plazo definido (periodo para rectificar) en el Apéndice Técnico 6 del Anexo 5 Niveles de Servicio, para cumplir con el indicador No Programado</div> <div>3) De no cumplir dentro de este periodo, se convierte en un incumplimiento (Falla).</div> <div>4) Este incumplimiento genera una sanción económica (deducción), equivalente al valor monetario de los minutos que demora sin rectificar la Falla.</div> <div>5) Los minutos son contados a partir de la expiración del "Periodo para Rectificar", hasta que la Falla se registre como rectificada (cierre) en el SIGI o hasta el último minuto del mes m del Año</div> <div>Calendario t, lo que ocurra primero.</div> <div>6) En caso de no validación del cierre de la actividad en un plazo de 72 horas, el Servicio de SIGI lo validará automáticamente como cerrado a conformidad.</div> <div>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:</div> <div>VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo )</div> <div>La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:</div> |                                      |                                                                                                      |                                                               |    |                                                              |                                 |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |                                                                                                      |                                                               |    |                                                              |                                 |
| Periodo de Rectificación              | RUT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Tiempo Extendido para Rectificación: | Ver tabla Apéndice Técnico 7 del Anexo 5                                                             | Ponderador de Servicio (Ps)<br><br>Apéndice Técnico 9 Anexo 5 | x% | Ponderador de la UPSS (Pa)<br><br>Apéndice Técnico 5 Anexo 5 | Ver tabla de UPPS en el Anexo x |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos                                                                                                           |  |  |  |  |  |  |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|
| Datos generales del Indicador                                                                                                                   |  |  |  |  |  |  |  |
| Servicio de Mantenimiento y Operación de la edificación, instalaciones, equipamiento electromecánico y mobiliario asociado a la infraestructura |  |  |  |  |  |  |  |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                       |                                                                                                      |                             |     |                            |                                 |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----|----------------------------|---------------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                       |                                                                                                      |                             |     |                            |                                 |
| Código                                | ID_05                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Tipo de Evento:                       | No Programado                                                                                        | Tipo de Falla:              | FC1 | Tipo de Espacio:           | Ver Punto IV                    |
| Descripción:                          | El 100% de las áreas intervenidas en mantenimiento correctivo cuentan con señalización visible y medidas de restricción adecuadas para mitigar riesgos, conforme a normativas de seguridad y procedimientos establecidos, con verificación documentada en cada intervención.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                       |                                                                                                      |                             |     |                            |                                 |
| Objetivo:                             | Medir que se realice la señalización y/o restricción de área cuando se estén atendiendo Solicitudes de Servicio no programadas relacionadas con requerimientos de mantenimientos correctivos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                       |                                                                                                      |                             |     |                            |                                 |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con atender las Solicitudes de Servicio no programadas relacionadas con las actividades definidas en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                       |                                                                                                      |                             |     |                            |                                 |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                       |                                                                                                      |                             |     |                            |                                 |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN – SB verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento.<br><br>La ENTIDAD CONTRATANTE, por lo menos 1 vez al mes, verificará el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                       |                                                                                                      |                             |     |                            |                                 |
| Frecuencia de Medición:               | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Criterios de inclusión:               | Total, de solicitudes no programados, Tiempos de respuesta establecidos en el POA Vigente y Contrato |                             |     |                            |                                 |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                       |                                                                                                      |                             |     |                            |                                 |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                       |                                                                                                      |                             |     |                            |                                 |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte de la ENTIDAD CONTRATANTE o el personal autorizado del INSN - SB.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                       |                                                                                                      |                             |     |                            |                                 |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN – SB o la ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de Servicio No Programada.<br>2) El OPERADOR tiene un plazo definido (periodo para rectificar) en el Apéndice Técnico 6 del Anexo 5 Niveles de Servicio, para cumplir con el indicador No Programado<br>3) De no cumplir dentro de este periodo, se convierte en un incumplimiento (Falla).<br>4) Este incumplimiento genera una sanción económica (deducción), equivalente al valor monetario de los minutos que demora sin rectificar la Falla.<br>5) Los minutos son contados a partir de la expiración del "Periodo para Rectificar", hasta que la Falla se registre como rectificada (cierre) en el SIGI o hasta el último minuto del mes m del Año Calendario t, lo que ocurra primero.<br>6) En caso de no validación del cierre de la actividad en un plazo de 72 horas, el Servicio de SIGI lo validará automáticamente como cerrado a conformidad.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                       |                                                                                                      |                             |     |                            |                                 |
|                                       | VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                       |                                                                                                      |                             |     |                            |                                 |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                       |                                                                                                      |                             |     |                            |                                 |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                       |                                                                                                      |                             |     |                            |                                 |
| Periodo de Rectificación              | RUT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Tiempo Extendido para Rectificación : | Ver tabla Apéndice Técnico 7 del Anexo 5                                                             | Ponderador de Servicio (Ps) | x%  | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo x |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |  |  |  |                            |  |                            |  |
|---------------------------------------|--|--|--|----------------------------|--|----------------------------|--|
| Datos generales del Indicador         |  |  |  |                            |  |                            |  |
|                                       |  |  |  | Apéndice Técnico 9 Anexo 5 |  | Apéndice Técnico 5 Anexo 5 |  |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                      |                |             |                  |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------|----------------|-------------|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                      |                |             |                  |              |
| Servicio de Mantenimiento y Operación de la edificación, instalaciones, equipamiento electromecánico y mobiliario asociado a la infraestructura |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                      |                |             |                  |              |
| Código                                                                                                                                          | ID_06                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Tipo de Evento:         | No Programado                        | Tipo de Falla: | F<br>C<br>2 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                                                                                                                                    | El 100% de las Solicitudes de Servicio No Programadas asociadas a las actividades del POA son atendidas dentro del plazo máximo establecido en el contrato, con registro documentado de la solicitud, atención y cierre.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                         |                                      |                |             |                  |              |
| Objetivo:                                                                                                                                       | Medir la atención de las Solicitudes de Servicio no programadas relacionadas con las diversas actividades definidas en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                         |                                      |                |             |                  |              |
| Estándar:                                                                                                                                       | Cumplir al 100% con atender las Solicitudes de Servicio no programadas relacionadas con las actividades definidas en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                         |                                      |                |             |                  |              |
| Medición del Indicador                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                      |                |             |                  |              |
| Metodología                                                                                                                                     | Personal autorizado del INSN – SB verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento.<br><br>La ENTIDAD CONTRATANTE, por lo menos 1 vez al mes, verificará el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                      |                |             |                  |              |
| Frecuencia de Medición:                                                                                                                         | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Criterios de inclusión: | Total, de solicitudes no programados |                |             |                  |              |
| Fuente de Información:                                                                                                                          | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                         |                                      |                |             |                  |              |
| Metodología para la deducción                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                      |                |             |                  |              |
| Aplicabilidad de Deducción:                                                                                                                     | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte de la ENTIDAD CONTRATANTE o el personal autorizado del INSN - SB.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                         |                                      |                |             |                  |              |
| Procedimiento para Deducir:                                                                                                                     | 1) El personal autorizado del INSN – SB o la ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de Servicio No Programada.<br>2) El OPERADOR tiene un plazo definido (periodo para rectificar) en el Apéndice Técnico 6 del Anexo 5 Niveles de Servicio, para cumplir con el indicador No Programado<br>3) De no cumplir dentro de este periodo, se convierte en un incumplimiento (Falla).<br>4) Este incumplimiento genera una sanción económica (deducción), equivalente al valor monetario de los minutos que demora sin rectificar la Falla.<br>5) Los minutos son contados a partir de la expiración del "Periodo para Rectificar", hasta que la Falla se registre como rectificada (cierre) en el SIGI o hasta el último minuto del mes m del Año Calendario t, lo que ocurra primero.<br>6) En caso de no validación del cierre de la actividad en un plazo de 72 horas, el Servicio de SIGI lo validará automáticamente como cerrado a conformidad.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                         |                                      |                |             |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                 |                                      |                                          |                                                           |     |                                                          |              |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----|----------------------------------------------------------|--------------|
|                                       | VMM= 1 * Ps * Pa * (IPct / IPCo )                                                               |                                      |                                          |                                                           |     |                                                          |              |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula: |                                      |                                          |                                                           |     |                                                          |              |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                    |                                      |                                          |                                                           |     |                                                          |              |
| Periodo de Rectificación              | RUT                                                                                             | Tiempo Extendido para Rectificación: | Ver tabla Apéndice Técnico 7 del Anexo 5 | Ponderador de Servicio (Ps)<br>Apéndice Técnico 9 Anexo 5 | x % | Ponderador de la UPSS (Pa)<br>Apéndice Técnico 5 Anexo 5 | Ver Punto IV |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|------------------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
|                                       | Servicio de Mantenimiento y Operación de la edificación, instalaciones, equipamiento electromecánico y mobiliario asociado a la infraestructura                                                                                                                                                                                                            |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Código                                | ID_07                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Tipo de Evento:         | Programado                                                         | Tipo de Falla: | FC2 | Tipo de Espacio: | Ver Apéndice Técnico x del Anexo x |
| Descripción:                          | El 100% de los equipos e instrumentos de medición utilizados en las actividades de mantenimiento cuentan con disponibilidad operativa y certificados de calibración vigentes en todo momento, con registros documentados.                                                                                                                                  |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Objetivo:                             | Medir que todos los equipos e instrumentos utilizados para el desarrollo de los procesos del Servicio se encuentren calibrados y que los certificados se encuentren disponibles para su consulta en cualquier momento.                                                                                                                                     |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en el POA.                                                                                                                                                                                                                                        |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN – SB verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento.<br><br>La ENTIDAD CONTRATANTE, por lo menos 1 vez al mes, verificará el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.            |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Frecuencia de Medición:               | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Criterios de inclusión: | actividades descritas en el proceso precitado, descritas en el POA |                |     |                  |                                    |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte de la ENTIDAD CONTRATANTE o el personal autorizado del INSN - SB.                                                                                                                                                             |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN – SB o la ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador.<br><br>2) Al ser un indicador Nulo minutos, su incumplimiento genera una sanción económica (deducción), equivalente al valor monetario de los minutos que demora sin rectificar la Falla. |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |    |                                                              |    |                                                             |                                 |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------|----|-------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |    |                                                              |    |                                                             |                                 |
|                                       | 3) Los minutos son contados a partir del registro del incumplimiento del indicador en el SIGI y hasta que la Falla se registre (cierre) como rectificada en el SIGI o hasta el último minuto del mes m del Año Calendario t, lo que ocurra primero. |                                      |    |                                                              |    |                                                             |                                 |
|                                       | 4) En caso de no validación del cierre de la actividad en un plazo de 72 horas, el Servicio de SIGI lo validará automáticamente como cerrado a conformidad.                                                                                         |                                      |    |                                                              |    |                                                             |                                 |
|                                       | El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:                                                                                                                                                                                 |                                      |    |                                                              |    |                                                             |                                 |
|                                       | $VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$                                                                                                                                                                                                                 |                                      |    |                                                              |    |                                                             |                                 |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                     |                                      |    |                                                              |    |                                                             |                                 |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                        |                                      |    |                                                              |    |                                                             |                                 |
| Periodo de Rectificación              | Nulo minutos                                                                                                                                                                                                                                        | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP | Ponderador de Servicio (Ps)<br>Apéndice Técnico 9<br>Anexo 5 | x% | Ponderador de la UPSS (Pa)<br>Apéndice Técnico 5<br>Anexo 5 | Ver tabla de UPPS en el Anexo x |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Servicio de Mantenimiento y Operación de la edificación, instalaciones, equipamiento electromecánico y mobiliario asociado a la infraestructura |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Código                                                                                                                                          | ID_08                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Tipo de Evento:         | Programado                                                         | Tipo de Falla: | FC3 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                                                                                                                                    | El 100% de las Órdenes de Trabajo de Mantenimiento (OTM) generadas en los planes de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo son registradas y actualizadas en el sistema informático (SIGI) dentro de los plazos establecidos, garantizando su disponibilidad para consulta, con verificación.                                                             |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Objetivo:                                                                                                                                       | Medir que el personal del Servicio documente las actividades realizadas como parte del cumplimiento de los planes / programas / calendarios de mantenimiento preventivo y predictivo, asimismo, documente las actividades de mantenimiento correctivo. Y que toda la información de las actividades efectivamente realizadas registre lo efectuado para cada evento. |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Estándar:                                                                                                                                       | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                  |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Metodología                                                                                                                                     | Personal autorizado del INSN – SB verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento.<br><br>La ENTIDAD CONTRATANTE, por lo menos 1 vez al mes, verificará el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                      |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:                                                                                                                         | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Criterios de inclusión: | actividades descritas en el proceso precitado, descritas en el POA |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |    |                                                               |    |                                                              |                                 |
|---------------------------------------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Datos generales del Indicador         |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |    |                                                               |    |                                                              |                                 |
| Fuente de Información:                |    | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |    |                                                               |    |                                                              |                                 |
| Metodología para la deducción         |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |    |                                                               |    |                                                              |                                 |
| Aplicabilidad de Deducción:           |    | Por cada vez que se detecte que el servicio no cumple con los registros actualizados, hasta un día antes de la verificación, de los mantenimientos en el SIGI.<br><br>Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte de la ENTIDAD CONTRATANTE o el personal autorizado del INSN - SB.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |    |                                                               |    |                                                              |                                 |
| Procedimiento para Deducir:           |    | 1) El personal autorizado del INSN – SB o la ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).<br><br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "NP", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.<br><br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice 10 del anexo 5 del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br><br>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.<br><br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:<br><br>VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo )<br><br>La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula: |    |                                                               |    |                                                              |                                 |
| Fórmula de deducción:                 |    | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |    |                                                               |    |                                                              |                                 |
| Periodo de Rectificación              | NP | Tiempo Extendido para Rectificación:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | NP | Ponderador de Servicio (Ps)<br><br>Apéndice Técnico 9 Anexo 5 | x% | Ponderador de la UPSS (Pa)<br><br>Apéndice Técnico 5 Anexo 5 | Ver tabla de UPPS en el Anexo x |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                         |                 |            |                |     |                  |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                         |                 |            |                |     |                  |              |
| <b>Servicio de Mantenimiento y Operación de la edificación, instalaciones, equipamiento electromecánico y mobiliario asociado a la infraestructura</b> |                                                                                                                                                                                                                                                         |                 |            |                |     |                  |              |
| Código                                                                                                                                                 | ID_09                                                                                                                                                                                                                                                   | Tipo de Evento: | Programado | Tipo de Falla: | FC1 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                                                                                                                                           | El 100% de las mantenencias preventivas programadas son notificadas a las áreas del Instituto con al menos 7 días de anticipación, conforme a lo establecido en el Contrato y el POA vigente, con registro documentado de los avisos enviados.          |                 |            |                |     |                  |              |
| Objetivo:                                                                                                                                              | Medir el cumplimiento del aviso con 7 días de anticipación a las áreas en las cuales se realizarán actividades de mantenimientos programados, para una planificación adecuada y minimizar las interferencias con la actividad asistencial del Instituto |                 |            |                |     |                  |              |



| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                                                                                |                                                               |    |                                                              |                                 |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------|---------------------------------|
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |                                                                                |                                                               |    |                                                              |                                 |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                                                                                |                                                               |    |                                                              |                                 |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN – SB verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento. La ENTIDAD CONTRATANTE, por lo menos 1 vez al mes, verificará el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                             |                                      |                                                                                |                                                               |    |                                                              |                                 |
| Frecuencia de Medición:               | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Criterios de inclusión:              | actividades descritas en el proceso precitado, descritas en el POA y Contrato. |                                                               |    |                                                              |                                 |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |                                                                                |                                                               |    |                                                              |                                 |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                                                                                |                                                               |    |                                                              |                                 |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte de la ENTIDAD CONTRATANTE o el personal autorizado del INSN - SB.                                                                                                                                                                                       |                                      |                                                                                |                                                               |    |                                                              |                                 |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN – SB o la ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).                                                                                                                                                                                                             |                                      |                                                                                |                                                               |    |                                                              |                                 |
|                                       | 2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "NP", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |                                                                                |                                                               |    |                                                              |                                 |
|                                       | 3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice 10 del anexo 5 del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.                                                                                                                                                                                                                                 |                                      |                                                                                |                                                               |    |                                                              |                                 |
|                                       | 4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada. El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                      |                                                                                |                                                               |    |                                                              |                                 |
|                                       | VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                      |                                                                                |                                                               |    |                                                              |                                 |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                                                                                |                                                               |    |                                                              |                                 |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |                                                                                |                                                               |    |                                                              |                                 |
| Periodo de Rectificación              | NP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP                                                                             | Ponderador de Servicio (Ps)<br><br>Apéndice Técnico 9 Anexo 5 | x% | Ponderador de la UPSS (Pa)<br><br>Apéndice Técnico 5 Anexo 5 | Ver tabla de UPPS en el Anexo 5 |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos                                                                                                                  |       |                 |            |                |      |                  |              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------|------------|----------------|------|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador                                                                                                                          |       |                 |            |                |      |                  |              |
| <b>Servicio de Mantenimiento y Operación de la edificación, instalaciones, equipamiento electromecánico y mobiliario asociado a la infraestructura</b> |       |                 |            |                |      |                  |              |
| Código                                                                                                                                                 | ID_10 | Tipo de Evento: | Programado | Tipo de Falla: | FC 3 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                                                                               |                                                               |    |                                                              |              |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------|--------------|
| Descripción:                          | El 100% de los equipos de medición de consumo de energía eléctrica, agua potable, combustible y gases medicinales son registrados y controlados diariamente, generando un reporte documentado conforme a lo establecido en el Contrato y POA vigente.                                                                                                                                |                                      |                                                                               |                                                               |    |                                                              |              |
| Objetivo:                             | Medir el cumplimiento de la lectura de consumos y reportabilidad diaria, para un control preventivo y predictivo de la operación de las instalaciones, de conformidad con lo establecido en el Contrato y POA vigente.                                                                                                                                                               |                                      |                                                                               |                                                               |    |                                                              |              |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |                                                                               |                                                               |    |                                                              |              |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                                                                               |                                                               |    |                                                              |              |
| Metodología                           | Personal autorizado del INSN – SB verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento. La ENTIDAD CONTRATANTE, por lo menos 1 vez al mes, verificará el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normativas.                                               |                                      |                                                                               |                                                               |    |                                                              |              |
| Frecuencia de Medición:               | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Criterios de inclusión:              | actividades descritas en el proceso precitado, descritas en el POA y Contrato |                                                               |    |                                                              |              |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |                                                                               |                                                               |    |                                                              |              |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                                                                               |                                                               |    |                                                              |              |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte de la ENTIDAD CONTRATANTE o el personal autorizado del INSN - SB.                                                                                                                                                                                       |                                      |                                                                               |                                                               |    |                                                              |              |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del INSN – SB o la ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).                                                                                                                                                                                                             |                                      |                                                                               |                                                               |    |                                                              |              |
|                                       | 2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "NP", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |                                                                               |                                                               |    |                                                              |              |
|                                       | 3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice 10 del anexo 5 del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.                                                                                                                                                                                                                                 |                                      |                                                                               |                                                               |    |                                                              |              |
|                                       | 4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada. El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                      |                                                                               |                                                               |    |                                                              |              |
|                                       | VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                      |                                                                               |                                                               |    |                                                              |              |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                                                                               |                                                               |    |                                                              |              |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |                                                                               |                                                               |    |                                                              |              |
| Periodo de Rectificación              | NP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP                                                                            | Ponderador de Servicio (Ps)<br><br>Apéndice Técnico 9 Anexo 5 | X% | Ponderador de la UPSS (Pa)<br><br>Apéndice Técnico 5 Anexo 5 | Ver Punto IV |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                                                                               |                             |     |                            |                                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----|----------------------------|------------------------------------|
| Datos generales del Indicador                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                                                                               |                             |     |                            |                                    |
| Servicio de Mantenimiento y Operación de la edificación, instalaciones, equipamiento electromecánico y mobiliario asociado a la infraestructura |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                                                                               |                             |     |                            |                                    |
| Código                                                                                                                                          | ID_11                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Tipo de Evento:                      | Programado                                                                    | Tipo de Falla:              | FC3 | Tipo de Espacio:           | Ver Apéndice Técnico 4 del Anexo 5 |
| Descripción:                                                                                                                                    | El 100% del monitoreo y reporte diario sobre la operación del sistema de programación de encendido y apagado de luminarias, interiores y exteriores del Instituto, se realiza dentro de los plazos establecidos en el Contrato y POA vigente, con registros documentados.                                                                                                            |                                      |                                                                               |                             |     |                            |                                    |
| Objetivo:                                                                                                                                       | Medir el cumplimiento del monitoreo y reporte diario de la operación del sistema de programación de la iluminación artificial de manera efectiva, y oportuna, generando condiciones de seguridad en el tránsito de personas y un uso eficiente de la energía.                                                                                                                        |                                      |                                                                               |                             |     |                            |                                    |
| Estándar:                                                                                                                                       | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |                                                                               |                             |     |                            |                                    |
| Medición del Indicador                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                                                                               |                             |     |                            |                                    |
| Metodología                                                                                                                                     | Personal autorizado del INSN – SB verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento. La ENTIDAD CONTRATANTE, por lo menos 1 vez al mes, verificará el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                             |                                      |                                                                               |                             |     |                            |                                    |
| Frecuencia de Medición:                                                                                                                         | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Criterios de inclusión:              | actividades descritas en el proceso precitado, descritas en el POA, Contrato. |                             |     |                            |                                    |
| Fuente de Información:                                                                                                                          | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección de la ENTIDAD CONTRATANTE.                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |                                                                               |                             |     |                            |                                    |
| Metodología para la deducción                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                                                                               |                             |     |                            |                                    |
| Aplicabilidad de Deducción:                                                                                                                     | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte de la ENTIDAD CONTRATANTE o el personal autorizado del INSN - SB.                                                                                                                                                                                       |                                      |                                                                               |                             |     |                            |                                    |
| Procedimiento para Deducir:                                                                                                                     | 1) El personal autorizado del INSN – SB o la ENTIDAD CONTRATANTE genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).                                                                                                                                                                                                             |                                      |                                                                               |                             |     |                            |                                    |
|                                                                                                                                                 | 2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "NP", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |                                                                               |                             |     |                            |                                    |
|                                                                                                                                                 | 3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice 10 del anexo 5 del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.                                                                                                                                                                                                                                 |                                      |                                                                               |                             |     |                            |                                    |
|                                                                                                                                                 | 4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada. El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                      |                                                                               |                             |     |                            |                                    |
|                                                                                                                                                 | VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                      |                                                                               |                             |     |                            |                                    |
|                                                                                                                                                 | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                                                                               |                             |     |                            |                                    |
| Fórmula de deducción:                                                                                                                           | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |                                                                               |                             |     |                            |                                    |
| Periodo de Rectificación                                                                                                                        | NP                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP                                                                            | Ponderador de Servicio (Ps) | X%  | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo 5    |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |  |  |  |                                  |  |                                  |  |
|---------------------------------------|--|--|--|----------------------------------|--|----------------------------------|--|
| Datos generales del Indicador         |  |  |  |                                  |  |                                  |  |
|                                       |  |  |  | Apéndice<br>Técnico 9<br>Anexo 5 |  | Apéndice<br>Técnico 5<br>Anexo 5 |  |

### 1.9) SERVICIO DE DISPONIBILIDAD DEL EQUIPAMIENTO S09

#### RESUMEN DE INDICADORES

| ID                       | Indicador                                                                                                                                                                                                                                                                     | Tipo de Falla | Periodo para Rectificar | Frecuencia mínima de Supervisión | Criterio de aplicación de deducción                                                                                                                         | Criterios de Supervisión referenciales                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rutinas y programaciones |                                                                                                                                                                                                                                                                               |               |                         |                                  |                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| EQ_01                    | Se cumple con el 100% de los procesos de señalamiento y seguridad de las áreas en las cuales se realizan actividades de mantenimiento programado de conformidad con lo descrito en el POA vigente.                                                                            | FC1           | N/A                     | Diaria                           | Se aplicará una deducción por cada incumplimiento de protocolo descrito en el POA vigente.                                                                  | Las verificaciones se basarán en las Solicitudes de Servicio, Plan Operacional Anual del Servicio u  otros documentos relacionados, así como las inspecciones en sitio; y protocolos relacionados con las actividades del servicio que se llevan a cabo en diversos espacios o ambientes.                            |
| EQ_02                    | El 100% de las actividades del Programa de Mantenimiento Preventivo y Predictivo del Equipamiento (biomédicos, equipos complementarios y equipos electromecánicos) se ejecutan dentro de los plazos establecidos en el POA vigente, con evidencia documentada de cumplimiento | FC1           | N / A                   | Mensual                          | Se aplicará una deducción por cada actividad de mantenimiento preventivo y/o predictivo no ejecutado de acuerdo con lo establecidos en el POA del Servicio. | Las verificaciones se basarán en el Plan Operacional Anual del Servicio u otros documentos relacionados registrados en el SIGI; y en las inspecciones en sitio, tomando en consideración el 100% de los espacios/ambientes, componentes de la infraestructura que se tienen programados para el mes correspondiente. |
| EQ_03                    | El 100% de las actividades del Programa de Mantenimiento Preventivo y Predictivo del mobiliario clínico se ejecutan dentro de los plazos establecidos en el POA vigente, con                                                                                                  | FC1           | N / A                   | Mensual                          | Se aplicará una deducción por cada actividad de mantenimiento preventivo y/o predictivo no ejecutado de acuerdo con lo establecidos en                      | Las verificaciones se basarán en el Plan Operacional Anual del Servicio u otros documentos relacionados registrados en el SIGI; y en las inspecciones en sitio, tomando en consideración el 100% de los espacios/ambientes,                                                                                          |

|       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |     |       |         |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | registro documentado de su cumplimiento                                                                                                                                                                                                                                                        |     |       |         | el POA del Servicio.                                                                                                                                                                                                                                                    | componentes de la infraestructura que se tienen programados para el mes correspondiente.                                                                                                                                                                                                                                       |
| EQ_04 | Se cumple en tiempo y forma el Programa de Mantenimiento preventivo y predictivo de los equipos de tecnología de la información y comunicaciones, de acuerdo con lo establecido en el POA vigente.                                                                                             | FC1 | N / A | Mensual | Se aplicará una deducción por cada actividad de mantenimiento preventivo y/o predictivo no ejecutado de acuerdo con lo establecidos en el POA vigente.                                                                                                                  | Las verificaciones se basarán en el POA del Servicio u otros documentos relacionados registrados en el SIGI; y en las inspecciones en sitio, tomando en consideración el 100% de los espacios/ambientes, componentes de la infraestructura que se tienen programados para el mes correspondiente.                              |
| EQ_05 | Se cumple, en tiempo y forma, con el 100% de los procesos de Reemplazo del Equipamiento, de acuerdo con lo establecido en el POA de acuerdo con lo descrito en el Anexo 5 Niveles de Servicio.                                                                                                 | FC1 | TNUL  | Mensual | Se aplicará una deducción por cada acción / actividad que no se haya realizado durante el Reemplazo del Equipamiento. Asimismo, cada vez que se detecte que no se ha implementado una alternativa temporal durante la ejecución del Plan de reemplazo, de corresponder. | Las verificaciones se basarán en el POA del Servicio u otros documentos relacionados registrados en el SIGI; y en las inspecciones en sitio, tomando en consideración el 100% de los espacios/ambientes, componentes de la infraestructura que se tienen programados para el mes correspondiente.                              |
| EQ_06 | El 100% de las intervenciones de mantenimiento de equipos utilizan piezas, repuestos y/o accesorios originales del fabricante o compatibles que cumplan con las especificaciones técnicas establecidas, con respaldo documentado de su origen y certificación, verificado en cada intervención | FC2 | N / A | Mensual | Se aplicará una deducción por cada pieza, repuesto y/o accesorio utilizado que no sean originales o similares que cumplan con los requisitos técnicos requeridos por el fabricante del equipo.                                                                          | Las verificaciones se basarán en las Solicitudes de Servicio, Plan Operacional Anual del Servicio u otros documentos relacionados registrados en el SIGI; y en las inspecciones en sitio, tomando en cuenta aquellos espacios/ambientes donde se lleve a cabo la ejecución de los procedimientos relacionados con el servicio. |

|                                                    |                                                                                                                                                                                                           |     |       |           |                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EQ_07                                              | El 100% del inventario de bienes del Instituto se mantiene actualizado conforme a la normativa vigente y leyes aplicables, con registros documentados en el sistema de gestión patrimonial y verificación | FC3 | N / A | Semestral | Se aplicará una deducción cada vez que se detecte un incumplimiento y hasta la finalización del periodo de resolución. Se entenderá como "inventario actualizado" hasta un día antes de la verificación. | Las verificaciones se basarán en el Plan Operacional Anual del Servicio.                                                                                                                                                                                                                          |
| EQ_08                                              | Se cumple con ejecutar, en tiempo y forma, el 100% del Plan de actualización de software y hardware, establecido en el POA vigente.                                                                       | FC1 | N / A | Mensual   | Se aplicará una deducción por cada actualización no ejecutado de acuerdo con lo establecidos en el POA vigente.                                                                                          | Las verificaciones se basarán en el POA del Servicio u otros documentos relacionados registrados en el SIGI; y en las inspecciones en sitio, tomando en consideración el 100% de los espacios/ambientes, componentes de la infraestructura que se tienen programados para el mes correspondiente. |
| EQ_09                                              | Se cumple con mantener vigente los permisos de operatividad de todos los softwares del Instituto.                                                                                                         | FC1 | N / A | Mensual   | Se aplicará una deducción por cada permiso que no cuente con su vigencia.                                                                                                                                | Las verificaciones se basarán en el POA del Servicio u otros documentos relacionados registrados en el SIGI; y en las inspecciones en sitio, considerando todos aquellos equipos que requieran calibración en el mes correspondiente a la Supervisión.                                            |
| EQ_10                                              | Se cumple con implementar y mantener un sistema de gestión de seguridad de la información del Instituto, de acuerdo con lo establecido en el POA vigente.                                                 | FC1 | N/A   | Mensual   | Se aplicará una deducción por cada vez que se detecte que el OPERADOR no implementa o mantiene las medidas referentes a la ciberseguridad informática establecidas en el POA.                            | Las verificaciones son mediante revisión visual por parte del Supervisor o Usuario Autorizado del Hospital y en el POA del Servicio u otros documentos relacionados registradas en el SIGI.                                                                                                       |
| Atención de Solicitudes de Servicio No Programados |                                                                                                                                                                                                           |     |       |           |                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     |     |         |                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EQ_1<br>1 | El 100% de las solicitudes de mantenimiento correctivo del Equipamiento son atendidas dentro del plazo máximo establecido en el POA vigente, con registro documentado de la solicitud, ejecución y cierre                                                                                  | FC1 | RUT | Diaria  |                                                                                                                                                                                                                                                                 | Las verificaciones se basarán en el 100% de la Solicitudes de Servicio registradas en el SIGI, Plan Operacional Anual del Servicio u otros documentos relacionados; y en las inspecciones en sitio.                                                                                                                            |
| EQ_1<br>2 | El 100% de las áreas intervenidas en mantenimiento correctivo cuentan con señalización visible, restricción de acceso y medidas de mitigación de riesgos implementadas conforme a normativas de seguridad y procedimientos establecidos, con verificación documentada en cada intervención | FC1 | RUT | Diario  | Se aplicará una deducción por cada vez que se identifiquen áreas con trabajos de mantenimiento correctivo sin señalamiento, restricción de acceso.                                                                                                              | Las verificaciones se basarán en las Solicitudes de Servicio, Plan Operacional Anual del Servicio u otros documentos relacionados registrados en el SIGI; y en las inspecciones en sitio, tomando en cuenta aquellos espacios/ambientes donde se lleve a cabo la ejecución de los procedimientos relacionados con el servicio. |
| EQ_1<br>3 | El 100% de las Solicitudes de Servicio No Programadas asociadas a las actividades del POA son atendidas dentro del plazo máximo establecido en el contrato, con registro documentado de la solicitud, atención y cierre                                                                    | FC2 | RUT | Diaria  | Se aplicará una deducción cada vez que se identifique que el personal del Servicio realiza / ejecuta las actividades de procesos descritos en el Anexo 5 Niveles de Servicio y definidos en el POA vigente en un plazo diferente al establecido en el Contrato. | Las verificaciones son mediante revisión visual y medición por parte del Supervisor del Contrato y de los documentos registrados en el SIGI.                                                                                                                                                                                   |
| EQ_1<br>4 | Se cumple con atender las Solicitudes No programadas realizadas por los Usuarios Autorizados, consideradas de emergencia, relacionados al Servicio de TICs                                                                                                                                 | FC1 | RUT | Mensual | Se aplicará una deducción por cada Solicitud de Servicio no atendida dentro del Periodo para Corrección; o en caso de no cumplir con los parámetros de                                                                                                          | Las verificaciones se basarán en el POA del Servicio u otros documentos relacionados registrados en el SIGI; y en las inspecciones en sitio, tomando en consideración el 100% de los espacios/ambientes, componentes de la                                                                                                     |



|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |      |         |                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|---------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |      |         | mantenimiento señalados en el POA, Contrato y en las Leyes y Disposiciones Aplicables.                                                                                                                                          | infraestructura que se tienen programados para el mes correspondiente.                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Calidad y Seguridad</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                               |     |      |         |                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| EQ_1<br>5                  | El 100% de los equipos de medición e instrumentos utilizados en actividades de mantenimiento cuentan con certificados de calibración vigentes, emitidos por entidades acreditadas, con registro documentado                                                                   | FC2 | TNUL | Mensual | Se aplicará una deducción por cada equipo de medición e instrumento que no cuente con los certificados de calibración vigentes.                                                                                                 | Las verificaciones se basarán en el Plan Operacional Anual del Servicio u otros documentos relacionados registrados en el SIGI; y en las inspecciones en sitio, considerando todos aquellos equipos que requieran calibración en el mes correspondiente a la Supervisión. |
| EQ_1<br>6                  | El 100% de las Órdenes de Trabajo de Mantenimiento (OTM) generadas en los planes y actividades de mantenimiento preventivo y correctivo del equipamiento se registran y actualizan en el SIGI dentro de los plazos establecidos, garantizando su disponibilidad para consulta | FC3 | TNUL | Mensual | Se aplicará una deducción por cada vez que se detecte que el servicio no cumple con los registros actualizados de los mantenimientos en el SIGI; o no realiza las actividades correspondientes a las pruebas de funcionamiento. | Las verificaciones se basarán en las Solicitudes de Servicio, Plan Operacional Anual del Servicio u otros documentos relacionados registradas en el SIGI; y en las inspecciones en sitio, o bien cuando se detecte que autoridades externas realicen visitas al Hospital. |
| EQ_1<br>7                  | El 100% de los equipos que requieren contratos con fabricantes o distribuidores autorizados, según el POA, cuentan con contratos vigentes formalizados, con registro documentado                                                                                              | FC1 | TNUL | Mensual | Se aplicará una deducción cada vez que se detecte un incumplimiento.                                                                                                                                                            | Las verificaciones son mediante revisión documental por parte del Supervisor del Contrato y de las Operaciones o usuario del Hospital y en el Plan Operacional Anual del Servicio u otros documentos relacionados registradas en el SIGI.                                 |
| EQ_1<br>8                  | El 100% de los equipos biomédicos cumple con los indicadores de disponibilidad                                                                                                                                                                                                | FC1 | TNUL | Mensual | Se aplicará una deducción cada vez que se detecte un incumplimiento.                                                                                                                                                            | Las verificaciones son mediante revisión visual por parte del Supervisor del Contrato y de las Operaciones o usuario del Hospital y en el Plan Operacional Anual del Servicio u otros documentos                                                                          |

|  |  |  |  |  |  |                                      |
|--|--|--|--|--|--|--------------------------------------|
|  |  |  |  |  |  | relacionados registradas en el SIGI. |
|--|--|--|--|--|--|--------------------------------------|

## AVANCE DE FICHAS

| Ficha Técnica Indicadores Específicos                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Servicio de Administración, reposición, mantenimiento y disponibilidad del equipamiento |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Código                                                                                  | ID_01                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Tipo de Evento:         | Programado                                                         | Tipo de Falla: | FC1 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                                                                            | El 100% de las áreas donde se ejecutan actividades de mantenimiento programado cuentan con señalización visible y medidas de seguridad implementadas conforme a lo establecido en el POA vigente, con verificación documentada en cada intervención                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Objetivo:                                                                               | Medir el cumplimiento de los procesos de señalamiento y seguridad de las áreas en las cuales se realizan actividades de mantenimientos programados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Estándar:                                                                               | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Metodología                                                                             | El supervisor cada vez que se realice un trabajo de mantenimiento programado verificará el cumplimiento de todas las medidas de seguridad por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:                                                                 | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Criterios de inclusión: | actividades descritas en el proceso precitado, descritas en el POA |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                                                                  | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección del Supervisor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Metodología para la deducción                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Aplicabilidad de Deducción:                                                             | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Procedimiento para Deducir:                                                             | <p>1) El personal autorizado del Instituto o el Supervisor genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).</p> <p>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "N/A", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.</p> <p>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice 9 del anexo 5 del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.</p> <p>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.</p> <p>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:</p> <p><math>VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)</math></p> |                         |                                                                    |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                 |                                      |    |                             |    |                            |                                 |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----|-----------------------------|----|----------------------------|---------------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                 |                                      |    |                             |    |                            |                                 |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula: |                                      |    |                             |    |                            |                                 |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                    |                                      |    |                             |    |                            |                                 |
| Periodo de Rectificación              | N/A                                                                                             | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP | Ponderador de Servicio (Ps) | x% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo 5 |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Servicio de Administración, reposición, mantenimiento y disponibilidad del equipamiento |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Código                                                                                  | ID_02                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Tipo de Evento:         | Programado                                                         | Tipo de Falla: | FC1 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                                                                            | El 100% de las actividades del Programa de Mantenimiento Preventivo y Predictivo de los equipos biomédicos se ejecutan dentro de los plazos establecidos en el POA vigente, con evidencia documentada de cumplimiento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Objetivo:                                                                               | Medir el cumplimiento del programa de Mantenimientos preventivos y predictivos de los equipos biomédicos, de acuerdo con lo establecido en el POA vigente., de conformidad con lo establecido en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Estándar:                                                                               | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Metodología                                                                             | El Supervisor 1 vez al mes verificará el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:                                                                 | Mensual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Criterios de inclusión: | actividades descritas en el proceso precitado, descritas en el POA |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                                                                  | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección del Supervisor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Metodología para la deducción                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Aplicabilidad de Dedución:                                                              | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador. Se deberá levantar un registro por cada actividad de mantenimiento no realizada.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Procedimiento para Deducir:                                                             | 1) El personal autorizado del Hospital o el Supervisor genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).<br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "N/A", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.<br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice 9 del anexo 5 del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                         |                                                                    |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                 |                                     |    |                             |    |                            |                                 |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----|-----------------------------|----|----------------------------|---------------------------------|
|                                       | VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo )                                                               |                                     |    |                             |    |                            |                                 |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula: |                                     |    |                             |    |                            |                                 |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                    |                                     |    |                             |    |                            |                                 |
| Periodo de Rectificación              | N/A                                                                                             | Tiempo Extendido para Rectificación | NP | Ponderador de Servicio (Ps) | x% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo 5 |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Servicio de Servicio de Administración, reposición, mantenimiento y disponibilidad del equipamiento |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Código                                                                                              | ID_03                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Tipo de Evento:         | Programado                                                         | Tipo de Falla: | FC1 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                                                                                        | El 100% de las actividades del Programa de Mantenimiento Preventivo y Predictivo del mobiliario clínico se ejecutan dentro de los plazos establecidos en el POA vigente, con registro documentado de su cumplimiento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Objetivo:                                                                                           | Medir el cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo y predictivo descrito para el Mobiliario de acuerdo con lo establecido en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Estándar:                                                                                           | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Metodología                                                                                         | El supervisor una vez al mes verificará el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:                                                                             | Mensual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Criterios de inclusión: | actividades descritas en el proceso precitado, descritas en el POA |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                                                                              | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección del Supervisor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Metodología para la deducción                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Aplicabilidad de Dedución:                                                                          | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador. Se deberá levantar un registro por cada actividad de mantenimiento no realizada.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Procedimiento para Deducir:                                                                         | 1) El personal autorizado del Hospital o el Supervisor genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).<br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "N/A", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.<br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice 9 del anexo 5 del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud |                         |                                                                    |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                      |                                      |    |                             |    |                            |                                 |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----|-----------------------------|----|----------------------------|---------------------------------|
|                                       | de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                      |    |                             |    |                            |                                 |
|                                       | $VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$                                                                                                                                  |                                      |    |                             |    |                            |                                 |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                      |                                      |    |                             |    |                            |                                 |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                         |                                      |    |                             |    |                            |                                 |
| Periodo de Rectificación              | N/A                                                                                                                                                                  | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP | Ponderador de Servicio (Ps) | x% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo 5 |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                 |            |                |     |                  |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                 |            |                |     |                  |              |
| Servicio de Servicio de Administración, reposición, mantenimiento y disponibilidad del equipamiento |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                 |            |                |     |                  |              |
| Código                                                                                              | ID_04                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Tipo de Evento: | Programado | Tipo de Falla: | FC1 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                                                                                        | El 100% de los procesos de reposición de equipamiento se ejecutan dentro de los plazos y condiciones establecidas en el POA y en el Anexo 5 - Niveles de Servicio, con registro documentado de cumplimiento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                 |            |                |     |                  |              |
| Objetivo:                                                                                           | Medir el cumplimiento de los procedimientos definidos para la ejecución del plan de Reposición de acuerdo con lo establecido en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 |            |                |     |                  |              |
| Estándar:                                                                                           | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 |            |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                 |            |                |     |                  |              |
| Metodología                                                                                         | El supervisor una vez al mes verificará el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                 |            |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:                                                                             | Mensual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                 |            |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                                                                              | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección del Supervisor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                 |            |                |     |                  |              |
| Metodología para la deducción                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                 |            |                |     |                  |              |
| Aplicabilidad de Deducción:                                                                         | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador. Se deberá levantar un registro por cada acción / actividad que no se haya realizado durante la Reposición del Equipamiento. Asimismo, cada vez que se detecte que no se ha implementado una alternativa temporal durante la ejecución del Plan de reposición.                                                                                                                                                                                                                            |                 |            |                |     |                  |              |
| Procedimiento para Deducir:                                                                         | 1) El personal autorizado del Hospital o el Supervisor genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador.<br>2) Al ser un indicador Nul 0 minutos, su incumplimiento genera una sanción económica (deducción), equivalente al valor monetario de los minutos que demora sin rectificar la Falla.<br>3) Los minutos son contados a partir del registro del incumplimiento del indicador en el SIGI y hasta que la Falla se registre (cierre) como rectificada en el SIGI o hasta el último minuto del mes m del Año Calendario t, lo que ocurra primero. |                 |            |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                    |                                     |    |                             |    |                            |                                 |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----|-----------------------------|----|----------------------------|---------------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                    |                                     |    |                             |    |                            |                                 |
|                                       | 4) En caso de no validación del cierre de la actividad en un plazo de 72 horas, el Servicio de SIGI lo validará automáticamente como cerrado a conformidad.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                     |    |                             |    |                            |                                 |
|                                       | $VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$                                                                                                                                                                                                |                                     |    |                             |    |                            |                                 |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                    |                                     |    |                             |    |                            |                                 |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                       |                                     |    |                             |    |                            |                                 |
| Periodo de Rectificación              | Nul 0 minutos                                                                                                                                                                                                                      | Tiempo Extendido para Rectificación | NP | Ponderador de Servicio (Ps) | X% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo 5 |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Servicio de Administración, reposición, mantenimiento y disponibilidad del equipamiento |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Código                                                                                  | ID_05                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Tipo de Evento:         | Programado                                                         | Tipo de Falla: | FC2 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                                                                            | El 100% de las intervenciones de mantenimiento de equipos utilizan piezas, repuestos y/o accesorios originales del fabricante o compatibles que cumplan con las especificaciones técnicas establecidas, con respaldo documentado de su origen y certificación, verificado en cada intervención              |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Objetivo:                                                                               | Medir el cumplimiento del uso de piezas, repuestos y/o accesorios de recambio originales o compatibles que cumplan con los requisitos técnicos requeridos por el equipo de acuerdo con lo establecido por el fabricante del equipo y con los cuales se garantice el correcto funcionamiento de los equipos. |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Estándar:                                                                               | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en el POA.                                                                                                                                                                                         |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Metodología                                                                             | El supervisor deberá por lo menos 1 vez al mes verificará el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                           |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:                                                                 | Mensual                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Criterios de inclusión: | actividades descritas en el proceso precitado, descritas en el POA |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                                                                  | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección del Supervisor.                                                                                                                                                                                                       |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Metodología para la deducción                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
| Aplicabilidad de Deducción:                                                             | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador. Se aplicará una deducción por cada pieza, repuesto y/o accesorio utilizado que no sean originales o similares que cumplan con los requisitos técnicos requeridos por el fabricante del equipo.  |                         |                                                                    |                |     |                  |              |
|                                                                                         | 1) El personal autorizado del Hospital o el Supervisor genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).                                                                                                                                              |                         |                                                                    |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                     |    |                             |    |                            |              |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----|-----------------------------|----|----------------------------|--------------|
| Procedimiento para Deducir:           | <p>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "N/A", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.</p> <p>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice 9 del anexo 5 del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.</p> <p>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.</p> <p>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:</p> |                                     |    |                             |    |                            |              |
|                                       | $VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                     |    |                             |    |                            |              |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                     |    |                             |    |                            |              |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                     |    |                             |    |                            |              |
| Periodo de Rectificación              | N/A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Tiempo Extendido para Rectificación | NP | Ponderador de Servicio (Ps) | x% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver Punto IV |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|------------------------------------|
| Datos generales del Indicador                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Servicio de Administración, reposición, mantenimiento y disponibilidad del equipamiento |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Código                                                                                  | ID_06                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Tipo de Evento:         | Programado                                                         | Tipo de Falla: | FC2 | Tipo de Espacio: | Ver Apéndice Técnico X del Anexo 5 |
| Descripción:                                                                            | El 100% del inventario de bienes del Instituto se mantiene actualizado conforme a la normativa vigente y leyes aplicables, con registros documentados en el sistema de gestión patrimonial y verificación                                                                                                             |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Objetivo:                                                                               | Medir el cumplimiento de mantener actualizado el inventario de bienes del hospital.                                                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Estándar:                                                                               | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en el POA.                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Medición del Indicador                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Metodología                                                                             | El supervisor por lo menos 1 vez al semestre verificará el inventario llevado por el OPERADOR de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                                                                                    |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Frecuencia de Medición:                                                                 | Semestra I                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Criterios de inclusión: | actividades descritas en el proceso precitado, descritas en el POA |                |     |                  |                                    |
| Fuente de Información:                                                                  | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección del Supervisor.                                                                                                                                                                                                                 |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Metodología para la deducción                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Aplicabilidad de Dedución:                                                              | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador. Se entenderá como "inventario actualizado" hasta un día antes de la verificación.                                                                                                                         |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Procedimiento para Deducir:                                                             | 1) El personal autorizado del Hospital o el Supervisor genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).<br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "N/A", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa. |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |



| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                     |    |                             |    |                            |                                 |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|----|-----------------------------|----|----------------------------|---------------------------------|
|                                       | 3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice 9 del anexo 5 del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                     |    |                             |    |                            |                                 |
|                                       | $VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                     |    |                             |    |                            |                                 |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                     |    |                             |    |                            |                                 |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                     |    |                             |    |                            |                                 |
| Periodo de Rectificación              | N/A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Tiempo Extendido para Rectificación | NP | Ponderador de Servicio (Ps) | x% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo 5 |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                         |                                     |                |                         |                                           |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------|----------------|-------------------------|-------------------------------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                         |                                     |                |                         |                                           |              |
| Servicio de Administración, reposición, mantenimiento y disponibilidad del equipamiento |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                         |                                     |                |                         |                                           |              |
| Código                                                                                  | ID_07                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Tipo de Evento:         | No Programado                       | Tipo de Falla: | FC1                     | Tipo de Espacio:                          | Ver Punto IV |
| Descripción:                                                                            | El 100% de las solicitudes de mantenimiento correctivo del equipamiento son atendidas dentro del plazo máximo establecido en el POA vigente, con registro documentado de la solicitud, ejecución y cierre                                                                                                                                                               |                         |                                     |                |                         |                                           |              |
| Objetivo:                                                                               | Medir que se realice la atención de las Solicitudes de Servicio asociadas a requerimientos de mantenimientos correctivos.                                                                                                                                                                                                                                               |                         |                                     |                |                         |                                           |              |
| Estándar:                                                                               | Cumplir al 100% con atender las Solicitudes de Servicio no programadas relacionadas con las actividades definidas en el POA.                                                                                                                                                                                                                                            |                         |                                     |                |                         |                                           |              |
| Medición del Indicador                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                         |                                     |                |                         |                                           |              |
| Metodología                                                                             | El supervisor permanentemente verificará el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                                                                                        |                         |                                     |                |                         |                                           |              |
| Frecuencia de Medición:                                                                 | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Criterios de inclusión: | Total de solicitudes no programados |                | Criterios de exclusión: | Todos los eventos programados programados |              |
| Fuente de Información:                                                                  | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección del Supervisor.                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |                                     |                |                         |                                           |              |
| Metodología para la deducción                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                         |                                     |                |                         |                                           |              |
| Aplicabilidad de Deducción:                                                             | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador. Se aplicará una deducción por cada Solicitud no atendida dentro del Periodo para Corrección; o en caso de no cumplir con los parámetros de mantenimiento señalados en el Plan Operacional del Servicio, Contrato y en las Leyes y Disposiciones Aplicables. |                         |                                     |                |                         |                                           |              |
|                                                                                         | 1) El personal autorizado del Hospital o el Supervisor genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de Servicio No Programada.                                                                                                                                                                                                                                       |                         |                                     |                |                         |                                           |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                     |                                          |                             |    |                            |                                 |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------|----|----------------------------|---------------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                     |                                          |                             |    |                            |                                 |
| Procedimiento para Deducir:           | 2) El OPERADOR tiene un plazo definido (periodo para rectificar) en el Apéndice 5 y Apéndice Técnico 6 del Anexo 5 Niveles de Servicio, para cumplir con el indicador No Programado<br>3) De no cumplir dentro de este periodo, se convierte en un incumplimiento (Falla).<br>4) Este incumplimiento genera una sanción económica (deducción), equivalente al valor monetario de los minutos que demora sin rectificar la Falla.<br>5) Los minutos son contados a partir de la expiración del "Periodo para Rectificar", hasta que la Falla se registre como rectificada (cierre) en el SIGI o hasta el último minuto del mes m del Año Calendario t, lo que ocurra primero.<br>6) En caso de no validación del cierre de la actividad en un plazo de 72 horas, el Servicio de SIGI lo validará automáticamente como cerrado a conformidad.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                     |                                          |                             |    |                            |                                 |
|                                       | $VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                     |                                          |                             |    |                            |                                 |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                     |                                          |                             |    |                            |                                 |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                     |                                          |                             |    |                            |                                 |
| Periodo de Rectificación              | RUT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Tiempo Extendido para Rectificación | Ver tabla Apéndice Técnico 6 del Anexo 5 | Ponderador de Servicio (Ps) | x% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo 5 |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |                                     |                |     |                  |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |                                     |                |     |                  |              |
| Servicio de Administración, reposición, mantenimiento y disponibilidad del equipamiento |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |                                     |                |     |                  |              |
| Código                                                                                  | ID_08                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Tipo de Evento:         | No Programado                       | Tipo de Falla: | FC1 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                                                                            | El 100% de las áreas intervenidas en mantenimiento correctivo cuentan con señalización visible, restricción de acceso y medidas de mitigación de riesgos implementadas conforme a normativas de seguridad y procedimientos establecidos, con verificación documentada en cada intervención |                         |                                     |                |     |                  |              |
| Objetivo:                                                                               | Medir que se realice la señalización y/o restricción de área cuando se estén atendiendo Solicitudes de Servicio no programadas relacionadas con requerimientos de mantenimientos correctivos.                                                                                              |                         |                                     |                |     |                  |              |
| Estándar:                                                                               | Cumplir al 100% con atender las Solicitudes de Servicio no programadas relacionadas con las actividades definidas en el POA.                                                                                                                                                               |                         |                                     |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |                                     |                |     |                  |              |
| Metodología                                                                             | El supervisor cada vez que se realice un trabajo de mantenimiento correctivo verificará el cumplimiento de todas las medidas de seguridad por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                   |                         |                                     |                |     |                  |              |
| Frecuencia de Medición:                                                                 | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Criterios de inclusión: | Total de solicitudes no programados |                |     |                  |              |
| Fuente de Información:                                                                  | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección del Supervisor.                                                                                                                                                                                      |                         |                                     |                |     |                  |              |
| Metodología para la deducción                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |                                     |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                     |                                          |                             |    |                            |                                 |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------|----|----------------------------|---------------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                     |                                          |                             |    |                            |                                 |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                     |                                          |                             |    |                            |                                 |
| Procedimiento para Deducir:           | <p>1) El personal autorizado del Hospital o el Supervisor genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de Servicio No Programada.</p> <p>2) El OPERADOR tiene un plazo definido (periodo para rectificar) en el Apéndice 5 y Apéndice Técnico 6 del Anexo 5 Niveles de Servicio, para cumplir con el indicador No Programado</p> <p>3) De no cumplir dentro de este periodo, se convierte en un incumplimiento (Falla).</p> <p>4) Este incumplimiento genera una sanción económica (deducción), equivalente al valor monetario de los minutos que demora sin rectificar la Falla.</p> <p>5) Los minutos son contados a partir de la expiración del "Periodo para Rectificar", hasta que la Falla se registre como rectificada (cierre) en el SIGI o hasta el último minuto del mes m del Año Calendario t, lo que ocurra primero.</p> <p>6) En caso de no validación del cierre de la actividad en un plazo de 72 horas, el Servicio de SIGI lo validará automáticamente como cerrado a conformidad.</p> <p>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:</p> <p><math>VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)</math></p> <p>La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:</p> |                                     |                                          |                             |    |                            |                                 |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                     |                                          |                             |    |                            |                                 |
| Periodo de Rectificación              | RUT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Tiempo Extendido para Rectificación | Ver tabla Apéndice Técnico 6 del Anexo 5 | Ponderador de Servicio (Ps) | x% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo 5 |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                         |                 |               |                |     |                  |              |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                         |                 |               |                |     |                  |              |
| Servicio de Mantenimiento y Operación de la edificación, instalaciones, equipamiento electromecánico y mobiliario asociado a la infraestructura |                                                                                                                                                                                                                         |                 |               |                |     |                  |              |
| Código                                                                                                                                          | ID_09                                                                                                                                                                                                                   | Tipo de Evento: | No Programado | Tipo de Falla: | FC2 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                                                                                                                                    | El 100% de las Solicitudes de Servicio No Programadas asociadas a las actividades del POA son atendidas dentro del plazo máximo establecido en el contrato, con registro documentado de la solicitud, atención y cierre |                 |               |                |     |                  |              |
| Objetivo:                                                                                                                                       | Medir la atención de las Solicitudes de Servicio no programadas relacionadas con las diversas actividades definidas en el POA.                                                                                          |                 |               |                |     |                  |              |
| Estándar:                                                                                                                                       | Cumplir al 100% con atender las Solicitudes de Servicio no programadas relacionadas con las actividades definidas en el POA.                                                                                            |                 |               |                |     |                  |              |
| Medición del Indicador                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                         |                 |               |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                     |                                          |                             |    |                            |                                 |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------|----|----------------------------|---------------------------------|
| Metodología                           | El supervisor permanentemente verificará el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                     |                                          |                             |    |                            |                                 |
| Frecuencia de Medición:               | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Criterios de inclusión:             | Total de solicitudes no programados      |                             |    |                            |                                 |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección del Supervisor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                     |                                          |                             |    |                            |                                 |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                     |                                          |                             |    |                            |                                 |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador. Se aplicará una deducción cada vez que se identifique que el personal del Servicio realiza / ejecuta las actividades de procesos descritos en el Anexo 5 Niveles de Servicio y definidos en el POA vigente en un plazo diferente al establecido en el Contrato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                     |                                          |                             |    |                            |                                 |
| Procedimiento para Deducir:           | <div>1) El personal autorizado del Hospital o el Supervisor genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de Servicio No Programada.</div> <div>2) El OPERADOR tiene un plazo definido (periodo para rectificar) en el Apéndice 5 y Apéndice Técnico 6 del Anexo 5 Niveles de Servicio, para cumplir con el indicador No Programado</div> <div>3) De no cumplir dentro de este periodo, se convierte en un incumplimiento (Falla).</div> <div>4) Este incumplimiento genera una sanción económica (deducción), equivalente al valor monetario de los minutos que demora sin rectificar la Falla.</div> <div>5) Los minutos son contados a partir de la expiración del "Periodo para Rectificar", hasta que la Falla se registre como rectificada (cierre) en el SIGI o hasta el último minuto del mes m del Año Calendario t, lo que ocurra primero.</div> <div>6) En caso de no validación del cierre de la actividad en un plazo de 72 horas, el Servicio de SIGI lo validará automáticamente como cerrado a conformidad.</div> <div>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:</div> <div>VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo )</div> <div>La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:</div> |                                     |                                          |                             |    |                            |                                 |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                     |                                          |                             |    |                            |                                 |
| Periodo de Rectificación              | RUT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Tiempo Extendido para Rectificación | Ver tabla Apéndice Técnico 6 del Anexo 5 | Ponderador de Servicio (Ps) | x% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo 5 |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                             |                 |            |                |     |                  |              |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                             |                 |            |                |     |                  |              |
|                                       | <b>Servicio de Administración, reposición, mantenimiento y disponibilidad del equipamiento</b>                                                                                                              |                 |            |                |     |                  |              |
| Código                                | ID_10                                                                                                                                                                                                       | Tipo de Evento: | Programado | Tipo de Falla: | FC2 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |
| Descripción:                          | El 100% de los equipos de medición e instrumentos utilizados en actividades de mantenimiento cuentan con certificados de calibración vigentes, emitidos por entidades acreditadas, con registro documentado |                 |            |                |     |                  |              |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                     |                                                                    |                             |    |                            |                                 |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----|----------------------------|---------------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                     |                                                                    |                             |    |                            |                                 |
| Objetivo:                             | Medir que todos los equipos e instrumentos utilizados para el desarrollo de los procesos del Servicio se encuentren calibrados y que los certificados se encuentren disponibles para su consulta en cualquier momento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                     |                                                                    |                             |    |                            |                                 |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                     |                                                                    |                             |    |                            |                                 |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                     |                                                                    |                             |    |                            |                                 |
| Metodología                           | El supervisor una vez al mes verificará los certificados de calibración de los equipos de medición e instrumentos vigentes, utilizados para las actividades de mantenimiento de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                     |                                                                    |                             |    |                            |                                 |
| Frecuencia de Medición:               | Mensual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Criterios de inclusión:             | actividades descritas en el proceso precitado, descritas en el POA |                             |    |                            |                                 |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección del Supervisor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                     |                                                                    |                             |    |                            |                                 |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                     |                                                                    |                             |    |                            |                                 |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador. Se aplicará una deducción por cada equipo de medición e instrumento que no cuente con los certificados de calibración vigentes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                     |                                                                    |                             |    |                            |                                 |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del Hospital o el Supervisor genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador.<br>2) Al ser un indicador Nul 0 minutos, su incumplimiento genera una sanción económica (deducción), equivalente al valor monetario de los minutos que demora sin rectificar la Falla.<br>3) Los minutos son contados a partir del registro del incumplimiento del indicador en el SIGI y hasta que la Falla se registre (cierre) como rectificada en el SIGI o hasta el último minuto del mes m del Año Calendario t, lo que ocurra primero.<br>4) En caso de no validación del cierre de la actividad en un plazo de 72 horas, el Servicio de SIGI lo validará automáticamente como cerrado a conformidad.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                     |                                                                    |                             |    |                            |                                 |
|                                       | VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                     |                                                                    |                             |    |                            |                                 |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                     |                                                                    |                             |    |                            |                                 |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                     |                                                                    |                             |    |                            |                                 |
| Periodo de Rectificación              | Nul 0 minutos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Tiempo Extendido para Rectificación | N/A                                                                | Ponderador de Servicio (Ps) | x% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo 5 |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos                                                   |       |                 |            |                |     |                  |              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------|------------|----------------|-----|------------------|--------------|
| Datos generales del Indicador                                                           |       |                 |            |                |     |                  |              |
| Servicio de Administración, reposición, mantenimiento y disponibilidad del equipamiento |       |                 |            |                |     |                  |              |
| Código                                                                                  | ID_11 | Tipo de Evento: | Programado | Tipo de Falla: | FC3 | Tipo de Espacio: | Ver Punto IV |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                     |                                                                    |                             |    |                            |                                 |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------|----|----------------------------|---------------------------------|
| Descripción:                          | El 100% de las Órdenes de Trabajo de Mantenimiento (OTM) generadas en los planes y actividades de mantenimiento preventivo y correctivo del equipamiento se registran y actualizan en el SIGI dentro de los plazos establecidos, garantizando su disponibilidad para consulta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                     |                                                                    |                             |    |                            |                                 |
| Objetivo:                             | Medir que en el sistema del SIGI se encuentren todos los registros (OTM) de los planes de mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo concernientes a la infraestructura, instalaciones y equipos asociados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                     |                                                                    |                             |    |                            |                                 |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                     |                                                                    |                             |    |                            |                                 |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                     |                                                                    |                             |    |                            |                                 |
| Metodología                           | El supervisor una vez al mes verificará el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                     |                                                                    |                             |    |                            |                                 |
| Frecuencia de Medición:               | Mensual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Criterios de inclusión:             | actividades descritas en el proceso precitado, descritas en el POA |                             |    |                            |                                 |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección del Supervisor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                     |                                                                    |                             |    |                            |                                 |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                     |                                                                    |                             |    |                            |                                 |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador. Se aplicará una deducción por cada vez que se detecte que el servicio no cumple con los registros actualizados de los mantenimientos en el SIGI; o no realiza las actividades correspondientes a las pruebas de funcionamiento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                     |                                                                    |                             |    |                            |                                 |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del Hospital o el Supervisor genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).<br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "N/A", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.<br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice 9 del anexo 5 del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                     |                                                                    |                             |    |                            |                                 |
|                                       | VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                     |                                                                    |                             |    |                            |                                 |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                     |                                                                    |                             |    |                            |                                 |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                     |                                                                    |                             |    |                            |                                 |
| Periodo de Rectificación              | N/A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Tiempo Extendido para Rectificación | NP                                                                 | Ponderador de Servicio (Ps) | x% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo 5 |

#### Ficha Técnica Indicadores Específicos

##### Datos generales del Indicador

**Servicio de Administración, reposición, mantenimiento y disponibilidad del equipamiento**

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                     |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----|----------------------------|---------------------------------|
| Código                                | ID_12                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Tipo de Evento:                     | Programado                                                         | Tipo de Falla:              | FC1 | Tipo de Espacio:           | Ver Punto IV                    |
| Descripción:                          | El 100% de los equipos que requieren contratos con fabricantes o distribuidores autorizados, según el POA, cuentan con contratos vigentes formalizados, con registro documentado                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                     |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Objetivo:                             | Medir que existan contratos vigentes con empresas fabricantes o distribuidores autorizadas con los cuales se garantice una disponibilidad cuando menos del 98% a las modalidades de imagenología.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                     |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                     |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Medición del Indicador                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                     |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Metodología                           | El supervisor una vez al mes verificará los contratos vigentes con las empresas fabricantes o distribuidores autorizados para los equipos que lo requieran, de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                     |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Frecuencia de Medición:               | Mensual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Criterios de inclusión:             | actividades descritas en el proceso precitado, descritas en el POA |                             |     |                            |                                 |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección del Supervisor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                     |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Metodología para la deducción         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                     |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador. Se aplicará una deducción cada vez que se detecte un incumplimiento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                     |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del Hospital o el Supervisor genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).<br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "N/A", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.<br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice 9 del anexo 5 del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                     |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
|                                       | $VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo )$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                     |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                     |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                     |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Periodo de Rectificación              | N/A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Tiempo Extendido para Rectificación | NP                                                                 | Ponderador de Servicio (Ps) | x%  | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo 5 |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Datos generales del Indicador</b>                                                           |
| <b>Servicio de Administración, reposición, mantenimiento y disponibilidad del equipamiento</b> |



| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----|----------------------------|---------------------------------|
| <b>Datos generales del Indicador</b>  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Código                                | ID_13                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Tipo de Evento:                      | Programado                                                         | Tipo de Falla:              | FC1 | Tipo de Espacio:           | Ver Punto IV                    |
| Descripción:                          | Se cumple con los indicadores de disponibilidad de los Equipos Biomédicos establecidos en el Apéndice Técnico Z, del Anexo 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Objetivo:                             | Medir que el tiempo de disponibilidad de los Equipos Biomédicos instalados en el hospital cumpla con lo establecido en el contrato.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Estándar:                             | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| <b>Medición del Indicador</b>         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Metodología                           | El supervisor una vez al mes verificará los registros de disponibilidad de los equipos, de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Frecuencia de Medición:               | Mensual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Criterios de inclusión:              | actividades descritas en el proceso precitado, descritas en el POA |                             |     |                            |                                 |
| Fuente de Información:                | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección del Supervisor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| <b>Metodología para la deducción</b>  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador. Se aplicará una deducción cada vez que se detecte un incumplimiento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Procedimiento para Deducir:           | <p>1) El personal autorizado del Hospital o el Supervisor genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).</p> <p>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "N/A", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.</p> <p>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice 9 del anexo 5 del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.</p> <p>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.</p> <p>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:</p> |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
|                                       | $VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Periodo de Rectificación              | N/A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP                                                                 | Ponderador de Servicio (Ps) | x%  | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo 5 |

## 1.10) SIGI S10

### RESUMEN DE INDICADORES

| ID                              | Indicador                                                                                                                                                                          | Tipo de Falla | Periodo para Rectificar | Frecuencia mínima de Supervisión | Criterio de aplicación de deducción                                                                                                                                                                   | Criterios de Supervisión referenciales                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Rutinas y programaciones</b> |                                                                                                                                                                                    |               |                         |                                  |                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| ID_01                           | Se cumple con los procesos de registro de las actividades Programadas por parte del personal de los diversos servicios de acuerdo con lo señalado en el POA vigente.               | FC2           | N/A                     | Quincenal                        | Se aplicará una deducción por cada incumplimiento de protocolo descrito en el POA                                                                                                                     | Las verificaciones se basarán en las Solicitudes de Servicio, Plan Operacional Anual del Servicio u otros documentos relacionados, así como las inspecciones en sitio; y protocolos relacionados con las actividades del servicio que se llevan a cabo en diversos espacios o ambientes. |
| ID_02                           | Se cumple con registrar en el SIGI todos y cada uno de los eventos y Solicitudes de Servicio y solicitudes directas reportadas a este, según lo mencionado en el POA vigente.      | FC1           | N / A                   | Mensual                          | Se aplicará una deducción por cada Solicitud de Servicio no registrada hasta un día antes de la presente verificación.                                                                                | El Supervisor del Contrato tomará en cuenta todas aquellas Solicitudes de Servicio registradas en el SIGI                                                                                                                                                                                |
| ID_03                           | Se cumple con determinar el cálculo de las deducciones a través del SIGI, de acuerdo con lo establecido en el Contrato                                                             | FC1           | NUL 0 minutos           | Mensual                          | Se aplicará una deducción cada vez que se detecte que el sistema informático del SIGI no cumpla con determinar el cálculo de la deducción de acuerdo con lo establecido en el Contrato.               | Se verificará el sistema informático del SIGI tomando como referencia los elementos señalados en el Contrato                                                                                                                                                                             |
| ID_04                           | Se cumple con implementar y mantener un sistema de gestión de seguridad de la información generada en el SIGI, establecidas en el POA, evitando el extravío o eliminación de esta. | FC1           | N / A                   | Trimestral                       | Se aplicará una deducción por cada vez que se detecte que el OPERADOR no implementa o mantiene las medidas referentes a la seguridad informática establecidas en el POA del SIGI. También se aplicará | Las verificaciones se basarán en las Solicitudes de Servicio, Plan Operacional Anual del SIGI u otros documentos relacionados, registrados en el SIGI; y en las inspecciones en sitio; y se tomarán en cuenta las medidas de seguridad                                                   |

| ID                         | Indicador                                                                                                                                                                      | Tipo de Falla | Periodo para Rectificar | Frecuencia mínima de Supervisión | Criterio de aplicación de deducción                                                                                                                                                            | Criterios de Supervisión referenciales                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            |                                                                                                                                                                                |               |                         |                                  | una deducción por cada vez que se detecte que la información ha sido extraviada o eliminada.                                                                                                   | señaladas en el Plan Operacional Anual del SIGI.                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Calidad y Seguridad</b> |                                                                                                                                                                                |               |                         |                                  |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| ID_05                      | Se cumple con capacitar al 100% del Personal del Hospital autorizado, personal de la ENTIDAD y personal del Supervisor en el uso del SIGI, así como de su sistema informático. | FC1           | NUL 0 minutos           | Mensual                          | Se aplicará una deducción por cada vez que se detecte que el OPERADOR no ha capacitado al 100% del Personal del Hospital autorizado, o al personal de la ENTIDAD o al personal del Supervisor. | Las verificaciones se basarán en el Plan Operacional Anual del Servicio u otros documentos relacionados, registrados en el SIGI; y en las inspecciones en sitio; y se considerará el programa de capacitaciones que el OPERADOR elabore para este fin.                                                                   |
| ID_06                      | Se cumple con registrar en el SIGI, luego de recibir las solicitudes de servicio vía telefónica, en un tiempo no mayor de 05 (cinco) minutos.                                  | FC1           | N / A                   | Mensual                          | Se aplicará una deducción por cada Solicitud de Servicio, cuyo Tiempo de Registro, exceda los 5 minutos vía telefónica.                                                                        | Las verificaciones se basarán en las Solicitudes de Servicio, Plan Operacional Anual del SIGI u otros documentos relacionados, registrados en el SIGI; y en las inspecciones en sitio, tomando en cuenta las Solicitudes de Servicio registradas a través de vía telefónica en el sistema informático del SIGI.          |
| ID_07                      | Se cumple con registrar en el SIGI, luego de recibir las solicitudes de servicio vía correo electrónico, en un tiempo no mayor de 15 (quince) minutos.                         | FC1           | N / A                   | Mensual                          | Se aplicará una deducción por cada Solicitud de Servicio, cuyo tiempo de Registro exceda los 15 minutos vía correo electrónico.                                                                | Las verificaciones se basarán en las Solicitudes de Servicio, Plan Operacional Anual del SIGI u otros documentos relacionados, registrados en el SIGI; y en las inspecciones en sitio; y se tomarán en cuenta las Solicitudes de Servicio registradas en el sistema informático del SIGI a través de correo electrónico. |
| ID_08                      | Se cumple con atender una llamada de solicitud del Servicio, en un Tiempo de                                                                                                   | FC3           | N / A                   | Mensual                          | Se aplicará una deducción por cada Solicitud de Servicio cuyo Tiempo de                                                                                                                        | Las verificaciones se basarán en las Solicitudes de Servicio, Plan Operacional Anual del SIGI u                                                                                                                                                                                                                          |

| ID | Indicador                           | Tipo de Falla | Periodo para Rectificar | Frecuencia mínima de Supervisión | Criterio de aplicación de deducción | Criterios de Supervisión referenciales                                                                                                                                                                |
|----|-------------------------------------|---------------|-------------------------|----------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Espera no mayor a 02 (dos) minutos. |               |                         |                                  | Espera exceda los dos minutos.      | otros documentos relacionados, registrados en el SIGI; y en las inspecciones en sitio; tomando en cuenta las Solicitudes de Servicio que se realicen por los usuarios a través de llamada telefónica. |

#### AVANCE DE FICHAS

| Ficha Técnica Indicadores Específicos                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                    |                |                         |                                                                       |                                    |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <b>Datos generales del Indicador</b>                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                    |                |                         |                                                                       |                                    |
| <b>Servicio del Sistema Informático de Gestión de Incidencias</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                    |                |                         |                                                                       |                                    |
| Código                                                            | ID_01                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Tipo de Evento:         | Programado                                                         | Tipo de Falla: | FC2                     | Tipo de Espacio:                                                      | Ver Apéndice Técnico 3 del Anexo 5 |
| Descripción:                                                      | Se cumple con los procesos de registro de las actividades Programadas por parte del personal de los diversos servicios de acuerdo con lo señalado en el POA vigente.                                                                                                                                                                 |                         |                                                                    |                |                         |                                                                       |                                    |
| Objetivo:                                                         | Medir el cumplimiento de los procesos de registro de actividades programadas de acuerdo con lo descrito en el POA.                                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                                    |                |                         |                                                                       |                                    |
| Estándar:                                                         | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en el POA.                                                                                                                                                                                                                  |                         |                                                                    |                |                         |                                                                       |                                    |
| <b>Medición del Indicador</b>                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                    |                |                         |                                                                       |                                    |
| Metodología                                                       | Personal autorizado del Instituto verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento. El supervisor deberá por lo menos 1 vez al mes verificará el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad. |                         |                                                                    |                |                         |                                                                       |                                    |
| Frecuencia de Medición:                                           | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Criterios de inclusión: | actividades descritas en el proceso precitado, descritas en el POA |                | Criterios de exclusión: | actividades no descritas en el proceso precitado, descritas en el POA |                                    |
| Fuente de Información:                                            | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección del Supervisor.                                                                                                                                                                                                                                |                         |                                                                    |                |                         |                                                                       |                                    |
| <b>Metodología para la deducción</b>                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                    |                |                         |                                                                       |                                    |
| Aplicabilidad de Deducción:                                       | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte del supervisor o el personal autorizado del Instituto.                                                                                                                                                  |                         |                                                                    |                |                         |                                                                       |                                    |
| Procedimiento para Deducir:                                       | 1) El personal autorizado del Instituto o el Supervisor genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).<br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "N/A", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.               |                         |                                                                    |                |                         |                                                                       |                                    |

|                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----|-----------------------------|-----|----------------------------|---------------------------------|
| Fórmula de deducción:    | <p>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice 9 del anexo 5 del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.</p> <p>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.</p> <p>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:</p> |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|                          | $VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|                          | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
| Período de Rectificación | N/A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP | Ponderador de Servicio (Ps) | 16% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo 5 |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                         |                                                                    |                |                         |                                                                       |                                    |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| Datos generales del Indicador                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                         |                                                                    |                |                         |                                                                       |                                    |
| Servicio del Sistema Informático de Gestión de Incidencias |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                         |                                                                    |                |                         |                                                                       |                                    |
| Código                                                     | ID_02                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Tipo de Evento:         | Programado                                                         | Tipo de Falla: | FC1                     | Tipo de Espacio:                                                      | Ver Apéndice Técnico 3 del Anexo 5 |
| Descripción:                                               | Se cumple con registrar en el SIGI todos y cada uno de los eventos y Solicitudes de Servicio y solicitudes directas reportadas a este, según lo mencionado en el POA vigente.                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                                    |                |                         |                                                                       |                                    |
| Objetivo:                                                  | Medir el cumplimiento de registro de todos los eventos, solicitudes directas y Solicitudes de Servicio reportadas a través de SIGI de acuerdo con lo descrito en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                        |                         |                                                                    |                |                         |                                                                       |                                    |
| Estándar:                                                  | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en el POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                         |                                                                    |                |                         |                                                                       |                                    |
| Medición del Indicador                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                         |                                                                    |                |                         |                                                                       |                                    |
| Metodología                                                | Personal autorizado del Instituto verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento. El supervisor deberá por lo menos 1 vez al mes verificará el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.                                                                                            |                         |                                                                    |                |                         |                                                                       |                                    |
| Frecuencia de Medición:                                    | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Criterios de inclusión: | actividades descritas en el proceso precitado, descritas en el POA |                | Criterios de exclusión: | actividades no descritas en el proceso precitado, descritas en el POA |                                    |
| Fuente de Información:                                     | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección del Supervisor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                                                                    |                |                         |                                                                       |                                    |
| Metodología para la deducción                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                         |                                                                    |                |                         |                                                                       |                                    |
| Aplicabilidad de Dedución:                                 | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte del supervisor o el personal autorizado del Instituto.                                                                                                                                                                                                                                             |                         |                                                                    |                |                         |                                                                       |                                    |
| Procedimiento para Deducir:                                | 1) El personal autorizado del Instituto o el Supervisor genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).<br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "N/A", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.<br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice 9 del anexo 5 del contrato. |                         |                                                                    |                |                         |                                                                       |                                    |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----|-----------------------------|-----|----------------------------|---------------------------------|
|                                       | según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|                                       | $VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
| Periodo de Rectificación              | N/A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP | Ponderador de Servicio (Ps) | 16% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo 5 |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------|
| Datos generales del Indicador                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Servicio de Sistema Informático de Gestión de Incidencias |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Código                                                    | ID_03                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Tipo de Evento:         | Programado                                                         | Tipo de Falla:          | FC1                                                                   | Tipo de Espacio: | Ver Apéndice Técnico 3 del Anexo 5 |
| Descripción:                                              | Se cumple con determinar el cálculo de las deducciones a través del SIGI, de acuerdo con lo establecido en el Contrato                                                                                                                                                                                                                         |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Objetivo:                                                 | Medir que el sistema se encuentre automatizado, validando que este pueda determinar el cálculo de las deducciones conforme se establece en Capítulo XI Régimen Económico Financiero.                                                                                                                                                           |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Estándar:                                                 | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en el POA.                                                                                                                                                                                                                            |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Medición del Indicador                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Metodología                                               | Personal autorizado del Instituto verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento. El supervisor deberá por lo menos 1 vez al mes verificará el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad.           |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Frecuencia de Medición:                                   | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Criterios de inclusión: | actividades descritas en el proceso precitado, descritas en el POA | Criterios de exclusión: | actividades no descritas en el proceso precitado, descritas en el POA |                  |                                    |
| Fuente de Información:                                    | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección del Supervisor.                                                                                                                                                                                                                                          |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Metodología para la deducción                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Aplicabilidad de Dedución:                                | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte del supervisor o el personal autorizado del Instituto.                                                                                                                                                            |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Procedimiento para Deducir:                               | 1) El personal autorizado del Instituto o el Supervisor genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador.<br>2) Al ser un indicador Nul 0 minutos, su incumplimiento genera una sanción económica (deducción), equivalente al valor monetario de los minutos que demora sin rectificar la Falla. |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----|-----------------------------|-----|----------------------------|---------------------------------|
|                                       | 3) Los minutos son contados a partir del registro del incumplimiento del indicador en el SIGI y hasta que la Falla se registre (cierre) como rectificada en el SIGI o hasta el último minuto del mes m del Año Calendario t, lo que ocurra primero.<br>4) En caso de no validación del cierre de la actividad en un plazo de 72 horas, el Servicio de SIGI lo validará automáticamente como cerrado a conformidad.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|                                       | VMM= 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo )                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
| Periodo de Rectificación              | Nul 0 minutos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP | Ponderador de Servicio (Ps) | 16% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo 5 |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                    |                |                         |                                                                       |                                    |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| Datos generales del Indicador                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                    |                |                         |                                                                       |                                    |
| Servicio de Sistema Informático de Gestión de Incidencias |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                    |                |                         |                                                                       |                                    |
| Código                                                    | ID_04                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Tipo de Evento:         | Programado                                                         | Tipo de Falla: | FC1                     | Tipo de Espacio:                                                      | Ver Apéndice Técnico 3 del Anexo 5 |
| Descripción:                                              | Se cumple con implementar y mantener un sistema de gestión de seguridad de la información generada en el SIGI, establecidas en el POA, evitando el extravío o eliminación de esta.                                                                                                                                                   |                         |                                                                    |                |                         |                                                                       |                                    |
| Objetivo:                                                 | Medir el cumplimiento de implementación y mantenimiento del sistema de gestión de seguridad de la información registrada y/o adjuntada en el Sistema del SIGI.                                                                                                                                                                       |                         |                                                                    |                |                         |                                                                       |                                    |
| Estándar:                                                 | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en el POA.                                                                                                                                                                                                                  |                         |                                                                    |                |                         |                                                                       |                                    |
| Medición del Indicador                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                    |                |                         |                                                                       |                                    |
| Metodología                                               | Personal autorizado del Instituto verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento. El supervisor deberá por lo menos 1 vez al mes verificará el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad. |                         |                                                                    |                |                         |                                                                       |                                    |
| Frecuencia de Medición:                                   | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Criterios de inclusión: | actividades descritas en el proceso precitado, descritas en el POA |                | Criterios de exclusión: | actividades no descritas en el proceso precitado, descritas en el POA |                                    |
| Fuente de Información:                                    | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección del Supervisor.                                                                                                                                                                                                                                |                         |                                                                    |                |                         |                                                                       |                                    |
| Metodología para la deducción                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                    |                |                         |                                                                       |                                    |
| Aplicabilidad de Deducción:                               | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte del supervisor o el personal autorizado del Instituto.                                                                                                                                                  |                         |                                                                    |                |                         |                                                                       |                                    |
| Procedimiento para Deducir:                               | 1) El personal autorizado del Instituto o el Supervisor genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).<br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "N/A", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.               |                         |                                                                    |                |                         |                                                                       |                                    |



| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----|-----------------------------|-----|----------------------------|---------------------------------|
|                                       | 3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice 9 del anexo 5 del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.                                                                                                                                                              |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|                                       | 4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada. |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|                                       | El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|                                       | $VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                  |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
| Periodo de Rectificación              | N/A                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP | Ponderador de Servicio (Ps) | 16% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo 5 |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------|
| Datos generales del Indicador                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Servicio de Sistema Informático de Gestión de Incidencias |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Código                                                    | ID_05                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Tipo de Evento:         | Programado                                                         | Tipo de Falla:          | FC1                                                                   | Tipo de Espacio: | Ver Apéndice Técnico 3 del Anexo 5 |
| Descripción:                                              | Se cumple con capacitar al 100% del Personal del Instituto autorizado, personal de la ENTIDAD y personal del Supervisor en el uso del SIGI, así como de su sistema informático.                                                                                                                                                      |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Objetivo:                                                 | Medir que el personal autorizado del Instituto, el personal de la entidad y del supervisor reciban la capacitación integral sobre el uso Servicio del SIGI y del Sistema del SIGI.                                                                                                                                                   |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Estándar:                                                 | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en el POA.                                                                                                                                                                                                                  |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Medición del Indicador                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Metodología                                               | Personal autorizado del Instituto verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento. El supervisor deberá por lo menos 1 vez al mes verificará el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad. |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Frecuencia de Medición:                                   | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Criterios de inclusión: | actividades descritas en el proceso precitado, descritas en el POA | Criterios de exclusión: | actividades no descritas en el proceso precitado, descritas en el POA |                  |                                    |
| Fuente de Información:                                    | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección del Supervisor.                                                                                                                                                                                                                                |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Metodología para la deducción                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Aplicabilidad de Deducción:                               | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte del supervisor o el personal autorizado del Instituto.                                                                                                                                                  |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Procedimiento para Deducir:                               | 1) El personal autorizado del Instituto o el Supervisor genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador.<br>2) Al ser un indicador Nul 0 minutos, su incumplimiento genera una sanción económica (deducción).                                                                         |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----|-----------------------------|-----|----------------------------|---------------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|                                       | <p>equivalente al valor monetario de los minutos que demora sin rectificar la Falla.</p> <p>3) Los minutos son contados a partir del registro del incumplimiento del indicador en el SIGI y hasta que la Falla se registre (cierre) como rectificada en el SIGI o hasta el último minuto del mes m del Año Calendario t, lo que ocurra primero.</p> <p>4) En caso de no validación del cierre de la actividad en un plazo de 72 horas, el Servicio de SIGI lo validará automáticamente como cerrado a conformidad.</p> <p>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:</p> |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|                                       | $VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_t * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
| Periodo de Rectificación              | Nul 0 minutos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP | Ponderador de Servicio (Ps) | 16% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo 5 |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------|
| Datos generales del Indicador                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Servicio de Sistema Informático de Gestión de Incidencias |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Código                                                    | ID_06                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Tipo de Evento:         | Programado                                                         | Tipo de Falla:          | FC1                                                                   | Tipo de Espacio: | Ver Apéndice Técnico 3 del Anexo 5 |
| Descripción:                                              | Se cumple con registrar en el SIGI, luego de recibir las solicitudes de servicio vía telefónica, en un tiempo no mayor de 05 (cinco) minutos.                                                                                                                                                                                        |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Objetivo:                                                 | Medir que los registros de las Solicitudes de Servicio que se reciban vía telefónica no excedan el tiempo de 5 (cinco) minutos.                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Estándar:                                                 | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en el POA.                                                                                                                                                                                                                  |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Medición del Indicador                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Metodología                                               | Personal autorizado del Instituto verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento. El supervisor deberá por lo menos 1 vez al mes verificará el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad. |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Frecuencia de Medición:                                   | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Criterios de inclusión: | actividades descritas en el proceso precitado, descritas en el POA | Criterios de exclusión: | actividades no descritas en el proceso precitado, descritas en el POA |                  |                                    |
| Fuente de Información:                                    | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección del Supervisor.                                                                                                                                                                                                                                |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Metodología para la deducción                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Aplicabilidad de Deducción:                               | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte del supervisor o el personal autorizado del Instituto.                                                                                                                                                  |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----|-----------------------------|-----|----------------------------|---------------------------------|
| Procedimiento para Deducir: | <p>1) El personal autorizado del Instituto o el Supervisor genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).</p> <p>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "N/A", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.</p> <p>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice 9 del anexo 5 del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.</p> <p>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.</p> <p>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:</p> |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|                             | $VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|                             | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
| Fórmula de deducción:       | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
| Periodo de Rectificación    | N/A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP | Ponderador de Servicio (Ps) | 16% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo 5 |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------|
| Datos generales del Indicador                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Servicio de Sistema Informático de Gestión de Incidencias |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Código                                                    | ID_07                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Tipo de Evento:         | Programado                                                         | Tipo de Falla:          | FC1                                                                   | Tipo de Espacio: | Ver Apéndice Técnico 3 del Anexo 5 |
| Descripción:                                              | Se cumple con registrar en el SIGI, luego de recibir las solicitudes de servicio vía correo electrónico, en un tiempo no mayor de 15 (quince) minutos.                                                                                                                                                                               |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Objetivo:                                                 | Medir que los registros de las Solicitudes de Servicio que se reciban vía correo electrónico no excedan el tiempo de 15 (quince) minutos.                                                                                                                                                                                            |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Estándar:                                                 | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en el POA.                                                                                                                                                                                                                  |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Medición del Indicador                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Metodología                                               | Personal autorizado del Instituto verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento. El supervisor deberá por lo menos 1 vez al mes verificará el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad. |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Frecuencia de Medición:                                   | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Criterios de inclusión: | actividades descritas en el proceso precitado, descritas en el POA | Criterios de exclusión: | actividades no descritas en el proceso precitado, descritas en el POA |                  |                                    |
| Fuente de Información:                                    | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección del Supervisor.                                                                                                                                                                                                                                |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Metodología para la deducción                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Aplicabilidad de Dedución:                                | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte del supervisor o el personal autorizado del Instituto.                                                                                                                                                  |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----|-----------------------------|-----|----------------------------|---------------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del Instituto o el Supervisor genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).<br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "N/A", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.<br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice 9 del anexo 5 del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|                                       | $VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCt / IPCo)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
| Periodo de Rectificación              | N/A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP | Ponderador de Servicio (Ps) | 16% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo 5 |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------|
| Datos generales del Indicador                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Servicio de Sistema Informático de Gestión de Incidencias |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Código                                                    | ID_08                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Tipo de Evento:         | Programado                                                         | Tipo de Falla:          | FC1                                                                   | Tipo de Espacio: | Ver Apéndice Técnico 3 del Anexo 5 |
| Descripción:                                              | Se cumple con atender una llamada de solicitud del Servicio, en un Tiempo de Espera no mayor a 02 (dos) minutos.                                                                                                                                                                                                                     |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Objetivo:                                                 | Medir que el tiempo de espera de llamada (tiempo que tardan en contestar) no sea mayor a 2 (dos) minutos.                                                                                                                                                                                                                            |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Estándar:                                                 | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en el POA.                                                                                                                                                                                                                  |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Medición del Indicador                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Metodología                                               | Personal autorizado del Instituto verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento. El supervisor deberá por lo menos 1 vez al mes verificará el cumplimiento de todas las actividades por parte del OPERADOR, las cuales deberán ser ejecutadas de conformidad con lo descrito en el POA, Contrato y/o normatividad. |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Frecuencia de Medición:                                   | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Criterios de inclusión: | actividades descritas en el proceso precitado, descritas en el POA | Criterios de exclusión: | actividades no descritas en el proceso precitado, descritas en el POA |                  |                                    |
| Fuente de Información:                                    | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección del Supervisor.                                                                                                                                                                                                                                |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |
| Metodología para la deducción                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                         |                                                                    |                         |                                                                       |                  |                                    |

| Ficha Técnica Indicadores Específicos |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----|-----------------------------|-----|----------------------------|---------------------------------|
| Datos generales del Indicador         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
| Aplicabilidad de Deducción:           | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte del supervisor o el personal autorizado del Instituto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
| Procedimiento para Deducir:           | 1) El personal autorizado del Instituto o el Supervisor genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).<br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "N/A", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.<br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice 9 del anexo 5 del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|                                       | $VMM = 1 * Ps * Pa * (IPCT / IPCo)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|                                       | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
| Fórmula de deducción:                 | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
| Periodo de Rectificación              | N/A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP | Ponderador de Servicio (Ps) | 16% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo 5 |

### Apéndice A: Ponderadores de servicios

| Servicio                                                      | Nivel de criticidad | Frecuencia de supervisión | Tipo de falla principal | Ponderador |
|---------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------|-------------------------|------------|
| S01 - Alimentación                                            | Alta                | Diaria                    | FC1-FC3                 | 0,12       |
| S02 - Lavandería y Ropería                                    | Media               | Diaria                    | FC1-FC2                 | 0,08       |
| S03 - Aseo, Limpieza y Manejo de Vectores                     | Alta                | Diaria                    | FC1-FC3                 | 0,10       |
| S04 - Vigilancia y Seguridad                                  | Media               | Semanal                   | FC2-FC3                 | 0,04       |
| S05 - Gestión de Residuos                                     | Alta                | Diaria                    | FC1-FC2                 | 0,12       |
| S06 - Esterilización                                          | Crítica             | Trimestral                | FC1                     | 0,14       |
| S07 - Patología Clínica                                       | Alta                | Mensual                   | FC1-FC2                 | 0,13       |
| S08 - Mantenimiento y Operación de Edificación y Equipamiento | Media               | Semanal                   | FC2-FC3                 | 0,07       |
| S09 - Administración y Mantenimiento de Equipamiento Médico   | Alta                | Mensual                   | FC1-FC2                 | 0,10       |
| S10 - SIGI (Sistema de Información y Gestión Institucional)   | Alta                | Trimestral                | FC2-FC3                 | 0,10       |

## ANEXO 7: INDICADORES DE GESTIÓN

Los **Indicadores de Gestión** deberán estar alineados con los **requerimientos específicos de los Servicios** y las **necesidades operativas del Proyecto**. Estos indicadores establecen los criterios generales que rigen la prestación de los **servicios del Instituto**, así como los requerimientos administrativos necesarios para el correcto desarrollo del Proyecto.

Para asegurar el **cumplimiento de los estándares y parámetros de desempeño**, el **OPERADOR** deberá garantizar que todos los **requisitos establecidos en los Indicadores de Gestión** sean plenamente satisfechos en la entrega de los servicios definidos en el contrato.

Estos indicadores permitirán evaluar el desempeño del **OPERADOR**, asegurando que la prestación del servicio cumpla con los **niveles de eficiencia, calidad y disponibilidad** exigidos en el presente anexo.

A continuación, se establecen los indicadores a que están sujetos el Contrato y la clasificación de Tipo de Falla, ésta última se traduce en que los indicadores sean más o menos exigentes o tengan mayor importancia. El Tipo de Falla puede ser:

- d) FC1: Su incumplimiento tiene un efecto perjudicial significativo sobre los pacientes, la actividad o la imagen del Instituto
- e) FC2: Su incumplimiento tiene un efecto perjudicial NO significativo sobre los pacientes, la actividad o la imagen del Instituto
- f) FC3: Su incumplimiento no tiene un efecto perjudicial sobre los pacientes, la actividad o la imagen del Instituto

Tomando como base las actividades que se realizan en un INSN-SB se entiende que el tiempo de respuesta requerido para atender los diversos requerimientos que surgen día a día es distinto, por tal motivo, es que a los Indicadores de Servicio se han definido diversos Periodos para Rectificar, los cuáles son los siguientes:

- RUT: El Periodo para Rectificar RUT se asocia con eventos no programados, es decir, aquellos que no se encuentran definidos dentro de un programa, plan, calendario, etc. El tiempo asociado al Periodo para Rectificar se encuentra descrito en el Apéndice Técnico 5 del Anexo 5 Niveles de Servicio.
- Nul 0 minutos: El Periodo para Rectificar Nul 0 minutos se asocia a eventos programados, es decir, aquellos que se encuentran definidos en un programa, plan, calendario, o cualquier otro documento en el que se haya establecido una frecuencia de ejecución. Teniendo que al ser una acción planificada el OPERADOR tiene la responsabilidad y obligación de prever todos los elementos materiales y de tiempo para cumplir con la frecuencia o temporalidad que debió para la ejecución de las actividades, siendo así que este Periodo para Rectificar no brinda un tiempo de gracia al OPERADOR y este cuantificará el plazo de tiempo que demorará el OPERADOR en Rectificar, tiempo que será utilizado para el cálculo de la Falla de Servicio.
- N/A: El Periodo para Rectificar N/A se asocia a eventos programados que por su naturaleza de no ser ejecutados en tiempo no podrán ser realizados, es decir, aquellos que se encuentran definidos en un programa, plan, calendario, o cualquier otro documento en el que se haya establecido una frecuencia de ejecución, pero que no fueron ejecutados por el OPERADOR de conformidad con los tiempos definidos y que a pesar de cualquier acción que llegase a realizar el OPERADOR estos ya no podrían ejecutarse en dicho tiempo. Siendo así que este Periodo para Rectificar no brinda un tiempo de gracia al

OPERADOR y este cuantificará el plazo de tiempo para el cálculo de la Falla de Servicio de acuerdo con los criterios descritos a continuación:

- FC1= 720 minutos = 12 horas
- FC2= 240 minutos = 4 horas
- FC3= 60 minutos = 1 hora.

Para garantizar el **seguimiento y la medición efectiva de los Indicadores de Servicio**, se han establecido **Frecuencias Mínimas de Supervisión**, las cuales serán utilizadas por el **Supervisor** para evaluar las actividades ejecutadas por el **OPERADOR** en el cumplimiento de dichos indicadores.

Es importante destacar que estas **Frecuencias Mínimas de Supervisión** son **independientes** de las **frecuencias de medición** establecidas en las **cédulas de los Indicadores de Servicio**, ya que estas últimas corresponden a los períodos en los que se evaluará el grado de cumplimiento de cada indicador.

La **gestión y regulación** de los **Indicadores de Gestión** deberá ser realizada por el **OPERADOR** a través del **Sistema Informático de Gestión de Incidencias (SIGI)**. Sin embargo, dado que estos indicadores son **aplicables a todos los Servicios bajo responsabilidad del OPERADOR**, los **requerimientos registrados en el SIGI** deberán ser correctamente **clasificados según el servicio correspondiente**.

En caso de que un requerimiento **no pueda asociarse directamente** a un servicio específico distinto al **SIGI**, este deberá ser **registrado y documentado** dentro del **Servicio del SIGI**, asegurando la trazabilidad y correcta gestión de la información.

| Indicadores de Gestión        |                                                                                                                                                                                                                                         |               |                         |                                  |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID                            | Indicador                                                                                                                                                                                                                               | Tipo de Falla | Periodo para Rectificar | Frecuencia mínima de Supervisión | Criterio de aplicación de deducción                                                                                                                                    | Criterios de Supervisión referenciales                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Gestión Organizacional</b> |                                                                                                                                                                                                                                         |               |                         |                                  |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| IG_01                         | El Operador garantiza que el 100% de los servicios (alimentación, limpieza, mantenimiento, etc.) cumplan diariamente con las normativas vigentes detalladas en el Anexo 5 Niveles de Servicio y los Planes Operacionales Anuales (POA). | FC1           | N/A                     | Quincenal                        | Se aplicará una deducción por cada incumplimiento a la normativa vigente aplicable a los servicios.                                                                    | Las verificaciones se basarán en las Solicitudes de Servicio, Plan Operacional Anual del Servicio u otros documentos relacionados, así como las inspecciones en sitio; y procesos relacionados con las actividades de los servicios que se llevan a cabo en diversos espacios o ambientes. |
| IG_02                         | El Operador asegura que el 100% de su personal utilice diariamente uniformes, fotochecks y equipos de protección individual en óptimas condiciones, conforme a los estándares establecidos en los                                       | FC2           | N / A                   | Diario                           | Se aplicará una deducción por cada vez que se detecte que el personal del OPERADOR no utiliza los uniformes, identificación y equipo de protección individual señalado | Las verificaciones se basarán en cada Plan Operacional Anual del Servicio u otros documentos relacionados, registrados en el SIGI; y en las inspecciones en sitio; y se tomará en cuenta los uniformes e identificaciones; y equipos de protección individual de                           |



| Indicadores de Gestión |                                                                                                                                                                                                                    |               |                         |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID                     | Indicador                                                                                                                                                                                                          | Tipo de Falla | Periodo para Rectificar | Frecuencia mínima de Supervisión | Criterio de aplicación de deducción                                                                                                                                                                                                                              | Criterios de Supervisión referenciales                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                        | Planes Operacionales Anuales (POA).                                                                                                                                                                                |               |                         |                                  | en el respectivo Plan Operacional Anual del Servicio.                                                                                                                                                                                                            | todo el personal, de acuerdo con cada Plan Operacional Anual del Servicio                                                                                                                                                                                                                            |
| IG_03                  | El Operador asegura que el 100% del personal de los Servicios Obligatorios cubra diariamente todos los turnos y horarios establecidos en los Manuales de Operación y POA acordados con la Entidad.                 | FC1           | N / A                   | Diario                           | Se aplicará una deducción cada vez que se detecte que algún servicio no se presta en los turnos y horarios señalados en los respectivos Planes Operacionales; o en caso de que el personal de un determinado servicio no se encuentre en sus puestos de trabajo. | Las verificaciones se basarán en los Planes Operacionales Anuales de los Servicios u otros documentos relacionados, registrados en el SIGI; y en las inspecciones en sitio; y se tomarán en cuenta los horarios y turnos señalados en los Planes Operacionales Anuales de cada Servicio Obligatorio. |
| IG_04                  | El Operador implementa el 100% de los planes de contingencia establecidos en los Planes Operacionales Anuales (POA) de cada servicio, ejecutándolos conforme a lo planificado inmediatamente cuando sea necesario. | FC1           | N / A                   | Mensual                          | Se aplicará una deducción cada vez que se detecte que no se implementan los planes de contingencia de acuerdo con lo establecido en cada Plan Operacional Anual del Servicio.                                                                                    | Las verificaciones se basarán en cada Plan Operacional Anual del Servicio u otros documentos relacionados, registrados en el SIGI; y en las inspecciones en sitio; y se considerarán todas las contingencias ocurridas en el mes de la supervisión.                                                  |
| IG_05                  | El Operador asegura que el 100% del personal de los servicios esté capacitado conforme a los lineamientos establecidos en los Planes Operacionales Anuales (POA).                                                  | FC2           | NUL<br>0 minutos        | Mensual                          | Se aplicará una deducción por cada personal perteneciente a algún Servicio que no se haya capacitado de acuerdo con los lineamientos del Plan Operacional Anual correspondiente                                                                                  | Las verificaciones se basarán en cada Plan Operacional Anual del Servicio u otros documentos relacionados, registrados en el SIGI; y en las inspecciones en sitio.                                                                                                                                   |
| Gestión Documental     |                                                                                                                                                                                                                    |               |                         |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| IG_06                  | El Operador asegura que el 100% de los servicios emita diariamente todos los informes requeridos por el Contrato y los solicitados por el INSN-SB, la Entidad y el Supervisor,                                     | FC2           | NUL<br>0 minutos        | Mensual                          | Se aplicará una deducción cada vez que se detecte que el OPERADOR no emite los informes en los tiempos indicados en el Contrato y de aquellos solicitados                                                                                                        | Las verificaciones tomarán en cuenta los reportes solicitados de forma recurrente en el Contrato, así como aquellos generados a través de un requerimiento por parte del INSN-SB, ENTIDAD, y el Supervisor.                                                                                          |

| Indicadores de Gestión |                                                                                                                                                                                                                                                                    |               |                         |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID                     | Indicador                                                                                                                                                                                                                                                          | Tipo de Falla | Periodo para Rectificar | Frecuencia mínima de Supervisión | Criterio de aplicación de deducción                                                                                                                                                                                                                                                   | Criterios de Supervisión referenciales                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                        | entregándolos en los plazos y formatos establecidos.                                                                                                                                                                                                               |               |                         |                                  | por el INSN-SB, Entidad y el Supervisor.                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| IG_07                  | El Operador asegura que el 100% de las quejas presentadas por los usuarios autorizados (INSN-SB, Entidad y Supervisor) sean atendidas y seguidas diariamente a través del SIGI, determinando su causa raíz e implementando un Plan de Mejora cuando sea necesario. | FC2           | N / A                   | Mensual                          | Se aplicará una deducción cada vez que se detecte que el OPERADOR no atiende ni da seguimiento a cada queja presentada por los Usuarios Autorizados. También se aplicará una deducción cada vez que se detecte que el OPERADOR no implementa un Plan de Mejora en caso de requerirse. | Las verificaciones se basarán en las Solicitudes de Servicio, quejas, Planes Operacionales Anuales de los Servicios u otros documentos relacionados, registrados en el SIGI; y en las inspecciones en sitio; y se tomarán en cuenta todas las quejas presentadas por los Usuarios Autorizados a través del SIGI análisis de estas, Plan de Mejora en caso de aplicar y el seguimiento hasta su cierre. |
| Gestión de la Calidad  |                                                                                                                                                                                                                                                                    |               |                         |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| IG_08                  | El Operador implementa diariamente el 100% del Plan de Calidad de los Servicios aprobado por la Entidad.                                                                                                                                                           | FC2           | NUL<br>0 minutos        | Mensual                          | Se aplicará una deducción cada vez que se detecte que el OPERADOR no implementa el Plan de Calidad de los Servicios.                                                                                                                                                                  | Las verificaciones tomarán en cuenta las acciones que el OPERADOR ejecute en conformidad con el Plan de Calidad de los Servicios.                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| IG_09                  | El Operador realiza diariamente las mediciones del 100% de los indicadores de mejora continua establecidos en el POA del Servicio del SIGI y, cuando sea necesario, implementa el 100% de los Planes de Mejora correspondientes.                                   | FC2           | N / A                   | Mensual                          | Se aplicará una deducción cada vez que se detecte que el OPERADOR no lleva a cabo la medición de los indicadores de mejora continua. También, aplicará una deducción cada vez que se detecte que el OPERADOR no implementa Planes de Mejora en caso de ser necesarios                 | Las verificaciones se basarán en las Solicitudes de Servicio, Planes Operacionales Anuales de los Servicios u otros documentos relacionados, registrados en el SIGI; y en las inspecciones en sitio; y se tomarán en cuenta las mediciones de los indicadores de mejora continua aplicables en el mes de la Supervisión.                                                                               |
| IG_10                  | El Operador asegura que, si el 100% de las mediciones diarias de los indicadores de mejora continua del POA del SIGI resultan en un clasificación 'Permisible', implemente y                                                                                       | FC2           | N/A                     | Mensual                          | Se aplicará una deducción cada vez que el OPERADOR no implemente un plan de acción para subir el resultado a "Aceptable" o bien si el resultado de "Aceptable" no se                                                                                                                  | Las verificaciones se basarán en la medición de los Indicadores de Desempeño y Gestión, tomando como base las Solicitudes de Servicio, Planes Operacionales Anuales de los Servicios u otros documentos relaciones, registros en el                                                                                                                                                                    |

| Indicadores de Gestión |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |               |                         |                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID                     | Indicador                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Tipo de Falla | Periodo para Rectificar | Frecuencia mínima de Supervisión | Criterio de aplicación de deducción                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Criterios de Supervisión referenciales                                                                                                                                                                                                                                 |
|                        | complete un plan de acción validado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |                         |                                  | obtiene en los 30 Días Calendario posterior de haber obtenido el resultado de "Permisible". Asimismo, cada vez que se identifique que el plan de acción no se encuentra validado por la ENTIDAD.                                                                                                                                                                                                      | SIGI y en las inspecciones en sitio.                                                                                                                                                                                                                                   |
| IG_11                  | El Operador asegura que, si el 100% de las mediciones diarias de los indicadores de mejora continua del POA del SIGI resultan en una clasificación 'Inadmisibles', implemente y complete un plan de acción validado por la Entidad dentro de los 15 días calendario siguientes, logrando un resultado 'Permisible' o 'Aceptable' en la próxima medición. | FC2           | N/A                     | Mensual                          | Se aplicará una deducción cada vez que el OPERADOR no implemente un plan de acción para subir el resultado a "Permisible" o "Aceptable" o bien si el resultado de "Permisible" o "Aceptable" no se obtiene en los 15 Días Calendario posterior de haber obtenido el resultado de "Inadmisibles". Asimismo, cada vez que se identifique que el plan de acción no se encuentra validado por la ENTIDAD. | Las verificaciones se basarán en la medición de los Indicadores de Desempeño y Gestión, tomando como base las Solicitudes de Servicio, Planes Operaciones Anuales de los Servicios u otros documentos relaciones, registros en el SIGI y en las inspecciones en sitio. |
| IG_12                  | El Operador asegura que el 100% de las mediciones diarias de los indicadores de mejora continua del POA del SIGI no registren resultados 'Permisible' o 'Inaceptable' de forma consecutiva en un periodo de un bimestre.                                                                                                                                 | FC1           | NUL 0 minutos           | Bimensual                        | Se aplicará una deducción por cada vez que el OPERADOR obtenga de manera consecutiva en un bimestre el resultado de "Permisible" o "Inaceptable".                                                                                                                                                                                                                                                     | Las verificaciones se basarán en la medición de los Indicadores de Desempeño y Gestión, tomando como base las Solicitudes de Servicio, Planes Operaciones Anuales de los Servicios u otros documentos relaciones, registros en el SIGI y en las inspecciones en sitio. |
| IG_13                  | El Operador implementa diariamente el 100% del Manual de la                                                                                                                                                                                                                                                                                              | FC2           | N / A                   | Mensual                          | Se aplicará una deducción cada vez que se detecte que el OPERADOR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Las verificaciones se basarán en el Plan Operacional Anual del SIGI u otros documentos                                                                                                                                                                                 |

| Indicadores de Gestión |                                                                                                                                                                                                                       |               |                         |                                  |                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                          |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID                     | Indicador                                                                                                                                                                                                             | Tipo de Falla | Periodo para Rectificar | Frecuencia mínima de Supervisión | Criterio de aplicación de deducción                                                                                                                            | Criterios de Supervisión referenciales                                                                                                                                                   |
|                        | Organización, cumpliendo con los procedimientos, políticas y lineamientos aprobados por la Entidad.                                                                                                                   |               |                         |                                  | no implementa las medidas, procedimientos y lineamientos establecidos en el Manual de Organización.                                                            | relacionados, registrados en el SIGI                                                                                                                                                     |
| IG_14                  | El Operador asegura que el 100% de las mediciones diarias de los indicadores de mejora continua del POA eviten que un resultado 'Permisible' o 'Inadmisible' se mantenga de forma consecutiva por más de un bimestre. | FC2           | N/A                     | Semestral                        | Se aplicará una deducción cada vez que se detecte que no se aplicaron las encuestas de satisfacción conforme se establece en el Sistema de Gestión de Calidad. | Las verificaciones se basarán en el Sistema de Gestión y Control del Sistema de Gestión de Calidad, Plan Operacional Anual del SIGI u otros documentos relaciones, registros en el SIGI. |

## Apéndice Técnico 1: Fichas Técnicas

Con el objetivo de contar con un instrumento que permita comprender la interacción de los Indicadores con lo descrito en el Capítulo XI Régimen Económico Financiero se desarrollaron las siguientes fichas técnicas en la cuales se encuentra descrito el objeto y estándar.

Asimismo, para un mejor entendimiento de la información expuesta como frecuencia de medición, esta deberá entenderse como el lapso que el personal de la ENTIDAD (autorizado) y/o el supervisor consideraran para la realizar la evaluación de los indicadores para la determinación de las fallas de servicios de acuerdo con lo descrito en el Capítulo XI Régimen Económico Financiero. Por su parte el tiempo descrito como frecuencia mínima de supervisión descrita en las tablas de indicadores corresponde al lapso mínimo que deberá considerar el Supervisor para realizar la evaluación de los Indicadores, en ese sentido el lapso puede ser menor si así lo determina el Supervisor, sin embargo, dicho lapso no podrá ser nunca mayor al establecido.

| Ficha Técnica Indicadores de Gestión |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|------------------------------------|
| Datos generales del Indicador        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Código                               | IG_01                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Tipo de Evento:         | Programado                                                         | Tipo de Falla: | FC1 | Tipo de Espacio: | Ver Apéndice Técnico 3 del Anexo 5 |
| Descripción:                         | El Operador garantiza que el 100% de los servicios (alimentación, limpieza, mantenimiento, etc.) cumplan diariamente con las normativas vigentes detalladas en el Anexo 5 Niveles de Servicio y los Planes Operacionales Anuales (POA).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Objetivo:                            | Medir que los Servicios cumplan con los requerimientos normativos vigentes y aplicables a cada Servicio de acuerdo con lo señalado en el Anexo 5 Niveles de Servicio y conforme se detalla en los POA de cada Servicio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Estándar:                            | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en los POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Servicios Aplicables:                | Servicio de alimentación<br>Servicio de lavandería y ropería<br>Servicio de aseo, limpieza y manejo de vectores<br>Servicio de vigilancia y seguridad integral<br>Servicio de gestión de residuos<br>Servicio de mantenimiento de la edificación, las instalaciones y del equipamiento electromecánico asociado a la infraestructura<br>Servicio de, mantenimiento del equipo clínico y no clínico, incluyendo la reposición del equipamiento clínico y no clínico<br>Servicio de Sistema Informático de Gestión de Incidencias<br>Servicio de Patología Clínica<br>Servicio de Esterilización |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Medición del Indicador               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Metodología                          | El personal autorizado del INSN-SB verificará el cumplimiento del indicador en cualquier momento. El Supervisor realizará, al menos una vez al mes, una revisión general del cumplimiento de las normativas vigentes aplicables a todos los servicios detallados en los POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Frecuencia de Medición:              | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Criterios de inclusión: | Actividades descritas en el proceso precitado, descritas en el POA |                |     |                  |                                    |
| Fuente de Información:               | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección del Supervisor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Metodología para la deducción        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Aplicabilidad de Deducción:          | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte del supervisor o el personal autorizado del INSN-SB.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Procedimiento para Deducir:          | 1) El personal autorizado del INSN-SB o el Supervisor genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |

| Ficha Técnica Indicadores de Gestión |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----|-----------------------------|-----|----------------------------|---------------------------------|
|                                      | <p>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "N/A", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.</p> <p>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice 9 del anexo 5 del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.</p> <p>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.</p> <p>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:</p> |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|                                      | $VMM_{t,m,s,a} = \delta_s * \delta_a * \left( \frac{IPC_t}{IPC_0} \right)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|                                      | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
| Fórmula de deducción:                | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m,s,a} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
| Periodo de Rectificación             | N/A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP | Ponderador de Servicio (Ps) | 12% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo 5 |

| Ficha Técnica Indicadores de Gestión |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|------------------------------------|
| Datos generales del Indicador        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Código                               | IG_02                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Tipo de Evento:         | Programado                                                         | Tipo de Falla: | FC2 | Tipo de Espacio: | Ver Apéndice Técnico 3 del Anexo 5 |
| Descripción:                         | El Operador asegura que el 100% de su personal utilice diariamente uniformes, fotochecks y equipos de protección individual en óptimas condiciones, conforme a los estándares establecidos en los Planes Operacionales Anuales (POA).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Objetivo:                            | Medir que el personal del OPERADOR por medio del cual se brindan los Servicios cuente y porte durante su jornada laboral uniforme, fotocheck, equipos de protección individual y que estos elementos se encuentren óptimas condiciones, cumpliendo con lo detallado en los POA's de los Servicios.                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Estándar:                            | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en los POA's.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Servicios Aplicables:                | Servicio de alimentación<br>Servicio de lavandería y ropería<br>Servicio de aseo, limpieza y manejo de vectores<br>Servicio de vigilancia y seguridad integral<br>Servicio de gestión de residuos<br>Servicio de mantenimiento de la edificación, las instalaciones y del equipamiento electromecánico asociado a la infraestructura<br>Servicio de, mantenimiento del equipo clínico y no clínico, incluyendo la reposición del equipamiento clínico y no clínico<br>Servicio de Sistema Informático de Gestión de Incidencias<br>Servicio de Patología Clínica<br>Servicio de Esterilización |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Medición del Indicador               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Metodología                          | El personal autorizado del INSN-SB verificará el cumplimiento del indicador en cualquier momento. El Supervisor realizará, al menos una vez al mes, una inspección para comprobar que el personal utiliza uniformes, fotochecks y equipos de protección individual conforme a los POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Frecuencia de Medición:              | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Criterios de inclusión: | actividades descritas en el proceso precitado, descritas en el POA |                |     |                  |                                    |
| Fuente de Información:               | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección del Supervisor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |

| Ficha Técnica Indicadores de Gestión |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----|-----------------------------|-----|----------------------------|---------------------------------|
| Metodología para la deducción        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
| Aplicabilidad de Deducción:          | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte del supervisor o el personal autorizado del INSN-SB.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
| Procedimiento para Deducir:          | <p>1) El personal autorizado del INSN-SB o el Supervisor genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).</p> <p>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "N/A", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.</p> <p>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice 9 del anexo 5 del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.</p> <p>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.</p> <p>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:</p> |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|                                      | $VMM_{t,m,s,a} = \delta_s * \delta_a * \left( \frac{IPC_t}{IPC_0} \right)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|                                      | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
| Fórmula de deducción:                | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m,s,a} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
| Periodo de Rectificación             | N/A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP | Ponderador de Servicio (Ps) | 12% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo 5 |

| Ficha Técnica Indicadores de Gestión |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                 |            |                |     |                  |                                    |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|----------------|-----|------------------|------------------------------------|
| Datos generales del Indicador        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                 |            |                |     |                  |                                    |
| Código                               | IG_03                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Tipo de Evento: | Programado | Tipo de Falla: | FC1 | Tipo de Espacio: | Ver Apéndice Técnico 3 del Anexo 5 |
| Descripción:                         | El Operador asegura que el 100% del personal de los Servicios Obligatorios cubra diariamente todos los turnos y horarios establecidos en los Manuales de Operación y POA acordados con la Entidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 |            |                |     |                  |                                    |
| Objetivo:                            | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en los POA's.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 |            |                |     |                  |                                    |
| Estándar:                            | Servicio de alimentación<br>Servicio de lavandería y ropería<br>Servicio de aseo, limpieza y manejo de vectores<br>Servicio de vigilancia y seguridad integral<br>Servicio de gestión de residuos<br>Servicio de mantenimiento de la edificación, las instalaciones y del equipamiento electromecánico asociado a la infraestructura<br>Servicio de, mantenimiento del equipo clínico y no clínico, incluyendo la reposición del equipamiento clínico y no clínico<br>Servicio de Sistema Informático de Gestión de Incidencias<br>Servicio de Patología Clínica<br>Servicio de Esterilización |                 |            |                |     |                  |                                    |
| Servicios Aplicables:                | Medir que el personal del OPERADOR cumple con los turnos y horarios acordados con la ENTIDAD cumpliendo con lo detallado en los POA's de los Servicios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                 |            |                |     |                  |                                    |
| Medición del Indicador               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                 |            |                |     |                  |                                    |
| Metodología                          | El personal autorizado del INSN-SB verificará el cumplimiento del indicador en cualquier momento. El Supervisor realizará, al menos una vez al mes, una revisión para confirmar que el personal cubre todos los turnos y horarios establecidos en los Manuales de Operación y POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 |            |                |     |                  |                                    |



| Ficha Técnica Indicadores de Gestión |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----|----------------------------|---------------------------------|
| Frecuencia de Medición:              | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Criterios de inclusión:              | actividades descritas en el proceso precitado, descritas en el POA |                             |     |                            |                                 |
| Fuente de Información:               | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección del Supervisor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Metodología para la deducción        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Aplicabilidad de Deducción:          | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte del supervisor o el personal autorizado del INSN-SB.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Procedimiento para Deducir:          | 1) El personal autorizado del INSN-SB o el Supervisor genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).<br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "N/A", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa<br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice 9 del anexo 5 del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
|                                      | $VMM_{t,m,s,a} = \delta_s * \delta_a * \left(\frac{IPC_t}{IPC_0}\right)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
|                                      | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Fórmula de deducción:                | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m,s,a} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Periodo de Rectificación             | N/A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP                                                                 | Ponderador de Servicio (Ps) | 12% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo 5 |

| Ficha Técnica Indicadores de Gestión |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                 |            |                |     |                  |                                    |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|----------------|-----|------------------|------------------------------------|
| Datos generales del Indicador        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                 |            |                |     |                  |                                    |
| Código                               | IG_04                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Tipo de Evento: | Programado | Tipo de Falla: | FC1 | Tipo de Espacio: | Ver Apéndice Técnico 3 del Anexo 5 |
| Descripción:                         | El Operador implementa el 100% de los planes de contingencia establecidos en los Planes Operacionales Anuales (POA) de cada servicio, ejecutándolos conforme a lo planificado inmediatamente cuando sea necesario.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 |            |                |     |                  |                                    |
| Objetivo:                            | Medir que el OPERADOR según le sea requerido implemente los planes de contingencia cumpliendo con lo detallado en los POA's de los Servicios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                 |            |                |     |                  |                                    |
| Estándar:                            | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en los POA's.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 |            |                |     |                  |                                    |
| Servicios Aplicables:                | Servicio de alimentación<br>Servicio de lavandería y ropería<br>Servicio de aseo, limpieza y manejo de vectores<br>Servicio de vigilancia y seguridad integral<br>Servicio de gestión de residuos<br>Servicio de mantenimiento de la edificación, las instalaciones y del equipamiento electromecánico asociado a la infraestructura<br>Servicio de, mantenimiento del equipo clínico y no clínico, incluyendo la reposición del equipamiento clínico y no clínico<br>Servicio de Sistema Informático de Gestión de Incidencias<br>Servicio de Patología Clínica<br>Servicio de Esterilización |                 |            |                |     |                  |                                    |
| Medición del Indicador               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                 |            |                |     |                  |                                    |

| Ficha Técnica Indicadores de Gestión |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |                                                                    |                              |     |                             |                                 |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----|-----------------------------|---------------------------------|
| Metodología                          | El personal autorizado del INSN-SB verificará el cumplimiento del indicador en cualquier momento. El Supervisor realizará, al menos una vez al mes, una revisión para evaluar la ejecución de los planes de contingencia establecidos en los POA de cada servicio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |                                                                    |                              |     |                             |                                 |
| Frecuencia de Medición:              | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Criterios de inclusión:              | actividades descritas en el proceso precitado, descritas en el POA |                              |     |                             |                                 |
| Fuente de Información:               | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección del Supervisor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |                                                                    |                              |     |                             |                                 |
| Metodología para la deducción        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |                                                                    |                              |     |                             |                                 |
| Aplicabilidad de Deducción:          | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte del supervisor o el personal autorizado del INSN-SB.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                                                                    |                              |     |                             |                                 |
| Procedimiento para Deducir:          | 1) El personal autorizado del INSN-SB o el Supervisor genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).<br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "N/A", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.<br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice 9 del anexo 5 del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                      |                                                                    |                              |     |                             |                                 |
|                                      | $VMM_{t,m,s,a} = \delta_s * \delta_a * \left( \frac{IPC_t}{IPC_0} \right)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      |                                                                    |                              |     |                             |                                 |
|                                      | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |                                                                    |                              |     |                             |                                 |
| Fórmula de deducción:                | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m,s,a} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |                                                                    |                              |     |                             |                                 |
| Periodo de Rectificación             | N/A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP                                                                 | Ponderad or de Servicio (Ps) | 12% | Ponderad or de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo 5 |

| Ficha Técnica Indicadores de Gestión |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                 |            |                |     |                  |                                    |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|----------------|-----|------------------|------------------------------------|
| Datos generales del Indicador        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                 |            |                |     |                  |                                    |
| Código                               | IG_05                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Tipo de Evento: | Programado | Tipo de Falla: | FC2 | Tipo de Espacio: | Ver Apéndice Técnico 3 del Anexo 5 |
| Descripción:                         | El Operador asegura que el 100% del personal de los servicios esté capacitado conforme a los lineamientos establecidos en los Planes Operacionales Anuales (POA).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 |            |                |     |                  |                                    |
| Objetivo:                            | Medir que el personal del OPERADOR cuenta con acceso a un plan de capacitación, con el cual se acredita que se encuentra capacitado para el desarrollo de sus actividades, cumpliendo con lo detallado en los POA's de los Servicios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                 |            |                |     |                  |                                    |
| Estándar:                            | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en los POA's.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                 |            |                |     |                  |                                    |
| Servicios Aplicables:                | <p>Servicio de alimentación</p> <p>Servicio de lavandería y ropería</p> <p>Servicio de aseo, limpieza y manejo de vectores</p> <p>Servicio de vigilancia y seguridad integral</p> <p>Servicio de gestión de residuos</p> <p>Servicio de mantenimiento de la edificación, las instalaciones y del equipamiento electromecánico asociado a la infraestructura</p> <p>Servicio de, mantenimiento del equipo clínico y no clínico, incluyendo la reposición del equipamiento clínico y no clínico</p> <p>Servicio de Sistema Informático de Gestión de Incidencias</p> <p>Servicio de Patología Clínica</p> <p>Servicio de Esterilización</p> |                 |            |                |     |                  |                                    |

| Ficha Técnica Indicadores de Gestión |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----|----------------------------|---------------------------------|
| Medición del Indicador               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Metodología                          | El personal autorizado del INSN-SB verificará el cumplimiento del indicador en cualquier momento. El Supervisor realizará, al menos una vez al mes, una revisión para confirmar que el personal está capacitado conforme a los lineamientos de los POA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Frecuencia de Medición:              | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Criterios de inclusión:              | actividades descritas en el proceso precitado, descritas en el POA |                             |     |                            |                                 |
| Fuente de Información:               | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección del Supervisor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Metodología para la deducción        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Aplicabilidad de Deducción:          | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte del supervisor o del usuario autorizado: cuando se identifique algún elemento utilizado en la preparación y entrega de raciones de alimentos con daños (abrasión, daños en esmalte, grietas o despostillado).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Procedimiento para Deducir:          | 1) El personal autorizado del INSN-SB o el Supervisor genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador.<br>2) Al ser un indicador Nul 0 minutos, su incumplimiento genera una sanción económica (deducción), equivalente al valor monetario de los minutos que demora sin rectificar la Falla.<br>3) Los minutos son contados a partir del registro del incumplimiento del indicador en el SIGI y hasta que la Falla se registre (cierre) como rectificada en el SIGI o hasta el último minuto del mes m del Año Calendario t, lo que ocurra primero.<br>4) En caso de no validación del cierre de la actividad en un plazo de 72 horas, el Servicio de SIGI lo validará automáticamente como cerrado a conformidad.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
|                                      | $VMM_{t,m,s,a} = \delta_s * \delta_a * \left(\frac{IPC_t}{IPC_0}\right)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
|                                      | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Fórmula de deducción:                | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m,s,a} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Periodo de Rectificación             | Nul 0 minutos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP                                                                 | Ponderador de Servicio (Ps) | 12% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo 5 |

| Ficha Técnica Indicadores de Gestión |                                                                                                                                                                                                                                     |                 |            |                |     |                  |                                    |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|----------------|-----|------------------|------------------------------------|
| Datos generales del Indicador        |                                                                                                                                                                                                                                     |                 |            |                |     |                  |                                    |
| Código                               | IG_06                                                                                                                                                                                                                               | Tipo de Evento: | Programado | Tipo de Falla: | FC2 | Tipo de Espacio: | Ver Apéndice Técnico 3 del Anexo 5 |
| Descripción:                         | El Operador asegura que el 100% de los servicios emita diariamente todos los informes requeridos por el Contrato y los solicitados por el INSN-SB, la Entidad y el Supervisor, entregándolos en los plazos y formatos establecidos. |                 |            |                |     |                  |                                    |
| Objetivo:                            | Medir que el OPERADOR entregue en tiempo y forma los informes descritos en el Contrato y aquellos que son solicitados por el INSN-SB, ENTIDAD y/o el Supervisor.                                                                    |                 |            |                |     |                  |                                    |
| Estándar:                            | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en el Manual de la Organización.                                                                                           |                 |            |                |     |                  |                                    |
| Servicios Aplicables:                | Servicio de alimentación<br>Servicio de lavandería y ropería<br>Servicio de aseo, limpieza y manejo de vectores                                                                                                                     |                 |            |                |     |                  |                                    |

| Ficha Técnica Indicadores de Gestión |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      |                                                                       |                             |     |                            |                                 |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----|----------------------------|---------------------------------|
|                                      | Servicio de vigilancia y seguridad integral<br>Servicio de gestión de residuos<br>Servicio de mantenimiento de la edificación, las instalaciones y del equipamiento electromecánico asociado a la infraestructura<br>Servicio de, mantenimiento del equipo clínico y no clínico, incluyendo la reposición del equipamiento clínico y no clínico<br>Servicio de Sistema Informático de Gestión de Incidencias<br>Servicio de Patología Clínica<br>Servicio de Esterilización                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                      |                                                                       |                             |     |                            |                                 |
| Medición del Indicador               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      |                                                                       |                             |     |                            |                                 |
| Metodología                          | Personal autorizado del INSN-SB verificarán el cumplimiento del indicador, en cualquier momento.<br>El Supervisor realizará, al menos una vez al mes, una revisión para confirmar la emisión oportuna y correcta de los informes requeridos por el Contrato y solicitados por la Entidad."                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                                                       |                             |     |                            |                                 |
| Frecuencia de Medición:              | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Criterios de inclusión:              | de actividades descritas en el proceso precitado, descritas en el POA |                             |     |                            |                                 |
| Fuente de Información:               | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección del Supervisor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |                                                                       |                             |     |                            |                                 |
| Metodología para la deducción        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      |                                                                       |                             |     |                            |                                 |
| Aplicabilidad de Deducción:          | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte del supervisor o del usuario autorizado: cuando se identifique algún elemento utilizado en la preparación y entrega de raciones de alimentos con daños (abrasión, daños en esmalte, grietas o despostillado).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                                                       |                             |     |                            |                                 |
| Procedimiento para Deducir:          | 1) El personal autorizado del INSN-SB o el Supervisor genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador.<br>2) Al ser un indicador Nul 0 minutos, su incumplimiento genera una sanción económica (deducción), equivalente al valor monetario de los minutos que demora sin rectificar la Falla.<br>3) Los minutos son contados a partir del registro del incumplimiento del indicador en el SIGI y hasta que la Falla se registre (cierre) como rectificada en el SIGI o hasta el último minuto del mes m del Año Calendario t, lo que ocurra primero.<br>4) En caso de no validación del cierre de la actividad en un plazo de 72 horas, el Servicio de SIGI lo validará automáticamente como cerrado a conformidad.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                      |                                                                       |                             |     |                            |                                 |
|                                      | $VMM_{t,m,s,a} = \delta_s * \delta_a * \left( \frac{IPC_t}{IPC_0} \right)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                                                       |                             |     |                            |                                 |
|                                      | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      |                                                                       |                             |     |                            |                                 |
| Fórmula de deducción:                | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m,s,a} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |                                                                       |                             |     |                            |                                 |
| Periodo de Rectificación             | Nul 0 minutos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP                                                                    | Ponderador de Servicio (Ps) | 12% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo 5 |

| Ficha Técnica Indicadores de Gestión |       |                 |            |                |     |                  |                                    |
|--------------------------------------|-------|-----------------|------------|----------------|-----|------------------|------------------------------------|
| Datos generales del Indicador        |       |                 |            |                |     |                  |                                    |
| Código                               | IG_07 | Tipo de Evento: | Programado | Tipo de Falla: | FC2 | Tipo de Espacio: | Ver Apéndice Técnico 3 del Anexo 5 |

| Ficha Técnica Indicadores de Gestión |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----|----------------------------|---------------------------------|
| Descripción:                         | El Operador asegura que el 100% de las quejas presentadas por los usuarios autorizados (INSN-SB, Entidad y Supervisor) sean atendidas y seguidas diariamente a través del SIGI, determinando su causa raíz e implementando un Plan de Mejora cuando sea necesario.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Objetivo:                            | Medir que el OPERADOR de seguimiento y atención a las quejas que presentan el personal del INSN-SB, ENTIDAD y/o Supervisor cumpliendo con lo detallado en el POA del Servicio del SIGI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Estándar:                            | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en el Manual de la Organización.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Servicios Aplicables:                | Servicio de Sistema Informático de Gestión de Incidencias                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Medición del Indicador               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Metodología                          | El personal autorizado del INSN-SB verificará el cumplimiento del indicador en cualquier momento. El Supervisor realizará, al menos una vez al mes, una revisión para evaluar la atención y seguimiento de las quejas registradas en el SIGI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Frecuencia de Medición:              | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Criterios de inclusión:              | actividades descritas en el proceso precitado, descritas en el POA |                             |     |                            |                                 |
| Fuente de Información:               | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección del Supervisor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Metodología para la deducción        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Aplicabilidad de Deducción:          | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte del supervisor o el personal autorizado del INSN-SB.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Procedimiento para Deducir:          | 1) El personal autorizado del INSN-SB o el Supervisor genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).<br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "N/A", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.<br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice 9 del anexo 5 del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
|                                      | $VMM_{t,m,s,a} = \delta_s * \delta_a * \left( \frac{IPC_t}{IPC_0} \right)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
|                                      | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Fórmula de deducción:                | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m,s,a} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Periodo de Rectificación             | N/A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP                                                                 | Ponderador de Servicio (Ps) | 12% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo 5 |

| Ficha Técnica Indicadores de Gestión |                                                                                                          |                 |            |                |     |                  |                                    |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|----------------|-----|------------------|------------------------------------|
| Datos generales del Indicador        |                                                                                                          |                 |            |                |     |                  |                                    |
| Código                               | IG_08                                                                                                    | Tipo de Evento: | Programado | Tipo de Falla: | FC2 | Tipo de Espacio: | Ver Apéndice Técnico 3 del Anexo 5 |
| Descripción:                         | El Operador implementa diariamente el 100% del Plan de Calidad de los Servicios aprobado por la Entidad. |                 |            |                |     |                  |                                    |
| Objetivo:                            | Medir que el OPERADOR implemente el Plan de Calidad de los Servicios definido y aprobado por la ENTIDAD. |                 |            |                |     |                  |                                    |

| Ficha Técnica Indicadores de Gestión |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----|----------------------------|---------------------------------|
| Estándar:                            | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en el sistema de gestión de calidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Servicios Aplicables:                | Servicio de Sistema Informático de Gestión de Incidencias                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Medición del Indicador               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Metodología                          | El personal autorizado del INSN-SB verificará el cumplimiento del indicador en cualquier momento. El Supervisor realizará, al menos una vez al mes, una revisión para confirmar la implementación del Plan de Calidad aprobado por la Entidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Frecuencia de Medición:              | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Criterios de inclusión:              | actividades descritas en el proceso precitado, descritas en el POA |                             |     |                            |                                 |
| Fuente de Información:               | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección del Supervisor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Metodología para la deducción        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Aplicabilidad de Deducción:          | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte del supervisor o del usuario autorizado: cuando se identifique algún elemento utilizado en la preparación y entrega de raciones de alimentos con daños (abrasión, daños en esmalte, grietas o despostillado).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Procedimiento para Deducir:          | 1) El personal autorizado del INSN-SB o el Supervisor genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador.<br>2) Al ser un indicador Nul 0 minutos, su incumplimiento genera una sanción económica (deducción), equivalente al valor monetario de los minutos que demora sin rectificar la Falla.<br>3) Los minutos son contados a partir del registro del incumplimiento del indicador en el SIGI y hasta que la Falla se registre (cierre) como rectificada en el SIGI o hasta el último minuto del mes m del Año Calendario t, lo que ocurra primero.<br>4) En caso de no validación del cierre de la actividad en un plazo de 72 horas, el Servicio de SIGI lo validará automáticamente como cerrado a conformidad.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
|                                      | $VMM_{t,m,s,a} = \delta_s * \delta_a * \left( \frac{IPC_t}{IPC_0} \right)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
|                                      | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Fórmula de deducción:                | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m,s,a} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Periodo de Rectificación             | Nul 0 minutos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP                                                                 | Ponderador de Servicio (Ps) | 12% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo 5 |

| Ficha Técnica Indicadores de Gestión |                                                                                                                                                                                                                                  |                 |            |                |     |                  |                                    |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|----------------|-----|------------------|------------------------------------|
| Datos generales del Indicador        |                                                                                                                                                                                                                                  |                 |            |                |     |                  |                                    |
| Código                               | IG_09                                                                                                                                                                                                                            | Tipo de Evento: | Programado | Tipo de Falla: | FC2 | Tipo de Espacio: | Ver Apéndice Técnico 3 del Anexo 5 |
| Descripción:                         | El Operador realiza diariamente las mediciones del 100% de los indicadores de mejora continua establecidos en el POA del Servicio del SIGI y, cuando sea necesario, implementa el 100% de los Planes de Mejora correspondientes. |                 |            |                |     |                  |                                    |
| Objetivo:                            | Medir que el OPERADOR implemente la medición de los indicadores de mejora continua e implemente los planes de mejora establecidos en el POA del Servicio del Sistema Informático de Gestión de Incidencias.                      |                 |            |                |     |                  |                                    |
| Estándar:                            | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en el sistema de gestión de calidad.                                                                                    |                 |            |                |     |                  |                                    |
| Servicios Aplicables:                | Servicio de Sistema Informático de Gestión de Incidencias                                                                                                                                                                        |                 |            |                |     |                  |                                    |
| Medición del Indicador               |                                                                                                                                                                                                                                  |                 |            |                |     |                  |                                    |

| Ficha Técnica Indicadores de Gestión |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----|----------------------------|---------------------------------|
| Metodología                          | El personal autorizado del INSN-SB verificará el cumplimiento del indicador en cualquier momento. El Supervisor realizará, al menos una vez al mes, una revisión para confirmar la medición de los indicadores de mejora continua y la implementación de Planes de Mejora, según el POA del SIGI.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Frecuencia de Medición:              | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Criterios de inclusión:              | actividades descritas en el proceso precitado, descritas en el POA |                             |     |                            |                                 |
| Fuente de Información:               | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección del Supervisor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Metodología para la deducción        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Aplicabilidad de Deducción:          | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte del supervisor o el personal autorizado del INSN-SB.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Procedimiento para Deducir:          | 1) El personal autorizado del INSN-SB o el Supervisor genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).<br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "N/A", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.<br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice 9 del anexo 5 del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
|                                      | $VMM_{t,m,s,a} = \delta_s * \delta_a * \left( \frac{IPC_t}{IPC_0} \right)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
|                                      | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Fórmula de deducción:                | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m,s,a} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Periodo de Rectificación             | N/A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP                                                                 | Ponderador de Servicio (Ps) | 12% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo 5 |

| Ficha Técnica Indicadores de Gestión |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 |            |                |     |                  |                                    |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------|----------------|-----|------------------|------------------------------------|
| Datos generales del Indicador        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 |            |                |     |                  |                                    |
| Código                               | IG_10                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Tipo de Evento: | Programado | Tipo de Falla: | FC2 | Tipo de Espacio: | Ver Apéndice Técnico 3 del Anexo 5 |
| Descripción:                         | El Operador asegura que, si el 100% de las mediciones diarias de los indicadores de mejora continua del POA del SIGI resultan en un clasificación 'Permisible', implemente y complete un plan de acción validado.                                                                                       |                 |            |                |     |                  |                                    |
| Objetivo:                            | Medir que en los casos en los que el resultado de la medición de los indicadores de mejora continua sea “Permisible”, el OPERADOR implemente un plan de acción que tenga como duración 30 (treinta) Días Calendario para subir el resultado en la siguiente medición a “Aceptable”.                     |                 |            |                |     |                  |                                    |
| Estándar:                            | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en el sistema de gestión de calidad.                                                                                                                                                           |                 |            |                |     |                  |                                    |
| Servicios Aplicables:                | Servicio de Sistema Informático de Gestión de Incidencias                                                                                                                                                                                                                                               |                 |            |                |     |                  |                                    |
| Medición del Indicador               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                 |            |                |     |                  |                                    |
| Metodología                          | El personal autorizado del INSN-SB verificará el cumplimiento del indicador en cualquier momento. El Supervisor realizará, al menos una vez al mes, una revisión para evaluar la implementación y cumplimiento de los planes de acción dentro de los 30 días establecidos para resultados 'Permisible'. |                 |            |                |     |                  |                                    |



| Ficha Técnica Indicadores de Gestión |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----|----------------------------|---------------------------------|
| Frecuencia de Medición:              | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Criterios de inclusión:              | actividades descritas en el proceso precitado, descritas en el POA |                             |     |                            |                                 |
| Fuente de Información:               | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección del Supervisor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Metodología para la deducción        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Aplicabilidad de Deducción:          | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte del supervisor o el personal autorizado del INSN-SB.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Procedimiento para Deducir:          | 1) El personal autorizado del INSN-SB o el Supervisor genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).<br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "N/A", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.<br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice 9 del anexo 5 del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
|                                      | $VMM_{t,m,s,a} = \delta_s * \delta_a * \left(\frac{IPC_t}{IPC_0}\right)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
|                                      | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Fórmula de deducción:                | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m,s,a} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |                                                                    |                             |     |                            |                                 |
| Periodo de Rectificación             | N/A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP                                                                 | Ponderador de Servicio (Ps) | 12% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPSS en el Anexo 5 |

| Ficha Técnica Indicadores de Gestión |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|------------------------------------|
| Datos generales del Indicador        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Código                               | IG_11                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Tipo de Evento:         | Programado                                                         | Tipo de Falla: | FC2 | Tipo de Espacio: | Ver Apéndice Técnico 3 del Anexo 5 |
| Descripción:                         | El Operador asegura que, si el 100% de las mediciones diarias de los indicadores de mejora continua del POA del SIGI resultan en una clasificación 'Inadmisibles', implemente y complete un plan de acción validado por la Entidad dentro de los 15 días calendario siguientes, logrando un resultado 'Permisible' o 'Aceptable' en la próxima medición. |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Objetivo:                            | Medir que en los casos en los que el resultado de la medición de los indicadores de mejora continua sea “Inadmisibles”, el OPERADOR implemente un plan de acción que tenga como duración 15 (quince) Días Calendario para subir el resultado en la siguiente medición a “Aceptable” o “Permisible”.                                                      |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Estándar:                            | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en el sistema de gestión de calidad.                                                                                                                                                                                                            |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Servicios Aplicables:                | Servicio de Sistema Informático de Gestión de Incidencias                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Medición del Indicador               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Metodología                          | El personal autorizado del INSN-SB verificará el cumplimiento del indicador en cualquier momento. El Supervisor realizará, al menos una vez al mes, una revisión para evaluar la implementación y cumplimiento de los planes de acción dentro de los 15 días establecidos para resultados 'Inadmisibles'.                                                |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Frecuencia de Medición:              | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Criterios de inclusión: | actividades descritas en el proceso precitado, descritas en el POA |                |     |                  |                                    |

| Ficha Técnica Indicadores de Gestión |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----|-----------------------------|-----|----------------------------|---------------------------------|
| Fuente de Información:               | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección del Supervisor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
| Metodología para la deducción        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
| Aplicabilidad de Deducción:          | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte del supervisor o el personal autorizado del INSN-SB.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
| Procedimiento para Deducir:          | 1) El personal autorizado del INSN-SB o el Supervisor genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).<br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "N/A", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.<br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice 9 del anexo 5 del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|                                      | $VMM_{t,m,s,a} = \delta_s * \delta_a * \left( \frac{IPC_t}{IPC_0} \right)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|                                      | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
| Fórmula de deducción:                | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m,s,a} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
| Periodo de Rectificación             | N/A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP | Ponderador de Servicio (Ps) | 12% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo 5 |

| Ficha Técnica Indicadores de Gestión |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|------------------------------------|
| Datos generales del Indicador        |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Código                               | IG_12                                                                                                                                                                                                                                                                   | Tipo de Evento:         | Programado                                                         | Tipo de Falla: | FC1 | Tipo de Espacio: | Ver Apéndice Técnico 3 del Anexo 5 |
| Descripción:                         | El Operador asegura que el 100% de las mediciones diarias de los indicadores de mejora continua del POA del SIGI no registren resultados 'Permisible' o 'Inaceptable' de forma consecutiva en un periodo de un bimestre.                                                |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Objetivo:                            | Medir que el OPERADOR garantice que la medición de los Indicadores de Mejora Continua no obtenga 1 (un) resultado en “Permisible” o “Inaceptable” de forma consecutiva durante 1 (un) bimestre.                                                                         |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Estándar:                            | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en el sistema de gestión de calidad.                                                                                                                           |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Servicios Aplicables:                | Servicio de Sistema Informático de Gestión de Incidencias                                                                                                                                                                                                               |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Medición del Indicador               |                                                                                                                                                                                                                                                                         |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Metodología                          | El personal autorizado del INSN-SB verificará el cumplimiento del indicador en cualquier momento. El Supervisor realizará, al menos una vez cada dos meses, una revisión para confirmar que no hay resultados 'Permisible' o 'Inaceptable' consecutivos en un bimestre. |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Frecuencia de Medición:              | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                  | Criterios de inclusión: | actividades descritas en el proceso precitado, descritas en el POA |                |     |                  |                                    |

| Ficha Técnica Indicadores de Gestión |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----|-----------------------------|-----|----------------------------|---------------------------------|
| Fuente de Información:               | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección del Supervisor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
| Metodología para la deducción        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
| Aplicabilidad de Deducción:          | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte del supervisor o del usuario autorizado: cuando se identifique algún elemento utilizado en la preparación y entrega de raciones de alimentos con daños (abrasión, daños en esmalte, grietas o despostillado).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
| Procedimiento para Deducir:          | 1) El personal autorizado del INSN-SB o el Supervisor genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador.<br>2) Al ser un indicador Nul 0 minutos, su incumplimiento genera una sanción económica (deducción), equivalente al valor monetario de los minutos que demora sin rectificar la Falla.<br>3) Los minutos son contados a partir del registro del incumplimiento del indicador en el SIGI y hasta que la Falla se registre (cierre) como rectificada en el SIGI o hasta el último minuto del mes m del Año Calendario t, lo que ocurra primero.<br>4) En caso de no validación del cierre de la actividad en un plazo de 72 horas, el Servicio de SIGI lo validará automáticamente como cerrado a conformidad.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|                                      | $VMM_{t,m,s,a} = \delta_s * \delta_a * \left( \frac{IPC_t}{IPC_0} \right)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|                                      | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
| Fórmula de deducción:                | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m,s,a} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
| Periodo de Rectificación             | Nul 0 minutos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP | Ponderador de Servicio (Ps) | 12% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo 5 |

| Ficha Técnica Indicadores de Gestión |                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|------------------------------------|
| Datos generales del Indicador        |                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Código                               | IG_13                                                                                                                                                                                                                                                                    | Tipo de Evento:         | Programado                                                         | Tipo de Falla: | FC2 | Tipo de Espacio: | Ver Apéndice Técnico 3 del Anexo 5 |
| Descripción:                         | El Operador implementa diariamente el 100% del Manual de la Organización, cumpliendo con los procedimientos, políticas y lineamientos aprobados por la Entidad.                                                                                                          |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Objetivo:                            | Medir que el OPERADOR implemente el Manual de la Organización conforme se establece en los procedimientos, políticas y lineamientos aprobados por la ENTIDAD.                                                                                                            |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Estándar:                            | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en el sistema de gestión de calidad.                                                                                                                            |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Servicios Aplicables:                | Servicio de Sistema Informático de Gestión de Incidencias                                                                                                                                                                                                                |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Medición del Indicador               |                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Metodología                          | El personal autorizado del INSN-SB verificará el cumplimiento del indicador en cualquier momento. El Supervisor realizará, al menos una vez al mes, una revisión para confirmar la implementación del Manual de la Organización conforme a los procedimientos aprobados. |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Frecuencia de Medición:              | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                   | Criterios de inclusión: | actividades descritas en el proceso precitado, descritas en el POA |                |     |                  |                                    |
| Fuente de Información:               | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección del Supervisor.                                                                                                                                                                    |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Metodología para la deducción        |                                                                                                                                                                                                                                                                          |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Aplicabilidad de Deducción:          | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte del supervisor o el personal autorizado del INSN-SB.                                                                                        |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Procedimiento para Deducir:          | 1) El personal autorizado del INSN-SB o el Supervisor genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).                                                                                                            |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |

| Ficha Técnica Indicadores de Gestión |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----|-----------------------------|-----|----------------------------|---------------------------------|
|                                      | 2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "N/A", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.<br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice 9 del anexo 5 del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada.<br>El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula: |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|                                      | $VMM_{t,m,s,a} = \delta_s * \delta_a * \left(\frac{IPC_t}{IPC_0}\right)$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|                                      | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
| Fórmula de deducción:                | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m,s,a} * FG_i * FA_{t,m}$                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
| Periodo de Rectificación             | N/A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP | Ponderador de Servicio (Ps) | 12% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo 5 |

| Ficha Técnica Indicadores de Gestión |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------|-----|------------------|------------------------------------|
| Datos generales del Indicador        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Código                               | IG_14                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Tipo de Evento:         | Programado                                                         | Tipo de Falla: | FC2 | Tipo de Espacio: | Ver Apéndice Técnico 3 del Anexo 5 |
| Descripción:                         | El Operador asegura que el 100% de las mediciones diarias de los indicadores de mejora continua del POA del SIGI eviten que un resultado 'Permisible' o 'Inadmisible' se mantenga de forma consecutiva por más de un bimestre.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Objetivo:                            | Medir que el OPERADOR aplique las encuestas de satisfacción conforme se describe en el sistema de gestión de calidad aprobado por la ENTIDAD.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Estándar:                            | Cumplir al 100% con lo requerido en el indicador de acuerdo con lo descrito en el Contrato y documentado en el sistema de gestión de calidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Servicios Aplicables:                | Servicio de Sistema Informático de Gestión de Incidencias                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Medición del Indicador               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Metodología                          | El personal autorizado del INSN-SB verificará el cumplimiento del indicador en cualquier momento. El Supervisor realizará, al menos una vez cada seis meses, una revisión para confirmar que no hay resultados 'Permisible' o 'Inadmisible' consecutivos por más de un bimestre.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Frecuencia de Medición:              | Diaria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Criterios de inclusión: | actividades descritas en el proceso precitado, descritas en el POA |                |     |                  |                                    |
| Fuente de Información:               | Plan Operacional Anual, Sistema del Servicio del SIGI, Actas / reportes de inspección del Supervisor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Metodología para la deducción        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Aplicabilidad de Deducción:          | Por cada registro en el Sistema del SIGI en el cual se reporte y evidencie el incumplimiento del indicador, ya sea por parte del supervisor o el personal autorizado del INSN-SB.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |
| Procedimiento para Deducir:          | 1) El personal autorizado del INSN-SB o el Supervisor genera un registro en el SIGI, de una Solicitud de corrección del incumplimiento del indicador (Falla).<br>2) Este indicador al tener un periodo de rectificación "N/A", su incumplimiento (Falla) genera una sanción económica (deducción), de forma directa.<br>3) Esta deducción equivale al tiempo (en minutos) definido en el Apéndice 9 del anexo 5 del contrato, según el Tipo de Falla asociado al indicador.<br>4) En caso de que la actividad incumplida no haya sido realizada y se requiera se efectúe, el usuario deberá realizar el requerimiento de la Solicitud de Servicio a través del Servicio del |                         |                                                                    |                |     |                  |                                    |

| Ficha Técnica Indicadores de Gestión |                                                                                                                     |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|----|-----------------------------|-----|----------------------------|---------------------------------|
|                                      | SIGI, dicha Solicitud de Servicio deberá ser tratada bajo los criterios de una Solicitud de Servicio no programada. |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|                                      | El valor monetario del minuto (en Soles) se calcula con la fórmula:                                                 |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|                                      | $VMM_{t,m,s,a} = \delta_s * \delta_a * \left( \frac{IPC_t}{IPC_0} \right)$                                          |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
|                                      | La deducción durante el mes m del Año Calendario t, se determina mediante la siguiente fórmula:                     |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
| Fórmula de deducción:                | $DFS_{t,m,s,i} = DF_{t,m,s,i} * VMM_{t,m,s,a} * FG_i * FA_{t,m}$                                                    |                                      |    |                             |     |                            |                                 |
| Periodo de Rectificación             | N/A                                                                                                                 | Tiempo Extendido para Rectificación: | NP | Ponderador de Servicio (Ps) | 12% | Ponderador de la UPSS (Pa) | Ver tabla de UPPS en el Anexo 5 |

Nota:

Dado que el enfoque es estrictamente "gestión" (organizacional, documental, de calidad), aquí van las sugerencias de indicadores adicionales o complementarios:

1. **Coordinación estratégica con la Entidad (Gestión Organizacional):**

- **Por qué falta:** Aunque IG\_03 menciona turnos acordados con la Entidad, no hay un indicador que mida la alineación continua entre el Operador y la Entidad en términos de planificación o toma de decisiones.
- **Propuesta:** "El Operador coordina mensualmente el 100% de las actividades estratégicas con la Entidad, ajustando los POA según las prioridades definidas, con un estándar de cumplimiento del 100%, verificado mensualmente por personal autorizado del INSN-SB y supervisado trimestralmente por el Supervisor a lo largo de la vigencia del contrato."
- **Justificación:** En un APP, la colaboración efectiva con la Entidad es clave para el éxito a largo plazo.

2. **Actualización y gestión documental (Gestión Documental):**

- **Por qué falta:** IG\_06 se centra en emitir informes, pero no asegura que los documentos base (POA, Manuales) se mantengan actualizados, lo cual es crítico en un contrato de largo plazo.
- **Propuesta:** "El Operador actualiza anualmente el 100% de los Planes Operacionales Anuales y el Manual de la Organización conforme a las normativas vigentes y requerimientos de la Entidad, con un estándar de cumplimiento del 100%, verificado anualmente por personal autorizado del INSN-SB y supervisado anualmente por el Supervisor a lo largo de la vigencia del contrato."
- **Justificación:** Evita que los documentos de gestión queden obsoletos, afectando otros indicadores.

3. **Auditorías internas de calidad (Gestión de la Calidad):**

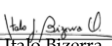
- **Por qué falta:** Los indicadores actuales se centran en medir y corregir, pero no en evaluar proactivamente el sistema de gestión de calidad del Operador.
- **Propuesta:** "El Operador realiza auditorías internas semestrales al 100% del sistema de gestión de calidad, identificando y corrigiendo desviaciones con un

estándar de cumplimiento del 100%, verificado semestralmente por personal autorizado del INSN-SB y supervisado anualmente por el Supervisor a lo largo de la vigencia del contrato."

- **Justificación:** Refuerza la autocorrección y mejora del sistema, complementando IG\_08 a IG\_14.

  
Sergio Hinojosa  
Jefe de Equipo

  
Enrique Saint Pierre  
Especialista en Costos  
Hospitalarios

  
Italo Bizerra  
Especialista Legal

  
Max Carneiro  
Coordinador Legal

## ANEXO 8: TABLAS DE PENALIDADES

**Tabla No.1**

Penalidades referidas los Capítulos IV: Vigencia del Contrato, V: Servicios, Niveles de Servicio, Indicadores de Servicio y VI: Régimen de Bienes del Proyecto

| Cláusula Contrato | Monto (en UIT) | Descripción del incumplimiento                                                                                                                                                                                                  | Criterio de Aplicación                                                                                                                   |
|-------------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.18              | 4              | No reiniciar la prestación de Servicios u Operación en el plazo previsto en el acta correspondiente una vez que cese la causal que dio origen a la suspensión                                                                   | Por cada Día Calendario que no reinicie operaciones                                                                                      |
| 5.5               | 5              | No presentar el o los POA para la aprobación de la ENTIDAD                                                                                                                                                                      | Por cada Día Calendario que no se presente el POA o los POA                                                                              |
| 5.6               | 5              | No subsanar la o las observaciones efectuadas a el o a los POA para la aprobación de la ENTIDAD, en los términos y plazos establecidos                                                                                          | Por cada Día Calendario que no se subsane el POA o los POA                                                                               |
| 6.2               | 10             | Destinar los Bienes del Proyecto para propósitos no acordados en el Contrato                                                                                                                                                    | Por cada uno de los Bienes del Proyecto, por cada Día Calendario, que se dé un uso o destine para propósitos no acordados en el Contrato |
| 6.7               | 5              | Realizar actividades de mantenimiento que generen un impacto negativo o afectación en el medio ambiente, que cuenten con sanción firme o consentidas impuesta por la Autoridad Gubernamental Competente.                        | Por cada vez que se imponga una sanción firme o consentida                                                                               |
| 6.9               | 10             | Trasladar cualquiera de los Bienes del Proyecto destinado a la ejecución del Contrato fuera del Instituto, sin autorización de la ENTIDAD                                                                                       | Por cada Bien del Proyecto, por cada Día Calendario, que se traslade hasta su regularización                                             |
| 6.10              | 20             | Transferir, hipotecar o constituir garantía mobiliaria sobre cualquier Bien del Proyecto destinado a la ejecución del Contrato, o someterlos a cargas y/o gravámenes de algún tipo sin contar con la autorización de la ENTIDAD | Por cada Bien del Proyecto, por cada Día Calendario hasta su regularización                                                              |
| 6.11              | 2              | No inscribir en los Registros Públicos a nombre de la ENTIDAD los Bienes del Proyecto que correspondan dentro del plazo establecido                                                                                             | Por cada Bien del Proyecto, por cada Día Calendario de atraso                                                                            |
| 6.13              | 5              | No efectuar la disposición final de los Bienes del Proyecto, en concordancia con lo establecido en la Cláusula 6.14                                                                                                             | Por cada Bien del Proyecto, por cada Día Calendario de atraso vencido el plazo establecido en la Cláusula 6.14                           |
| 6.16              | 5              | No contratar o hacer uso de las pólizas de seguros sobre los Bienes del Proyecto, en los términos estipulados en el Capítulo XIII                                                                                               | Por cada Bien del Proyecto, por cada vez                                                                                                 |
| 6.17              | 5              | No pagar los impuestos, tasas o contribuciones que le correspondan con relación a los Bienes del Proyecto, de conformidad con las Leyes Aplicables                                                                              | Por cada Bien del Proyecto, por cada vez que ocurra                                                                                      |
| 6.23              | 1              | Presentar el Inventario Anual y/o el Final a la ENTIDAD fuera de los plazos previstos o no subsanar las observaciones a dichos Inventarios o subsanarlas fuera de los plazos establecidos                                       | Por cada Día Calendario de atraso                                                                                                        |
| 6.32              | 1              | No comunicar dentro del plazo establecido a la ENTIDAD cualquier afectación, desposesión, ocupación, usurpación, entre otras                                                                                                    | Por cada Día Calendario de atraso hasta comunicar a la ENTIDAD                                                                           |
| 6.33              | 5              | Una vez producida la Terminación, no revertir a la ENTIDAD, el bien o los Bienes de la Concesión dentro del plazo establecido en el Contrato                                                                                    | Por cada bien, por cada Día Calendario de atraso hasta su reversión                                                                      |
| 6.36 y            | 3              | No cumplir con realizar la Reposición o las Reposiciones                                                                                                                                                                        | Por cada Día Calendario de atraso                                                                                                        |



|             |   |                                                                                                                      |                                                    |
|-------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| 6.37        |   | Programadas del Equipamiento, de acuerdo con lo establecido en el Plan de Reposición y Actualización de Equipamiento |                                                    |
| 6.39 y 6.40 | 3 | No reponer a su costo el Equipamiento que pudiera resultar siniestrados o perdidos en el plazo establecido para ello | Por cada equipo, por cada Día Calendario de atraso |

**Tabla No. 2:**

Penalidades referidas al Capítulo VII: Permisos, licencias y autorizaciones

| Cláusula Contrato | Monto (en UIT) | Descripción del incumplimiento                                                                                                                                                                                | Criterio de Aplicación                                                                       |
|-------------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7.1 y 9.10        | 5              | No obtener o no mantener vigente los permisos, licencias y autorizaciones que requiera para la ejecución de los Servicios durante la vigencia del Contrato                                                    | Por cada Día Calendario de atraso en obtener o renovar cada licencia, permiso o autorización |
| 7.2               | 1              | No proporcionar el apoyo logístico correspondiente, así como la documentación técnica y legal establecida en las Leyes y Disposiciones Aplicables hasta obtener la licencia, permiso o autorización requerida | Por cada Día Calendario de atraso en obtener cada licencia, permiso o autorización           |

**Tabla No. 3:**

Penalidades referidas al Capítulo VIII: Del Periodo Pre Operativo

| Cláusula Contrato | Monto (en UIT) | Descripción del incumplimiento                                                                                                                                                          | Criterio de Aplicación                                                                              |
|-------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8.1               | 10             | No cumplir con el plazo máximo para la ejecución del Periodo Pre Operativo                                                                                                              | Por cada Día Calendario de atraso                                                                   |
| 8.3               | 0.5            | No presentar dentro del plazo previsto el Plan de Trabajo y Cronograma del Periodo Operativo                                                                                            | Por cada Día Calendario de atraso                                                                   |
| 8.8               | 2              | No notificar al Supervisor cualquier situación que altere o dificulte el Plan de Trabajo y/o Cronograma del Periodo Pre Operativo                                                       | Por cada situación, por cada vez que no se notifique                                                |
| 8.9               | 0.5            | Atraso en la culminación de la Fase de Verificación y suscripción del Acta de Rehabilitación de Activos Existentes                                                                      | Por cada Día Calendario de atraso                                                                   |
| 8.11              | 2              | No presentar el Informe de Verificación de Bienes dentro del plazo previsto                                                                                                             | Por cada Día Calendario de atraso                                                                   |
| 8.13              | 1              | No levantar las observaciones formuladas de forma completa al Informe de Verificación de Bienes por el Supervisor del Contrato dentro del plazo establecido                             | Por cada Día Calendario de atraso                                                                   |
| 8.16              | 1              | No realizar la verificación del estado y funcionamiento de los Activos Existentes                                                                                                       | Por cada Activo Existente, por cada vez                                                             |
| 8.18              | 1              | No informar al Supervisor los perfiles y nombres de los profesionales que elaborarán el Informe Situacional y Plan de Rehabilitación de Activos Existentes dentro del plazo establecido | Por cada Día Calendario de atraso                                                                   |
| 8.20              | 2              | No remitir el Informe Situacional y Plan de Rehabilitación de Activos Existentes                                                                                                        | Por cada Día Calendario de atraso                                                                   |
| 8.22              | 1              | No levantar las observaciones formuladas al Informe Situacional y Plan de Rehabilitación de Activos Existentes por el Supervisor y/o la ENTIDAD dentro del plazo establecido            | Por cada Día Calendario de atraso                                                                   |
| 8.24              | 5              | No realizar alguna de las actividades para la Rehabilitación del Equipamiento y/o la Rehabilitación de la Infraestructura y sus instalaciones, dentro del plazo                         | Por cada actividad, por cada Día Calendario de atraso posteriores a los 12 meses de la Fecha Cierre |

| Cláusula Contrato | Monto (en UIT) | Descripción del incumplimiento                                                                                                                              | Criterio de Aplicación                          |
|-------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
|                   |                | establecido en la Cláusula 8.24                                                                                                                             |                                                 |
| 8.27 a)           | 10             | No enviar el Informe de Culminación de las Activades de Rehabilitación de Activos Existentes                                                                | Por cada Día Calendario de atraso               |
| 8.27 d)           | 5              | No levantar las observaciones formuladas al Informe de Culminación de las Actividades de Rehabilitación de Activos Existentes dentro del plazo establecido  | Por cada Día Calendario de atraso               |
| 8.30              | 5              | No realizar los procedimientos necesarios para verificar el correcto funcionamiento, individual o en conjunto, de los Servicios descritos en el Anexo No. 5 | Por cada procedimiento, por cada vez que ocurra |
| 8.31              | 5              | No realizar la capacitación del uso adecuado de la Infraestructura o Equipamiento o Sistemas Informáticos                                                   | Por cada capacitación, por cada vez que ocurra  |
| 8.35              | 5              | No realizar la provisión de insumos para las pruebas de funcionamiento                                                                                      | Por cada prueba, por cada vez que ocurra        |

**Tabla No. 4:**

Penalidades referidas al Capítulo IX: Periodo Operativo

| Cláusula Contrato       | Monto (en UIT) | Descripción del incumplimiento                                                                                                                                                                                | Criterio de Aplicación                                               |
|-------------------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| 9.3 a)                  | 5              | No cumplir con la prestación de los Servicios según lo dispuesto en el Anexo No. 5                                                                                                                            | Por cada Servicio, por cada Día Calendario                           |
| 9.3. b)                 | 2              | No aplicar el Reglamento Interno, Reglamento de Organización y Funciones, Procedimientos Operativos y otros o organizar o gestionar los Servicios, conforme a la estructura organizacional del Instituto      | Por cada incumplimiento, por cada vez que ocurra                     |
| 9.3. c), 9.14 y Anexo 5 | 1              | No contar con personal calificado para la prestación del Servicio conforme a lo establecido en el Anexo 5 y POA                                                                                               | Por cada personal, por cada Día Calendario hasta su cumplimiento     |
| 9.3 e)                  | 2              | Por cada evento que suceda en el Instituto, en contravención de la legislación laboral y de seguridad y salud ocupacional, con sanción firme impuesta por la Autoridad Gubernamental Competente o consentida. | Cada vez que se imponga una sanción y quede firme o consentida       |
| 9.3 f)                  | 10             | No contar con recursos de reserva para aquellas situaciones de contingencia                                                                                                                                   | Por cada vez que ocurra                                              |
| 9.3. j)                 | 5              | No implementar, canales de atención para la opinión o comunicación por parte de los pacientes a través de medios electrónicos o físico                                                                        | Por cada Día Calendario de atraso                                    |
| 9.3 l)                  | 5              | No presentar la documentación requerida por la ENTIDAD o el Supervisor en el plazo establecido relacionada al cumplimiento de obligaciones del Contrato.                                                      | Por cada Día Calendario de atraso                                    |
| 9.3 m)                  | 0.2            | No presentar dentro del plazo establecido, el Reporte Mensual de Gestión al Supervisor del Contrato con copia a la Entidad                                                                                    | Por cada Día Calendario de atraso                                    |
| 9.3 n)                  | 2              | No presentar al Supervisor, dentro del plazo establecido, los informes mensuales y/o anuales relativos a la Operación de los Servicios                                                                        | Por cada Día Calendario de atraso                                    |
| 9.3 o)                  | 5              | No proporcionar información requerida por la Entidad, relacionada a la verificación y evaluación de la prestación de los Servicios o obligaciones                                                             | Por cada vez que ocurra                                              |
| 9.4                     | 40             | No dar inicio al Periodo Operativo en el plazo previsto                                                                                                                                                       | Por cada Día Calendario de atraso                                    |
| 9.5                     | 2              | No prestar los Servicios de acuerdo a lo establecido en el Contrato o las Leyes y Disposiciones Aplicables que genere la sanción o sanciones que queden firmes impuestas por la Autoridad Gubernamental       | Por cada vez que se imponga una sanción que quede firme o consentida |

|      |    |                                                                                                                                     |                                                           |
|------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
|      |    | Competente o consentidas                                                                                                            |                                                           |
| 9.9  | 10 | Subcontratar a terceros sin que haya sido autorizado por La ENTIDAD                                                                 | Por cada contrato, por Cada Día Calendario                |
| 9.11 | 5  | No obtiene o mantiene vigentes las certificaciones de calidad conforme a lo dispuesto en el Anexo No. 15                            | Por cada certificación, por cada Día Calendario de atraso |
| 9.18 | 3  | No cumplir las obligaciones descritas en los literales e), h), i), k) de la Cláusula 9.18, relacionadas a la gestión de información | Por cada vez que se incumpla alguna de las obligaciones   |

**Tabla No. 5:**

Penalizaciones referidas al Capítulo X: De la supervisión

| Cláusula Contrato    | Monto (en UIT) | Descripción del incumplimiento                                                                                                                                         | Criterio de Aplicación            |
|----------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 10.3 y 10.4, Anexo 3 | 2              | No cumplir con depositar el monto establecido al Fideicomiso de Administración y Pagos para cubrir las labores de supervisión, en el plazo y oportunidad establecidas. | Por cada Día Calendario de atraso |
| 10.13 y 10.14        | 5              | No proporcionar al Supervisor del Contrato, al Instituto o la ENTIDAD las facilidades para el cumplimiento de los fines de supervisión del Contrato                    | Por cada vez                      |

**Tabla No. 6:**

Penalizaciones referidas a los Capítulos XI y XII: Régimen Económico Financiero y Garantías

| Cláusula Contrato              | Monto (en UIT) | Descripción del incumplimiento                                                                                                                                          | Criterio de Aplicación                                   |
|--------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 11.1                           | 5              | No acreditar el Cierre Financiero en el plazo previsto                                                                                                                  | Por cada Día Calendario de atraso                        |
| 11.42                          | 5              | No cumplir con reembolsar a la ENTIDAD los gastos incurridos por las acciones realizadas que tuvieron la finalidad de que no se interrumpa el Servicio o los Servicios. | Por cada Día Calendario de atraso desde su requerimiento |
| 12.3 , 12.4, 12.5, 12.6 y 12.7 | 10             | No entregar, renovar o restituir las Garantías de Fiel Cumplimiento del Contrato, en las condiciones y plazo establecidos                                               | Por cada Día Calendario de atraso                        |

**Tabla No. 7:**

Penalizaciones referidas al Capítulo XIII: Régimen de Seguros

| Cláusula Contrato      | Monto (en UIT) | Descripción del incumplimiento                                                                                             | Criterio de Aplicación        |
|------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 13.3, 13.5 13.6 y 13.8 | 18             | No cumplir alguna de las condiciones requeridas para la aprobación y/o renovación y/o adecuación de cada póliza de seguro. | Por cada vez, por cada póliza |

|       |    |                                                                                                                                                                        |                                         |
|-------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| 13.9  | 1  | Entregar a la ENTIDAD las propuestas de las pólizas fuera del plazo establecido, o no cumplir con las condiciones mínimas previstas.                                   | Por cada Día Calendario de atraso       |
| 13.10 | 1  | Comunicar a la ENTIDAD las fechas en que efectuará las renovaciones de las pólizas correspondientes, fuera del plazo establecido.                                      | Por cada Día Calendario de atraso       |
| 13.10 | 5  | Incumplir la contratación y renovación de las pólizas de seguro dentro del plazo establecido.                                                                          | Por cada Día Calendario de atraso       |
| 13.12 | 38 | No reportar un siniestro a la compañía aseguradora y a la ENTIDAD.                                                                                                     | Por cada Día Calendario de atraso       |
| 13.13 | 1  | No presentar a la ENTIDAD con copia al Supervisor del Contrato lo indicado en los literales a), b), c) y d) de la Cláusula 13.1.3                                      | Por cada Día Calendario de atraso       |
| 13.14 | 10 | No presentar prueba fehaciente a la ENTIDAD de que las pólizas siguen vigentes y al día en sus pagos                                                                   | Por cada vez que la ENTIDAD lo requiera |
| 13.16 | 10 | No responsabilizarse por las pérdidas, daños y responsabilidades no cubiertas por las pólizas de seguros descritas en el Capítulo 13 frente a la ENTIDAD o a terceros. | Por cada vez que ocurra                 |

**Tabla No. 8:**

Penalidades referidas al Capítulo XIV: Consideraciones Socio Ambientales

| Cláusula Contrato | Monto (en UIT) | Descripción del incumplimiento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Criterio de Aplicación                        |
|-------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| 14.5              | 2              | No actualizar o presentar a la ENTIDAD el plan de gestión social y comunicacional, dentro del plazo establecido.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Por cada Día Calendario de atraso             |
| 14.11             | 10             | No tramitar las licencias, permisos u opiniones técnicas de las Autoridades Gubernamentales Competentes que sean necesarias para la elaboración, presentación aprobación o modificación del Instrumento de Gestión Ambiental.                                                                                                                                                                                                           | Por cada Día Calendario de atraso             |
| 14.16             | 5              | No cumplir con los requerimientos y medidas de manejo exigidas por las Autoridades Gubernamentales Competentes que genere la sanción o sanciones que queden firmes impuestas por la Autoridad Gubernamental Competente o consentidas.                                                                                                                                                                                                   | Por cada sanción que quede firme o consentida |
| 14.17             | 2              | No comunicar a la ENTIDAD el hallazgo de Pasivos Ambientales o Sitios Contaminados que por su naturaleza no podían haber sido detectados hasta antes de la oportunidad de la suscripción del Acta de Terminación de Actividades del Período Pre Operativo y Entrega de Bienes para el Inicio del Período Operativo, dentro del plazo establecido y de acuerdo al detalle de características del hallazgo indicado en la Cláusula 14.17. | Por cada Día Calendario de atraso             |
| 14.19             | 5              | No elaborar un proyecto de Plan de Remediación conforme a las Leyes y Disposiciones Aplicables en un plazo de hasta noventa (90) Días desde que comunicó a la ENTIDAD la identificación del hallazgo de un Pasivo Ambiental o Sitio Contaminado que genere riesgo significativo para el desarrollo del Proyecto.                                                                                                                        | Por cada Día Calendario de atraso             |
| 14.21             | 2              | Atraso en la entrega del Informe Socio Ambiental a la ENTIDAD en el Periodo Operativo, que incluya como mínimo lo establecido en la Cláusula 14.22..                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Por cada Día Calendario de atraso             |
| 14.24             | 1              | No entregar a la ENTIDAD o al Supervisor del Contrato copia de los oficios, informes, reportes ambientales exigidos por                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Por cada Día Calendario de atraso             |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  | las Autoridades Gubernamentales Competentes en materia ambiental, en el plazo y condiciones establecidos o copia de Cualquier comunicación, notificación, resolución, información, o similar que el OPERADOR reciba de las Autoridades Gubernamentales Competentes, dentro de un plazo máximo de cinco (5) Días contados desde el Día siguiente a su recepción |  |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

**Tabla No. 9:**

Penalidades referidas al Capítulo XV: Relaciones con el Socio Estratégico, Terceros y Personal

| Cláusula Contrato | Monto (en UIT) | Descripción del incumplimiento                                                                                                                                       | Criterio de Aplicación                                              |
|-------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 15.1              | 10             | No poseer, ni mantener la Participación Mínima del 35% del capital social del OPERADOR                                                                               | Por cada Día Calendario hasta su regularización                     |
| 15.2              | 2              | No comunicar dentro del plazo previsto cualquier acto, negocio, contrato o acuerdo que puedan afectar el porcentaje de la Participación Mínima del Socio Estratégico | Por cada Día Calendario hasta su regularización                     |
| 15.4              | 1              | No incluir las cláusulas referidas a las relaciones con terceros contempladas en la cláusula 15.4                                                                    | Por cada contrato y por cada Día calendario hasta su regularización |
| 15.5              | 2              | No entregar, dentro del plazo establecido, copia de los contratos referidos a las relaciones con terceros, descrita en la Cláusula 15.4                              | Por cada contrato y por cada Día Calendario hasta su regularización |

**Tabla No. 10:**

Penalidades referidas al Capítulo XXIII: Confidencialidad

| Cláusula Contrato | Monto (en UIT) | Descripción del incumplimiento                       | Criterio de Aplicación  |
|-------------------|----------------|------------------------------------------------------|-------------------------|
| 23.1              | 50             | No cumplir con las obligaciones de confidencialidad. | Por cada vez que ocurra |

**Tabla No. 11:**

Penalidades referidas a Indicadores Centinela

| Cláusula Contrato         | Monto (en UIT) | Descripción del incumplimiento        | Criterio de Aplicación                        |
|---------------------------|----------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------|
| 10.10 Anexo 5, Apéndice 1 | 7              | Ocurricia de Evento Centinela Tipo I  | Por cada evento que se identifique en el SIGI |
| 10.10 Anexo 5, Apéndice 1 | 5              | Ocurricia de Evento Centinela Tipo II | Por cada evento que se identifique en el SIGI |

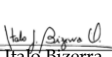
**Tabla No. 12:**

Penalidades referidas a medición de desempeño de los Servicios

| Cláusula Contrato | Monto (en UIT) | Descripción del incumplimiento                                                                              | Criterio de Aplicación                        |
|-------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| 10.10 Anexo 5,    | 7              | Desempeño específico por Servicio con un resultado de "Desempeño Indeseable" en un periodo de dos bimestres | Por cada evento que se identifique en el SIGI |

  
Sergio Hinojosa  
Jefe de Equipo

  
Enrique Saint Pierre  
Especialista en Costos Hospitalarios

  
Italo Bizerra  
Especialista Legal

  
Max Carneiro  
Coordinador Legal

|            |  |                                                                            |  |
|------------|--|----------------------------------------------------------------------------|--|
| Apéndice 7 |  | seguidos o tres bimestres no consecutivos en el periodo de doce (12) meses |  |
|------------|--|----------------------------------------------------------------------------|--|

**Tabla No. 13:**

Penalidades referidas al Fideicomiso de Administración y Pagos

| Cláusula Contrato                   | Monto (en UIT) | Descripción del incumplimiento                                                                                | Criterio de Aplicación            |
|-------------------------------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 10.3,<br>21.3.d,<br>21.5<br>Anexo 3 | 0.5            | No transferir los pagos a las cuentas del Fideicomiso en las oportunidades que correspondan                   | Por cada Día Calendario de atraso |
| Anexo 3                             | 0.2            | No presentar en el plazo establecido a la Entidad, el proyecto de contrato de Fideicomiso para su aprobación. | Por cada Día Calendario de atraso |
| Anexo 3                             | 1              | No constituir el Fideicomiso de Administración y Pagos en los términos y plazos señalados                     | Por cada Día Calendario de atraso |

## ANEXO 9: OBLIGACIONES PARA LA GESTIÓN AMBIENTAL

### 1. Objetivo:

Proveer los Servicios del Contrato, evaluando y aplicando los compromisos ambientales y sociales vinculados en el Periodo Operativo y el Periodo Pre Operativo del Proyecto. Esto incluye la limpieza y desinfección, entre otros; a fin de controlar y minimizar los riesgos sanitarios, sociales y ambientales. Todo en conformidad a las Leyes y Disposiciones Aplicables, sus modificatorias y sustitutorias.

### 2. Alcance:

El OPERADOR deberá proveer, operar y ejecutar un sistema de gestión socioambiental considerando las normas aplicables, incluyendo un sistema de supervisión técnica en materia de salud ambiental especializada; considerando las mejores prácticas y las normativas aplicables.

### 3. Marco Legal:

El marco legal aplicable incluye al menos la normativa que se menciona a continuación:

- Ley N° 26842- Ley General de Salud.
- Resolución Ministerial N° 850-2016/MINSA, aprobar el documento denominado “Norma para la Elaboración de documento Normativo del Ministerio de Salud”
- Ley N° 28611, Ley General del Ambiente, incluidos aspectos destacados del Título II, Capítulo 4 que determina las disposiciones exigibles a los proyectos de inversión y a toda actividad susceptible de generar impactos negativos en el ambiente.
- Ley N° 28245, Ley Marco del Sistema Nacional de Gestión Ambiental.
- Ley N° 29325, Ley del Sistema Nacional de Evaluación y Fiscalización ambiental.
- Decreto Supremo N° 002-2009-MINAM - Información Pública Ambiental y Participación, que aprueba el reglamento sobre transparencia, acceso a la información pública ambiental y participación y consulta ciudadana en asuntos ambientales.
- Decreto Supremo N° 012-2009-MINAM - Política Nacional del Ambiente.
- Decreto Supremo N° 006-2019-MINAM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30884. Ley que regula el plástico de un solo uso y los recipientes o envases descartables.
- Decreto Supremo N° 010-2019-MINAM, que aprueban el protocolo nacional de monitoreo de la Calidad Ambiental del Aire.
- Decreto Legislativo N° 1278 que aprueba la Ley de Gestión Integral de Residuos Sólidos.
- Decreto Supremo N° 014-2017-MINAM, que aprueban el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1278.
- Ordenanza 2523-2022, Ordenanza Metropolitana de Gestión de Residuos Sólidos Municipales.



- Resolución Ministerial N° 1295-2018/MINSA, que aprueba la NTS N° 144-MINSA/2018/DIGESA. Norma Técnica de Salud: “Gestión Integral y Manejo de Residuos Sólidos en Establecimientos de Salud, Servicios Médicos de Apoyo y Centros de Investigación.
- R.M. 616-2003-SAIDM, Reglamento organización y funciones de los hospitales.
- R.M. 510-2005/MINSA, Manual de salud ocupacional.
- NTP 900.058-2019. GESTIÓN DE RESIDUOS. Código de Colores para el Almacenamiento de Residuos Sólidos.
- Decreto Supremo N° 085-2003-PCM, Reglamento de estándares de calidad ambiental para Ruido.
- Decreto supremo N° 022-2001-SA (Reglamento Sanitario para las actividades de Saneamiento Ambiental en Viviendas, Establecimientos Comerciales, Industriales y de Servicios).
- Resolución Ministerial N° 449-2001-SA-DM (Norma Sanitaria para los trabajos de Desinsectación, Desratización, Desinfección, Limpieza y Desinfección de Reservorios de agua, Limpieza de Ambientes y Limpieza de Tanques Sépticos).
- NTS N° 133-MINSA/2017/DIGESA (Norma Técnica de Salud para la Implementación de la Vigilancia y Control de Insectos Vectores, Artrópodos Molestos y Roedores en los Establecimientos de Salud y SMA).
- D.S. N 009-2009-MINAM- Medidas de ecoeficiencia en instituciones públicas.
- NTS. N° 098-MINSA/DIGESA-V.01. NS. para los Servicios de Alimentación en Establecimientos de Salud.
- RM N° 591-2008/MINSA, que aprueba la Norma sanitaria que establece los criterios microbiológicos de calidad sanitaria e inocuidad para los alimentos y bebidas de consumo humano.
- Decreto Legislativo N° 1543 que exige la incorporación de los principios de sostenibilidad en los análisis de las Asociaciones Público-Privadas (modificatorio del Decreto Legislativo N° 1362).
- ISO 14001:2015 especifica los requisitos para un sistema de gestión ambiental eficaz.
- NTS n° 96-MINSA/DIGESA V.01/2012 – “Norma Técnica de Salud para la Gestión y Manejo de Residuos Sólidos en Establecimientos de Salud”;
- NTS n° 144-MINSA/2018/DIGESA – “Norma Técnica de Salud para el Tratamiento de Residuos Peligrosos en Establecimientos de Salud”;
- R.M. n° 217–2004/MINSA – “Reglamento para la Gestión y Manejo de Residuos Sólidos en Establecimientos de Salud”;

- Decreto Legislativo N° 1278-2017 – “Decreto legislativo que aprueba la ley de gestión integral de residuos sólidos”.
- Otras conforme a las Leyes y Disposiciones Aplicables, sus modificatorias y sustitutorias.

#### **4. Obligaciones del OPERADOR**

##### **4.1. Con relación al Instrumento de Gestión Ambiental (IGA):**

Para el cumplimiento del IGA vigente del INSNSB, el OPERADOR deberá cumplir con las normativas vigentes, normas técnicas de salud, sus modificatorias y considerando al menos las siguientes actividades:

- El OPERADOR deberá actualizar el IGA con doce (12) meses de antelación al vencimiento del mismo y/o cuando haya un cambio sustancial a pedido de las Partes, y prever las modificaciones legales, técnicas y operativas.
- El OPERADOR deberá aplicar las medidas de carácter preventivo y sus acciones a desarrollar establecidas dentro del IGA, aplicables a los diferentes aspectos ambientales.
- El OPERADOR deberá realizar la vigilancia ambiental de las actividades de los Servicios dentro del INSNSB para minimizar los impactos negativos que pudiera ocasionarse.
- El OPERADOR deberá disponer los residuos generados por mantenimiento de estructura y/o desmonte a través de una Empresa Operadora de Residuos Sólidos (EORS) autorizada por MINAM.
- El OPERADOR no debe quemar ningún residuo en campo abierto, por más mínimo que sea.
- El OPERADOR deberá tener registro y comparación de recibos de consumo de energía y concientizar al personal que labora en el INSNSB mediante las capacitaciones de los Servicios que brinda en el Periodo Operativo.
- El OPERADOR deberá cumplir integralmente con los Programas Ambientales previstos en el Estudio de Impacto Ambiental y los programas y medidas vigentes, en el ámbito de sus actividades.
- El OPERADOR deberá cumplir con los requerimientos y medidas de manejo exigidas por las autoridades gubernamentales competentes que efectúen acciones de supervisión y fiscalización, estén aquellas establecidas o no en los IGA aprobados.
- El OPERADOR deberá implementar medidas de manejo socioambiental siguiendo la siguiente jerarquía de mitigación: prevenir; mitigar o corregir; monitorear; remediar o restaurar; y compensar.
- El OPERADOR deberá implementar las medidas necesarias para que el Servicio y la infraestructura asociada al mismo sean sostenibles, resilientes y bajos en carbono.
- El OPERADOR deberá mantener una Área de Asuntos Sociales y Relaciones Comunitarias para implementación del Programa.
- El OPERADOR deberá contar, previamente al inicio del Periodo Operativo y en acuerdo con el INSNSB, con un plan de gestión social y comunicacional, incluyendo un mapeo de partes interesadas y con personal calificado para informar acerca del Proyecto y para comunicar a la opinión pública las buenas prácticas a implementar.
- El OPERADOR debe conducir sus obligaciones en el ámbito del Programa de Asuntos Sociales (incluyendo sus modificatorias y actualizaciones), de modo que sean ofrecidas al INSNSB condiciones que contribuyan a la mitigación de impactos y riesgos vinculados a oposición de la población, la violencia, y violaciones de derechos humanos (través la aplicación de medidas por la seguridad y salud de los trabajadores, de los usuarios y de la comunidad). Tal conformación será considerada principalmente través la participación del OPERADOR en el Comité de Gestión Socio Ambiental.

#### 4.2. Con relación a la ISO 14001

- El OPERADOR deberá obtener las certificaciones conforme a las reglas, condiciones y plazos establecidos para la obtención de dichas certificaciones.
- El OPERADOR deberá contar con el certificado actualizado antes de iniciar las operaciones y durante toda la vigencia del contrato.
- El OPERADOR deberá mantener un sistema de gestión ambiental que incluya la identificación de las partes interesadas y sus necesidades, una política ambiental clara, la definición de responsabilidades y autoridades en la gestión ambiental, la evaluación de aspectos e impactos ambientales, el establecimiento de objetivos y metas ambientales, la capacitación de los colaboradores, la comunicación interna y externa sobre cuestiones ambientales, el control y la estandarización de documentos y el monitoreo y análisis crítico del desempeño.

#### 4.3. De las áreas verdes

- Las áreas verdes juegan un papel importante en los componentes ambientales, como una medida de prevención a la generación de material particulado dentro del Proyecto, así como, la de generar oxígeno al ambiente dándole una buena calidad del aire, es por ello, que se debe considerar los trabajos de mantenimiento y acondicionamiento de áreas verdes del INSNSB.
- El OPERADOR deberá hacer mantenimiento de las áreas verdes que ocupan actualmente el Hospital, el cual incluye: deshierbo, perfilado, corte de pasto, sembrado, regado y abonado.
- El OPERADOR deberá contar como mínimo con 1 jardinero para las actividades de mantenimiento de áreas verdes.
- El OPERADOR deberá implementar y mantener los maceteros que se encuentren en el área del proyecto al inicio del Periodo Operativo.
- El OPERADOR deberá capacitar al personal técnico, de asistencias y administrativo la importancia de las áreas verdes dentro del área del proyecto.
- El OPERADOR deberá reponer las áreas que sean maltratadas y/o deterioradas a través de sistemas de esqueje o cuadrículas de champa u otras similares.
- El OPERADOR deberá de tener dentro del INSNSB, sus equipos y herramientas, así como, insumos para las actividades de jardinería.

#### 4.4. De los monitoreos ambientales

EL OPERADOR debe contar con los profesionales necesarios para el cumplimiento del presente alcance y durante el plazo de ejecución del Contrato a fin de cumplir con la carga de trabajo.

##### 4.4.1. Del monitoreo de calidad del aire y de gases

- El OPERADOR debe cumplir con el monitoreo ambiental de la calidad de aire.
- El OPERADOR deberá reportar los parámetros acreditados al INSNSB según las normativas vigentes.
- El OPERADOR debe implementar un Plano de Control de Emisiones de Gases, que al menos incluya:
  - Emisiones fijas (calderas):
    - El OPERADOR debe realizar el monitoreo de los puntos de emisión al menos dos veces al año (cada seis meses) de los parámetros CO, O<sub>2</sub>, SO<sub>x</sub> y NO<sub>x</sub> para verificar la eficiencia de la combustión.
    - El OPERADOR debe mantener un registro o cuaderno de control de la caldera, debidamente numerado y aprobado por el Ministerio de Trabajo.

- Emisiones móviles (vehículos):
  - El OPERADOR deberá garantizar que los vehículos utilizados en sus actividades cumplan con los Límites Máximos Admisibles (LMP) para emisiones vehiculares previstos en la Resolución Ministerial N.º 062-2021-MINAM.
- El OPERADOR deberá dimensionar la huella de carbono y reportar la reducción de emisiones de GEI generadas por el Proyecto durante la vigencia del contrato.
- El OPERADOR deberá reportar los parámetros acreditados al INSNSB según las normativas vigentes.
- El OPERADOR deberá reportar sobre los agentes contaminantes a las autoridades competentes y en coordinación con el INSNSB.

#### 4.4.2. Del monitoreo de ruido

- El OPERADOR deberá contar con un Plano de Control de Ruido, considerando las estructuras y equipamientos de su responsabilidad y el aislamiento acústico de sus instalaciones, cuando sea necesario.
- El OPERADOR deberá monitorear la calidad del ruido en 2 (dos) puntos de muestreo. El OPERADOR deberá monitor y comparar los resultados con el Decreto Supremo N° 085-203-PCM - Reglamento de estándares nacionales de calidad ambiental para ruido.
- El OPERADOR deberá considerar las especificaciones para áreas de protección especial y de la Gestión Ambiental de Ruido previstas en el Decreto Supremo n° 085-2003-PCM.
- El OPERADOR deberá restringir el uso de sirenas, bocinas y otras fuentes de ruido mediante avisos.

#### 4.4.3. Del monitoreo de la calidad del agua para consumo humano

- El OPERADOR deberá realizar la supervisión y monitoreo de los sistemas de abastecimiento de agua. Considerando el monitoreo de la concentración de cloro libre, cloro residual y potencial de hidrógeno (ph) en el agua potable distribuida en el interior del establecimiento de salud, tomando como referencia los servicios de cirugía, nutrición, dietética, laboratorio y vestuarios del personal de emergencia, de forma mensual.
  - Limpieza y desinfección de tanques y cisternas de agua potable del INSNSB, semestralmente.

#### 4.4.4. Del monitoreo de la calidad de los efluentes.

En caso de que se generen efluentes, el OPERADOR deberá considerar las acciones del Programa de Sistemas de Manejo de Efluentes del IGA.

- El OPERADOR deberá cumplir con los Valores Máximos Admisibles (VMA) para descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario.
- El OPERADOR deberá garantizar que las aguas residuales de los efluentes respetan el estándar establecido por el Decreto Supremo n° 021-2009-VIVIENDA, ejecutando el monitoreo para las descargas de aguas residuales no domésticas en el sistema de alcantarillado sanitario con una frecuencia anual.
- El OPERADOR deberá evacuar las aguas residuales hacia los colectores de alcantarillado por gravedad a través de una red de tuberías y cajas.
- El OPERADOR deberá dirigir las aguas residuales al sistema público de alcantarillado.
- El OPERADOR deberá tratar sus efluentes, controlando el volumen de tratamiento y la cantidad de dosificación de desinfectante, cuando sea aplicable.

- En caso de que se generen efluentes que necesiten tratamiento previo a su descarga en la red pública de alcantarillado, el OPERADOR deberá proporcionar un tratamiento adecuado al sistema de efluentes.

#### 4.4.5. Gestión de residuos sólidos

El Operador será responsable de todas las etapas de gestión de los residuos generados: Acondicionamiento, Almacenamiento Temporal y Disposición Final.

- El Operador deberá elaborar y mantener actualizado el Plan de Gestión y Manejo de Residuos Sólidos.
- El Operador deberá entregar diariamente las hojas de manifiesto y boletos de ingreso al relleno sanitario u otro tratamiento autorizado por la DIGESA.
- El Operador deberá incluir la Declaración Anual de Residuos Sólidos en los informes presentados.

#### 4.4.6. Del control microbiológico

El OPERADOR deberá ejecutar el control de la contaminación microbiológica mediante muestreos sistematizados manteniendo un registro de la calidad ambiental que permita establecer los niveles de contaminación de la zona muestreada y en base a ellos, controlar el sistema de ventilación de los servicios y los posibles reservorios de contaminación. El control tendrá una periodicidad mensual o bimensual. Asimismo, se deberán realizar controles cuando se ponga en marcha un nuevo quirófano o se detecte alguna anomalía en la ventilación, un brote epidémico y/o cuando se realicen obras en la proximidad del ambiente.

#### 4.5. Del cumplimiento de la vigilancia y control de vectores y roedores

El OPERADOR deberá cumplir con los siguientes puntos respecto a medidas de la vigilancia y control de vectores y roedores:

- Vigilancia y control de enfermedades transmisibles por vectores.
- Aplicación de soluciones para la eliminación de insectos, mediante la desinfección.
- Labores de desinsectación de áreas comprometidas
- Supervisión del control de vectores y roedores, rastreros y voladores, mediante procedimientos adecuados.
- Vigilancia y control de plagas o fauna en el perímetro del hospital.
- Otros:
  - Levantamiento de información médico sanitaria y de vigilancia de los sistemas de abastecimiento de agua para el consumo humano.
  - Control de vectores voladores Mosquito Culex spp, Mosquito Anopheles spp, Mosquito Aedes spp.
  - Fumigaciones espaciales intra y extrahospitalarias.
  - Todas aquellas actividades que requieran coordinación extrainstitucional, gestiones de supervisión, capacitaciones y/o eventos relacionados a saneamiento ambiental y salud pública.

#### 4.6. De la higiene alimentaria

El OPERADOR deberá verificar el cumplimiento de registros y autorizaciones sanitarias en expendios de alimentos.

- Supervisión de certificados de salud
- Supervisión y vigilancia de cocina, cafetines, lactarios, etc.

- Vigilancia del Servicio de Alimentación.
- Toma de muestras y análisis de alimentos y bebidas de forma semestral.
- Toma de muestra biológicas en comedores y espacios de preparación de alimentos.
- Toma de muestra físicas (iluminación, hisopado, plaqueo ambiental) en comedores y espacios de preparación de alimentos.

#### 4.7. De la ecoeficiencia

El operador debe tener en cuenta los siguientes aspectos para garantizar la ecoeficiencia del proyecto.

- Contribuir en la disminución del impacto ambiental negativo, mediante la implementación de prácticas laborales ecoeficientes.
- Elaborar el Plan de Ecoeficiencia de forma anual que estará incluido en el Plan Operacional Anual del Servicio de Aseo, Limpieza y manejo de Vectores.
- Evitar el uso de luminarias en las oficinas, pasadizos que cuenten con luz natural, debiéndose activarlas sólo cuando éstas se tornen sombrías.
- Deberá ejecutar mantenimientos preventivos, y calibración de los equipos que ocasionen consumo de energía, como equipos de aire acondicionado, luminarias, etc.
- Deberá priorizar la adquisición de equipos de iluminación que cuenten con la etiqueta de eficiencia energética y ahorro de energía.
- Reemplazar progresivamente los equipos de cómputo, obsoletos e ineficientes, por otros con tecnología avanzada y ahorro en el consumo de energía.
- Deberá realizar una evaluación rápida para la identificación de fugas de agua en los servicios sanitarios, adoptando las medidas correctivas inmediatas.
- Deberá mejorar el sistema de gestión de segregación y acondicionamiento de residuos, proporcionando un sistema que amplíe la viabilidad de reciclaje.
- Regar los jardines en horas de baja intensidad solar.
- El OPERADOR, a través del Servicio de Mantenimiento y Operación de la edificación, instalaciones, equipamiento electromecánico y mobiliario asociado a la infraestructura, cuidará que la limpieza de ventanas y luminarias se realice de manera continua, con la finalidad de aprovechar convenientemente la luz natural y la mayor cobertura de la luz artificial.
- El OPERADOR formulará la línea base sobre los datos de consumo y gasto mensual de papeles y materiales conexos, energía, agua y combustible, que servirá para efectuar las evaluaciones y comparaciones necesarias.
- Coordinación para la habilitación de un ambiente de reciclaje.

## ANEXO 10: REQUERIMIENTOS MÍNIMOS PARA LA FASE DE EQUIPAMIENTO Y PUESTA A PUNTO

### I. Antecedentes

El Instituto Nacional de Salud del Niño San Borja – INSNSB es un centro hospitalario pediátrico quirúrgico y especializado de Alta complejidad que atiende niños, niñas y adolescentes, referidos de otros Hospitales a nivel nacional y cuenta con profesionales de la salud altamente calificados.

Datos generales:

- Nombre: Instituto Nacional de Salud del Niño – San Borja
- Categoría: III-2
- Dirección: Av. Agustín De La Rosa Toro 1399 Urb. Jacaranda II alt. De la cdra. 31 de la Av. Javier Prado Este
- Departamento: Lima
- Provincia : Lima
- Distrito: San Borja

El INSNSB se encuentra ubicado en la esquina formada por las Avenidas Javier Prado Este y La Rosa Toro en el distrito de San Borja, Lima y ocupa un terreno de 16,413.35 m2.

La infraestructura del Instituto nacional de salud del Niño – está distribuida en cuatro (04) sectores (A, B, C, D) los tres (03) primeros divididos en 14 bloques (subsectores) donde se ubican ambientes asistenciales de atención hospitalaria y ambientes administrativos.

- Sector A: Zona frontal regular constituido por cuatro bloques A1, A2, A3, A4, que tienen hasta 4 pisos de niveles
- Sector B: Zona central regular constituido por siete bloques B1, B2, B3, B4, B5, B6, y B7, que tiene hasta 8 pisos o niveles.
- Sector C: Zona posterior regular constituido por tres bloques C1, C2, y C3, que tienen hasta dos pisos o niveles.
- Sector D: Zona perimetral regular constituido por bloques menores de material liviano de hasta un piso o nivel.

La infraestructura del Instituto Nacional de Salud del Niño – San Borja está compuesta por un centro quirúrgico con 13 salas de operaciones, 42 consultorios para consultas médicas, no médicas y procedimientos, 241 camas en Hospitalización, 59 camas en la Unidad de Cuidados Intensivos y 6 camas en la Unidad de Cuidados Intermedios.

El Instituto cuenta con, 213 estacionamientos para vehículos motorizados en funcionamiento (267 construidos), un auditorio con capacidad para 399 personas y un helipuerto.

### II. Evaluación del estado físico y funcional de la Infraestructura

Desde el punto de vista técnico, se revisaron las siguientes partidas:

- Muros, se revisó la condición de la totalidad de los muros tanto en el interior como en el exterior de la infraestructura, verificando que no presentará grietas, hoyos, manchas, humedad.
- Pintura de superficies de madera y metálicas, se revisaron la condición de las puertas, ventanas, barandas, sustitución de manijas.



- Impermeabilización de techos, se revisaron las condiciones de todas las áreas de azotea de los diferentes edificios para verificar el estado del impermeabilizante, si existen encharcamientos, las pendientes y desagües.
- Pisos, se revisó el estado de los pisos en todas las unidades funcionales, ya sean pisos cerámicos o vinílicos, y se determinó la necesidad de reemplazarlos en ciertas áreas por desgaste y/o falta de piezas.
- Puertas corta fuego, se revisó la funcionalidad de las puertas corta fuego de todo el instituto.
- Muebles de baño, se revisó la funcionalidad y deterioro de los muebles de baño, espejos, accesorios, cambiadores de bebé, puertas y divisiones de baños.
- Reemplazo de puertas de madera, se revisaron las puertas de madera y se determinó cuales se deben reemplazar.
- Esquineros en muros, se verificó el estado de los esquineros en los muros y la falta de éstos en algunas áreas que deberán ser reemplazos y/o colocados.
- Contra zócalo con cerámico hasta una altura de 2.10m, se revisaron la condición y la necesidad de reemplazo en su totalidad o reposición de baldosas.
- Reemplazo de tapizón, se verificó el estado de los tapizones en el Instituto y la necesidad de reemplazar en algunas áreas.
- Cambio de cortinas, se revisaron las cortinas en habitaciones y baños para determinar la necesidad de reemplazo.
- Muebles fijos, se revisaron los muebles fijos de acero inoxidable y de melamina para determinar la necesidad de reemplazar algunos de ellos.
- Cielo raso, se revisó la totalidad del cielo raso, para determinar la necesidad de cambio de baldosas por falta de mantenimiento, por humedades o por falta de las piezas.

Como consecuencia de esta revisión los trabajos para puesta a punto del edificio del Instituto que deberá realizar el Operador son como mínimo los siguientes:

1. Pintura exterior: Se deberá verificar e identificar todas las superficies exteriores, incluyendo el cerco perimetral para definir la cantidad de m2 que requieren nueva pintura, a sí mismo se tendrán que considerar los trabajos previos como lo son limpieza, reparaciones de grietas, eliminación de pintura descascarada, humedad, entre otros, que se requieran antes de aplicar la pintura final. La pintura deberá ser resistente al clima y al desgaste con una garantía mínima de 5 años, aplicándose un mínimo de 2 capas de pintura (dependiendo del tipo de superficie).
2. Pintura interior: Se deberá verificar e identificar todas las superficies interiores para definir la cantidad de m2 que requieren nueva pintura, a sí mismo se tendrán que considerar los trabajos previos como lo son limpieza, reparaciones de grietas, eliminación de pintura descascarada, humedad, etc., que se requieran antes de aplicar la pintura final. La pintura que se tiene que utilizar deberá ser resistente al clima y al desgaste con una garantía mínima de 5 años, aplicándose un mínimo de 2 capas de pintura (dependiendo del tipo de superficie).
3. Reemplazo de puertas: Se deberán revisar todas las puertas interiores y exteriores del Instituto para identificar las puertas que requieran ser reemplazadas. Las puertas deberán cumplir con la funcionalidad, la seguridad, la higiene y el cumplimiento de la normativa, soportar el tráfico frecuente, ser fáciles de mantener, cumplir con las características de seguridad y aislamiento, según la zona lo requiera. Las puertas, según su ubicación y función podrán ser de acero inoxidable o aluminio, madera, pvc, vidrio, aislamiento acústico, aislamiento térmico, etc. Las puertas al público deberán ser de fácil acceso y accesibles a personas con discapacidad.
4. Pintura de puertas: Se deberán revisar todas las puertas interiores y exteriores del Instituto (madera y metálicas) para identificar las puertas que requieran de pintura nueva. Se

deberá considerar el desmonte, trabajos y reinstalación. La pintura que se utilizará deberá ser resistente al clima y al desgaste con una garantía mínima de 5 años, aplicándose un mínimo de 2 capas de pintura (dependiendo del tipo de superficie).

5. Cambio de manijas: Se deberán revisar e identificar las manijas en mal estado, que estén dañadas o en mal funcionamiento para definir la cantidad de manijas a reemplazar. Las manijas nuevas deberán ser de acero inoxidable, aluminio anonizado o latón cromado, de materiales anticorrosivos con recubrimientos antimicrobianos, con un diseño sin recovecos, fáciles de limpiar y que cumplan con la norma de accesibilidad y mecanismos de bloqueos para áreas críticas. Se deberán considerar los trabajos previos de retiro y limpieza.
6. Impermeabilización: Se deberá evaluar el estado de los techos para identificar grietas, fisuras, desprendimiento de material o áreas con acumulación de agua para definir la cantidad de m<sup>2</sup> para impermeabilizar. Los trabajos deberán considerar eliminación de polvo, suciedad, musgo, moho o resto de impermeabilizante en mal estado previos a la instalación del nuevo producto. El impermeabilizante deberá ser resistente al clima, rayos UV, considerando una garantía de al menos 5 años. Se puede considerar impermeabilización acrílica, membranas asfálticas, sistemas de poliuretano o impermeabilizantes cementosos, lo que sea la mejor opción para las superficies.
7. Colocación de barandas: Se deberá identificar los espacios que requieran por seguridad barandas, así como donde la normativa lo exige, para calcular la cantidad y el material (acero inoxidable, aluminio, hierro forjado, etc.) de las barandas requeridas en el Instituto.
8. Pisos en escaleras: Se deberá identificar la cantidad de m<sup>2</sup> de piso en escaleras a reemplazar, así como considerar los trabajos de retiro del piso dañado y la colocación del nuevo. Los materiales deberán ser duraderos y resistentes, soportar el tráfico constante y el peso sin deformarse, antideslizantes para evitar resbalones, con un acabado rugoso o recubrimientos antideslizantes o bandas adherentes. El borde de los escalones deberá ser redondeado, evitando bordes filosos o sobresalientes, para mayor seguridad y durabilidad. La superficie de cada escalón deberá estar nivelada y no presentar inclinaciones que puedan causar tropiezos.
9. Puertas Corta Fuego: Realizar inspección funcional de cada una de las puertas corta fuego, se deberá considerar como mínimo: alineación (verificar que la puerta cierre correctamente y este alineada con el marco), inspeccionar sellos y juntas, que estén en buen estado, sin daños, grietas o desprendimientos, comprobar que las bisagras y herrajes estén firmemente sujetos y lubricados, verificar el cierre automático, la velocidad del cierre y los dispositivos retenedores, si tienen cristales, que estos sean resistentes al fuego. Las puertas corta fuegos deberán cumplir con las normativa local e internacional vigente aplicable.
10. Puertas y divisiones metálicas en baños: Se deberán identificar las puertas y divisiones metálicas en baños que se reemplazarán. El material de las nuevas puertas y divisiones deberán considerar protección contra la humedad y corrosión, que sea resistente a limpiadores y desinfectantes con acabado liso y sin porosidad. El material elegido deberá contar con una vida útil de 10 años.
11. Cambio de espejos: Se deberán identificar todos los espejos en los baños que serán reemplazados. Podrán considerar materiales como acrílicos y policarbonatos con acabado espejo, que son más livianos y menos propensos a romperse. Ideales para áreas de pediatría y psiquiatría.
12. Reemplazo de cambiadores de bebé: Se deberán revisar e identificar los cambiadores de bebé que requieran reemplazo.
13. Cambio de pozas de lavado: Se deberán revisar e identificar las pozas de lavado a reemplazar. Deberán ser de acero inoxidable o similar que sea resistente y de fácil limpieza, cumplimiento con la normativa aplicable.
14. Cambio de pisos: Se deberán revisar e identificar los pisos y materiales que deben reemplazarse, ya sea, por su mal estado o por la funcionalidad del espacio. Considerar

materiales (baldosas y cerámico de alto tránsito) altamente resistentes al desgaste, impactos y productos químicos, acabados antideslizantes, especialmente en áreas propensas a humedad, como baños o pasillos cercanos a quirófanos con colores claros para facilitar la detección de suciedad, juntas reducidas para evitar la acumulación de suciedad y bacterias. En el caso del piso vinílico, tendrá que ser duradera, flexible y resistente a la humedad, puede ser de una sola capa o con capa adicional de protección pero que considere un espesor resistente al desgaste y un acabado antideslizante para prevenir accidentes sobre todo en áreas propensas a humedad como baños, pasillos cerca de quirófano o lavanderías, deberá considerar la resistencia a desinfectante y productos de limpieza hospitalarios sin deteriorarse o perder propiedad, deberán ser capaces de resistir la presión de camillas, sillas de ruedas y otros equipos pesados, la superficie deberá estar lisa y nivelada.

15. Cambio de cielo raso (panel): Realizar una inspección del cielo raso para identificar los paneles con humedad, hongo o moho, paneles faltante o paneles en mal estado con grietas o abolladuras para obtener la cantidad de m<sup>2</sup> de cielo raso a reemplazar. El nuevo material deberá cumplir con la normativa local vigente, resistente al fuego, antibacterial y de fácil limpieza.
16. Esquineros: Se deberá verificar e identificar los esquineros de todas las superficies interiores, para definir la cantidad de m<sup>2</sup> que requieren reemplazo, a sí mismo se tendrán que considerar los trabajos previos como el retiro, la limpieza, reparaciones de grietas, eliminación de pintura descascarada, humedad, etc.
17. Cambio de tapizón. Se deberá revisar e identificar los tapizones que deben reemplazarse. Se deberá considerar los trabajos previos como el retiro del tapizón, la limpieza de la superficie, reparación de grietas, eliminación de residuos, nivelación, etc., antes de colocar el nuevo material. El material debe ser antibacteriano, antimicrobiano, resistente al fuego y con soportes y respaldos.
18. Cortinas de baño: Se deberá revisar e identificar las cortinas de baño en mal estado para definir la cantidad a reemplazar. El material de las nuevas cortinas deberá ser vinilo o PVC antibacteriano y antimicrobiano para facilitar su limpieza y durabilidad.
19. Cortinas antibacterianas: Se verá revisar e identificar las cortinas antibacterianas (en habitaciones) en mal estado para definir la cantidad a reemplazar. Las nuevas cortinas deberán ser antibacterianas, antimicrobianas, resistentes al fuego y cumplir con las normas de higiene hospitalario. Los materiales pueden ser de vinilo con propiedades antimicrobianas, cortinas de poliéster recubierto o cortinas de tela antibacteriana.
20. Contra zócalos y zócalos: Se deberá revisar e identificar los zócalos y contra zócalos que deben reemplazarse, ya sea, por su mal estado o por la funcionalidad del espacio. Considerar materiales (baldosas y cerámico de alto tránsito) altamente resistentes al desgaste, impactos y productos químicos, acabados antideslizantes, especialmente en áreas propensas a humedad, como baños o pasillos cercanos a quirófanos con colores claros para facilitar la detección de suciedad, juntas reducidas para evitar la acumulación de suciedad y bacterias.
21. Reemplazo de muebles empotrados: Se deberán identificar los muebles empotrados que deberán ser reemplazados. Se deberán considerar los trabajos de retiro y limpieza antes de la instalación de los nuevos muebles. Los nuevos muebles empotrados deberán ser de materiales capaces de soportar el uso frecuente, los golpes y las manipulaciones constantes. Deberán ser lisos para evitar acumulación de polvo.

En la siguiente tabla se presenta un resumen de las intervenciones y costos referenciales que debe realizar el Operador como parte de las actividades de puesta a punto

**RESUMEN DE INTERVENCIONES DE PUESTA A PUNTO**

|    | Intervenciones de puesta a punto                                              | Unidad | Cantidad | Monto<br>S/.        |
|----|-------------------------------------------------------------------------------|--------|----------|---------------------|
| 1  | Pintura en interiores                                                         | M2     | 65843.24 | 1,975,297.20        |
| 2  | Pintura en exteriores                                                         | M2     | 11225.22 | 223,621.70          |
| 3  | Pintura de puertas (madera y metálicas)                                       | M2     | 7450.8   | 230,974.80          |
| 4  | Impermeabilización de techos                                                  | GBL    | 1        | 281,682.25          |
| 5  | Colocación de barandas                                                        | GBL    | 1        | 136,175.44          |
| 6  | Reemplazo de piso en escaleras                                                | GBL    | 1        | 96,791.26           |
| 7  | Mantenimiento de puerta corta fuego                                           | GBL    | 1        | 85,994.45           |
| 8  | Cambio de divisiones metálicas con puertas de WC y urinarios                  | M      | 137      | 63,294.00           |
| 9  | Cambio de espejos                                                             | UNID   | 375      | 38,250.00           |
| 10 | Cambio de baldosas                                                            | M2     | 1541.966 | 234,378.83          |
| 11 | Cambio de baldosas de falso cielo raso por llano de drywall                   | M2     | 1328.64  | 203,807.41          |
| 12 | Sustitución de Esquineros                                                     | UNID   | 104      | 13,920.00           |
| 13 | Cambio piso vinílico                                                          | M2     | 1161.26  | 172,377.23          |
| 14 | Cambio de piso por cerámico de alto tránsito                                  | M2     | 806.49   | 39,313.66           |
| 15 | Requieren cambio de cerámico de pared hasta el techo por vinílico enrollable) | M2     | 99.26    | 14,690.48           |
| 16 | Cambio piso de tapizón                                                        | M2     | 41.49    | 1406.51             |
| 17 | Cambio de cortinas de baño                                                    | UNID   | 88       | 880                 |
| 18 | Cambio de cortinas antibacterianas                                            | UNID   | 35       | 350                 |
| 19 | Mantenimiento y cambio de contra zócalos y zócalos                            | GLB    | 1        | 272,097.87          |
| 20 | Cambio de puertas de madera por acero                                         | UNID   | 26       | 41,359.95           |
| 21 | Cambio de puertas de madera por puertas de vidrio                             | UNID   | 10       | 37,016.95           |
| 22 | Cambio de manijas de puertas por manijas de acero                             | UNID   | 51       | 2550                |
| 23 | Reemplazo 2 cambiadores de bebe                                               | UNID   | 2        | 1,800.00            |
| 24 | Cambio de pozas de lavado (2 pozas grandes)                                   | M2     | 1        | 1,490.00            |
| 25 | Cambio de muebles empotrados                                                  | GLOB   | 5        | 169,922.81          |
|    | <b>Costos directos</b>                                                        |        |          | <b>4,339,442.80</b> |
|    | <b>Imprevistos</b>                                                            |        | 15%      | 650,916.42          |
|    | <b>Total general</b>                                                          |        |          | <b>4,990,359.22</b> |

**III. Requerimientos mínimos para la puesta a punto de los equipos e instalaciones eléctricas, electromecánicas y sanitarias del INSN-SB.**

Para determinar los trabajos correctivos necesarios para la puesta a punto de las instalaciones y equipos de los sistemas eléctricos, electromecánicos y sanitarios del Instituto, se han considerado diversos factores para priorizar dichas intervenciones. Entre los criterios más relevantes se incluyen: una elevada frecuencia de fallas, disfuncionalidades en la operación, condiciones que comprometen la seguridad de los operadores, deficiencias técnicas, incumplimiento de la normativa vigente, necesidad de reponer elementos deteriorados y períodos prolongados de inactividad, entre otros.

En la tabla a continuación se presenta un resumen de las intervenciones mínimas que deberá realizar el Operador como parte del mantenimiento correctivo del Sistema Eléctrico.

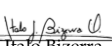
## RESUMEN DE INTERVENCIONES DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DEL SISTEMA ELÉCTRICO

| PRESUPUESTO PUESTA A PUNTO EQUIPOS E INSTALACIONES SISTEMAS ELECTRICOS, ELECTROMECHANICOS Y SANITARIOS INSN-SB      |                                        |        |          |                 |              |           |               |              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------|----------|-----------------|--------------|-----------|---------------|--------------|
| COSTOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LOS SISTEMAS ELECTRICOS DEL INSN - SB                                         |                                        |        |          |                 |              |           |               |              |
| DESCRIPCION                                                                                                         | OBSERVACION                            | UNIDAD | CANTIDAD | PRECIO UNITARIO |              |           | COSTO PARCIAL | SUBTOTAL     |
| 1a.- REPARACION EN TABLEROS GENERALES AUTOSOPORTADOS                                                                |                                        |        |          | MATERIALES      | MANO DE OBRA | SUB TOTAL |               | 188.091,86   |
| RETIRO Y SUMINISTRO DE INTERRUPTORES DIFERENCIALES TETRAPOLARES TIPO VIGI                                           | EQUIPO DETERIORADO                     | UN     | 101,00   | 1250,00         | 550,00       | 1800,00   | 181800,00     |              |
| CALIBRACION Y/O AJUSTE DE INTERRUPTORES DIFERENCIALES TETRAPOLARES TIPO VIGI                                        | NO HAN SIDO CONFIGURADOS               | UN     | 16,00    | 0,00            | 180,00       | 180,00    | 2880,00       |              |
| RETIRO, SUMINISTRO E INSTALACION DE MEDIDOR MULTIFUNCION DETERIORADO EN TABLEROS TGE-1                              | EQUIPO DETERIORADO                     | UN     | 1,00     | 2711,86         | 700,00       | 3411,86   | 3411,86       |              |
| 2a.- REPARACION EN TABLEROS DE DISTRIBUCION                                                                         |                                        |        |          | MATERIALES      | MANO DE OBRA | SUB TOTAL |               | 1.595.763,20 |
| SUMINISTRO E INSTALACION DE INTERRUPTORES TERMODIFERENCIALES 2x16A                                                  | CUMPLIMIENTO NORMATIVA                 | UN     | 600,00   | 224,57          | 80,00        | 304,57    | 182742,00     |              |
| SUMINISTRO E INSTALACION DE INTERRUPTORES TERMODIFERENCIALES 2x20A                                                  | CUMPLIMIENTO NORMATIVA                 | UN     | 4520,00  | 228,81          | 80,00        | 308,81    | 1395821,20    |              |
| INSTALACION DE PISOS METALICOS EN EL HUECO DE LA MONTANTE VERTICAL PARA OPERACION SEGURA DE LOS TABLEROS ELECTRICOS | SE REQUIERE POR SEGURIDAD DEL OPERADOR | UN     | 4,00     | 2800,00         | 1500,00      | 4300,00   | 17200,00      |              |
| 3a.- REPARACION EN SUBESTACION ELECTRICA                                                                            |                                        |        |          | MATERIALES      | MANO DE OBRA | SUB TOTAL |               | 8.950,00     |
| SUMINISTRO DE PISO AISLANTE DIELECTRICO EN TABLEROS GENERALES                                                       | SEGURIDAD DE OPERADOR                  | UN     | 1,00     | 7200,00         | 800,00       | 8000,00   | 8000,00       |              |
| SUMINISTRO DE BARRERAS DE SEÑALIZACION                                                                              | SEGURIDAD DE OPERADOR                  | UN     | 1,00     | 950,00          | 0,00         | 950,00    | 950,00        |              |
| 4a.- REPARACION DEL BANCO DE CONDENSADORES                                                                          |                                        |        |          | MATERIALES      | MANO DE OBRA | SUB TOTAL |               | 249.680,00   |
| RETIRO, MANTENIMIENTO E INSTALACION DEL BANCO DE CONDENSADORES DE 600 KVAR                                          | EQUIPO DETERIORADO                     | UN     | 2,00     | 88800,00        | 24000,00     | 112800,00 | 225600,00     |              |
| ME DICCIONES DE CALIDAD DE LA ENERGIA PREVIO AL RETIRO DE LOS BANCOS DE CONDENSADORES                               |                                        | DH     | 14,00    | 1570,00         | 150,00       | 1720,00   | 24080,00      |              |
|                                                                                                                     |                                        |        |          |                 |              |           | SUBTOTAL      | 2.042.485,06 |

En la tabla a continuación se presenta un resumen de las intervenciones a realizar por el Operador como parte del Mantenimiento Correctivo de los Sistemas Electromecánicos y Sanitarios.

  
Sergio Hinojosa  
Jefe de Equipo

  
Enrique Saint Pierre  
Especialista en Costos  
Hospitalarios

  
Italo Bizerra  
Especialista Legal

  
Max Carneiro  
Coordinador Legal

## RESUMEN DE INTERVENCIONES DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LOS SISTEMAS ELÉCTROMECAÓNICOS Y SANITARIOS

### COSTOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LOS SISTEMAS ELECTROMECAÓNICOS DEL INSN - SB

| DESCRIPCION                                                                | OBSERVACION                                         | UNIDAD | CANTIDAD | PRECIO UNITARIO |              |           | COSTO PARCIAL   | SUBTOTAL         |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------|----------|-----------------|--------------|-----------|-----------------|------------------|
| <b>1b.- MANTENCION CORRECTIVA ESTACION REDUCTORA PRESION SALA CALDERAS</b> |                                                     |        |          | MATERIALES      | MANO DE OBRA | SUB TOTAL |                 | <b>18.567,00</b> |
| MANTENCION REDUCTORA DE PRESION DE 100 PSI A 10 PSI                        | EQUIPO DISFUNCIONAL                                 | UN     | 1,00     | 5189,00         | 1000,00      | 6189,00   | 6189,00         |                  |
| MANTENCION REDUCTORA DE PRESION DE 100 PSI A 40 PSI                        | EQUIPO DISFUNCIONAL                                 | UN     | 1,00     | 5189,00         | 1000,00      | 6189,00   | 6189,00         |                  |
| MANTENCION REDUCTORA DE PRESION DE 100 PSI A 60 PSI                        | EQUIPO DISFUNCIONAL                                 | UN     | 1,00     | 5189,00         | 1000,00      | 6189,00   | 6189,00         |                  |
| <b>2b.- MANTENCION TANQUES DE PETROLEO</b>                                 |                                                     |        |          | MATERIALES      | MANO DE OBRA | SUB TOTAL |                 | <b>59.517,00</b> |
| MANTENCION TANQUE ALMACENAMIENTO SOTERRADO 4.000 GALONES                   | MANTENCION MAYOR , LIMPIEZA, INSPECCION, REPARACION | UN     | 1,00     | 28539,00        | 20000,00     | 48539,00  | 48539,00        |                  |
| MANTENCION TANQUE ALMACENAMIENTO DIARIO 140 GALONES                        | MANTENCION MAYOR , LIMPIEZA, INSPECCION, REPARACION | UN     | 1,00     | 2434,00         | 1000,00      | 3434,00   | 3434,00         |                  |
| MANTENCION TANQUE ALMACENAMIENTO DIARIO 200 GALONES                        | MANTENCION MAYOR , LIMPIEZA, INSPECCION, REPARACION | UN     | 1,00     | 3544,00         | 4000,00      | 7544,00   | 7544,00         |                  |
| <b>3b.- MANTENCION CALDERAS</b>                                            |                                                     |        |          | MATERIALES      | MANO DE OBRA | SUB TOTAL |                 | <b>6.254,00</b>  |
| CABEZAL MCDONNELL & MILLER                                                 | EQUIPO DETERIORADO                                  | UN     | 2,00     | 2127,00         | 1000,00      | 3127,00   | 6254,00         |                  |
|                                                                            |                                                     |        |          |                 |              |           | <b>SUBTOTAL</b> | <b>84.338,00</b> |

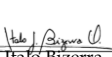
### COSTOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LOS SISTEMAS SANITARIOS DEL INSN - SB

| DESCRIPCION                                                                                                     | OBSERVACION                                       | UNIDAD | CANTIDAD | PRECIO UNITARIO |              |           | COSTO PARCIAL     | SUBTOTAL            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------|----------|-----------------|--------------|-----------|-------------------|---------------------|
| <b>1c.- CUARTO DE BOMBAS, TANQUES Y OTROS</b>                                                                   |                                                   |        |          | MATERIALES      | MANO DE OBRA | SUB TOTAL |                   | <b>6.525,00</b>     |
| MANTENIMIENTO DE MANIFOLD DE Ø 6", EXTERIOR E INTERIOR; INCLUYE MONTAJE Y DESMONTAJE; L = 4 m                   | MANTENCION CORRECTIVA                             | UN     | 2,00     | 740,00          | 500,00       | 1240,00   | 1240,00           |                     |
| MANTENIMIENTO Y PUESTA EN OPERACIÓN DE TANQUE DE ALMACENAMIENTO DE AGUA CALIENTE; VOL. = 2 200                  | MANTENIMIENTO Y PUESTA EN MARCHA                  | UN     | 1,00     | 800,00          | 1000,00      | 1800,00   | 1800,00           |                     |
| MANTENIMIENTO DE TUBERIA DE Ø2" (INGRESO DEL AGUA A LA CISTERNA); L = 0.40 m                                    | TUBERIA MALESTADO                                 | UN     | 1,00     | 40,00           | 30,00        | 70,00     | 70,00             |                     |
| LIMPIEZA Y DESINFECCION DEL POZO SUMIDERO                                                                       | INSTALACION DISFUNCIONAL                          | UN     | 1,00     | 100,00          | 150,00       | 250,00    | 250,00            |                     |
| MANTENIMIENTO DE REJILLAS DE FIERRO DE CANALETA; ANCHO = 0.30 m                                                 | SE REQUIERE MANTENER Y REPONER TRAMOS DE REJILLAS | MT     | 38,00    | 1280,00         | 1000,00      | 2280,00   | 2280,00           |                     |
| MANTENIMIENTO DE VALVULA ANGULAR 2 ½" DEL SISTEMA ACI (INCLUIDO TUBERIA)                                        | REPOSICION VALVULA Y MANTENCION TUBERIA           | GL     | 1,00     | 150,00          | 150,00       | 300,00    | 300,00            |                     |
| LIMPIEZA DE CANALETAS ANCHO = 0.30 m                                                                            | MANTENIMIENTO Y LIMPIEZA                          | MT     | 39,00    | 385,00          | 200,00       | 585,00    | 585,00            |                     |
| <b>2c.- APARATOS SANITARIOS, GRIFERIAS Y ACCESORIOS</b>                                                         |                                                   |        |          | MATERIALES      | MANO DE OBRA | SUB TOTAL |                   | <b>10.190,00</b>    |
| MANTENIMIENTO DE FLUXOMETRO DEL INODORO (INCLUYE CAMBIO DE ACCESORIOS NECESARIOS)                               | MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y REPOSICION             | UN     | 28,00    | 3980,00         | 500,00       | 4480,00   | 4480,00           |                     |
| CORRECCION DE POSICION DE MANIJAS DE LAVATORIO                                                                  | MANTENIMIENTO CORRECTIVO                          | UN     | 34,00    | 520,00          | 500,00       | 1020,00   | 1020,00           |                     |
| MANTENIMIENTO DE FLUXOMETRO DEL URINARIO (INCLUYE CAMBIO DE ACCESORIOS NECESARIOS)                              | MANTENIMIENTO CORRECTIVO Y REPOSICION             | UN     | 16,00    | 2160,00         | 400,00       | 2560,00   | 2560,00           |                     |
| MANTENIMIENTO DE CAJA DE VALVULAS                                                                               | INSTALACION DISFUNCIONAL                          | UN     | 51,00    | 1130,00         | 400,00       | 1530,00   | 1530,00           |                     |
| MANTENIMIENTO Y PUESTA EN OPERACIÓN DE LA TRAMPA DE YESO DEL LAVADERO (INCLUYE CAMBIO DE ACCESORIOS NECESARIOS) | MANTENCION CORRECTIVA Y LIMPIEZA                  | GL     | 1,00     | 200,00          | 100,00       | 300,00    | 300,00            |                     |
| MANTENCION INTEGRAL CORTADORA DE GRASA, LIMPIEZA Y SANITIZADO                                                   | MANTENCION MAYOR, LIMPIEZA Y SANITIZADO           | GL     | 1,00     | 100,00          | 200,00       | 300,00    | 300,00            |                     |
| REPARACIONES IMPREVISTAS MENORES                                                                                | REPARACIONES VARIAS SANITARIOS                    | GL     | 1,00     | 671,50          | 1000,00      | 1671,50   | 1671,50           | <b>1.671,50</b>     |
|                                                                                                                 |                                                   |        |          |                 |              |           | <b>SUBTOTAL:</b>  | <b>18.386,50</b>    |
|                                                                                                                 |                                                   |        |          |                 |              |           | <b>TOTAL S/ :</b> | <b>2.145.209,56</b> |

Nota: No incluye IGV

  
 Sergio Hinojosa  
 Jefe de Equipo

  
 Enrique Saint Pierre  
 Especialista en Costos Hospitalarios

  
 Italo Bizerra  
 Especialista Legal

  
 Max Carneiro  
 Coordinador Legal

## **ANEXO 11: OBLIGACIONES DE CARÁCTER TÉCNICO DEL OPERADOR CON RELACIÓN A LA ACTUALIZACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD DEL EQUIPAMIENTO.**

### **1. Definición y clasificación del Equipamiento**

El presente anexo tiene como función regular y definir los alcances y condiciones de prestación de servicios, procesos, métodos, normas y recursos, que deberán regir la actualización tecnológica del Equipamiento.

El OPERADOR es responsable de la gestión de adquisición, traslado, instalación y puesta en marcha del Equipamiento, así como de la capacitación continua, en el uso y manejo de los equipos, del personal del INSN-SB, que son usuarios de este.

#### **a) Cantidad**

El OPERADOR, deberá cumplir con la cantidad de Equipamiento mínimo señalado en el Anexo XX, respetando como mínimo el listado del presente anexo. Cualquier adición de Equipamiento que efectuará el OPERADOR a fin de mejorar, mantener o facilitar la prestación de los Servicios será a costo y riesgo del OPERADOR.

#### **b) Especificaciones técnicas**

El OPERADOR, deberá cumplir con por lo menos las especificaciones técnicas indicadas en el Apéndice 1, Especificaciones Técnicas Mínimas del presente anexo, aquellas publicadas por el MINSA o en su ausencia aquellas disponibles como referencia en la página web del -Instituto de Evaluación de Tecnologías en Salud e Investigación (<https://ietsi.essalud.gob.pe/>) , no pudiendo en ningún caso, ser de inferiores características técnicas, tecnológicas o prestacionales a lo definido como característica normativa por parte de LA ENTIDAD.

### **2. Listado del Equipamiento**

El OPERADOR, es el responsable de la Actualización Tecnológica de la totalidad del listado de Equipamiento y distribuirlo por ambientes, consignado en el Anexo xx.

El listado de Equipamiento conforme al Anexo xx, será la herramienta primaria para la verificación del inventario de Activos Existentes. Este será actualizado por el Operador para la suscripción del Acta de Verificación de Bienes y deberá actualizarse conforme las actividades de Rehabilitación del Equipamiento se realicen para contar con un inventario actualizado al momento de la suscripción del Acta de Conformidad de Actividades de Rehabilitación de los Activos Existentes y a lo largo del plazo del Contrato conforme se realicen reposiciones de Equipamiento.

### **3. Homologación**

El OPERADOR, de ser aplicable, deberá presentar, según corresponda, como mínimo las exigencias obligatorias siguientes:

#### **a) Certificado de seguridad eléctrica: UL, AAMI, NTP 60601-1-2010, NFPA, IEC, EN, FCC, CSA**

Emitido por institución competente. Alternativamente se aceptará copias de certificaciones plenamente demostradas ya sea en catálogos, manuales, folletos, u otros documentos del fabricante. Podrá presentarse en vez de la copia de la certificación del fabricante, una declaración



jurada suscrita por el fabricante del equipo que se oferta o por el postor, mediante el cual se acredite que dicho equipo ofertado cumple con los estándares internacionales de seguridad eléctrica. (Documento de presentación obligatoria en la propuesta técnica del Equipamiento previa a su adquisición).

Los equipos que utilicen energía eléctrica deberán cumplir con lo normado en el Código Nacional de Electricidad vigente en el país y deberán funcionar sin transformador externo (a no ser que trabajen con voltaje DC). Los equipos no se aceptarán con adaptadores de enchufes externos, extensiones o supresores de pico.

b) Copia simple del registro sanitario o certificado de registro sanitario de los bienes ofertados

Deberán estar vigentes a la fecha de presentación de propuestas del Equipamiento previa a su adquisición, expedido por la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas (DIGEMID) a nombre del OPERADOR o de terceros, que describa el producto ofertado. En caso que el producto no se encuentre en el “Listado de Productos de la Clasificación de Insumos, Instrumental y Equipo de uso Médico, Quirúrgico u Odontológico”, contenida en las Leyes y Disposiciones Aplicables, el OPERADOR deberá presentar copia simple de la Certificación de DIGEMID realizada a través de la web, que sustente que no requiere de registro sanitario y donde se describa al producto o dispositivo con una denominación que no debe inducir a error en cuanto a la composición, indicaciones o propiedades que posee el producto o dispositivo, tanto sobre sí mismo como respecto de otros productos o dispositivos.

c) Copia simple del certificado de Calidad ISO 9001 o similar otorgado al fabricante del equipo.

d) CERTIFICADO ISO 13485:2016: (para equipos biomédicos) Emitido por Institución Independiente. Se aceptarán certificaciones que demuestren la equivalencia de los estándares exigidos por la ISO 13485:2016.

e) CERTIFICADO ISO 9001:2015 Emitido por Institución Independiente, que avale la calidad del producto. Se aceptarán certificaciones que demuestren la equivalencia de los estándares exigidos por la ISO 9001.

f) Aprobación de la FDA (*U.S. Food and Drug Administration*) o CE (Comunidad Europea).

#### **4. Requisitos**

A fin de brindar la provisión de Equipamiento, el OPERADOR deberá cumplir con todos los requisitos y alcances establecidos en el Apéndice 1, Especificaciones Técnicas Mínimas del presente anexo, mismas que la ENTIDAD estará facultada para actualizar de forma anual en base a los requerimientos de la operación. Toda provisión de Equipamiento será validada por el Supervisor de Contrato a fin de corroborar que se cumplen con estos requisitos mínimos y que las necesidades operativas y funcionales de la prestación de servicios clínicos del Hospital son cubiertas por las especificaciones técnicas propuestas por el OPERADOR.

El OPERADOR, a su costo, podrá ampliar los requisitos a brindar para la adecuada operación, funcionamiento o calidad de la prestación de los servicios contratados.

## **5. Rutas de acceso**

El OPERADOR deberá presentar el plan de ingreso de equipos voluminosos, de alto peso, difíciles de maniobrar u otros que por sus características presenten riesgos de dañar su integridad o la Infraestructura y acabados de la Obra, deberá diseñarse y planificarse las rutas de ingreso desde las áreas de descarga del establecimiento hasta las áreas de almacenamiento intermedio dentro del inmueble o destino final según sea el caso.

Las rutas de ingreso del Equipamiento deberán prever todas las interferencias o situaciones de riesgo a presentarse hasta que se produzca el posicionamiento del Equipamiento según corresponda.

El OPERADOR desarrollará los planos correspondientes a las rutas de ingreso del Equipamiento, indicando claramente las rutas tanto horizontales como verticales, considerando en este último caso el uso de grúas o similares de ser necesario.

## **6. Información de fabricantes**

El OPERADOR deberá presentar al Supervisor de Contrato, una vez se tengan aprobadas las propuestas de Equipamiento a proveer, las características técnicas específicas o generales según sea el caso, requeridas para el buen funcionamiento y operación del Equipamiento, a fin de que las mismas sean tomadas en cuenta en el desarrollo de la evaluación de los Trabajos de Preinstalación del Equipamiento a efectuar en la fase de Actividades de Rehabilitación de Activos Existentes.

El OPERADOR deberá presentar al Supervisor de Contrato con copia a LA ENTIDAD, las instrucciones o indicaciones especiales señaladas por el fabricante para garantizar el adecuado funcionamiento del equipo en la aplicación clínica.

El OPERADOR deberá presentar al Supervisor de Contrato con copia a LA ENTIDAD, las indicaciones del fabricante para manejo de situaciones de riesgos de Equipamiento de alta tecnología o de uso potencialmente peligroso.

## **7. Condiciones de la Actualización Tecnológica de Equipamiento**

El OPERADOR deberá cumplir con los siguientes alcances:

- i. El OPERADOR realizará una reposición inicial durante la Fase 1 utilizando como referencia técnica mínima las contenidas en el Apéndice 1, Especificaciones Técnicas Mínimas del presente anexo o la web de IETSI, conforme el cronograma establecido en el Anexo XX.
- ii. Presentar al Supervisor del Contrato para revisión y validación de las especificaciones técnicas del Equipamiento propuesto que cumplan con las especificaciones técnicas contenidas en el Apéndice 1, Especificaciones Técnicas Mínimas
- iii. Desinstalación de los equipos a ser repuestos y realizar su respectivo resguardo, según el plazo establecido en la cláusula xxx del contrato.
- iv. Adquisición y provisión de Equipamiento según especificaciones técnicas aprobadas por el Supervisor del Contrato
- v. Ejecución de preinstalaciones requeridas según las especificaciones técnicas de equipamiento aprobadas por el Supervisor del Contrato.
- vi. Ejecución de la instalación del Equipamiento según propuesta técnica aprobada por el Supervisor del Contrato.

- vii. Realizar las pruebas de funcionamiento pertinentes posteriores a la instalación antes de su puesta en marcha y capacitación del usuario final.
- viii. Proveer Equipamiento nuevo (sin uso ni de demostración), de última generación, por la totalidad de bienes requeridos, según se solicita en el Anexo xx. La fecha de fabricación no deberá exceder de doce (12) meses anteriores a la fecha de presentación de la propuesta.
- ix. Realizar la capacitación al usuario en el manejo adecuado del equipo repuesto conforme a lo dispuesto en la cláusula xxx del contrato.
- x. El Equipamiento se encontrará listo para su perfecto funcionamiento al momento de la entrega, considerando la altura sobre el nivel del mar, humedad, temperatura, incluyendo todos los accesorios necesarios para su operación.
- xi. El Equipamiento que utilice energía eléctrica deberá ser capaz de funcionar en las instalaciones de acuerdo con las especificaciones técnicas del fabricante sin necesidad de realizar adaptaciones como por ejemplo el uso de transformadores eléctricos externos.
- xii. El OPERADOR debe incluir en la entrega de cada Equipamiento un video de operación y mantenimiento básico para aquellos equipos biomédicos que posean diferentes modos de operación, dos (2) juegos de manuales de operación, instalación, mantenimiento y de partes en versión electrónica. Los manuales deberán ser originales del fabricante en español, inglés u otro idioma. En caso los manuales sean en inglés u otro idioma, se deberá incluir la respectiva traducción al español. La conservación y disponibilidad de estos manuales y videos es responsabilidad del OPERADOR.
- xiii. El OPERADOR deberá cumplir con la entrega de anexos y requerimientos documentarios por cada ítem (garantías, protocolos, programas de mantenimiento, procedimientos de mantenimiento, etc.). Para estos equipos, el OPERADOR será la responsable de supervisar y verificar que los proveedores de los equipos cumplan con cada uno de esos programas de mantenimiento
- xiv. El OPERADOR deberá entregar bienes con todas las piezas y partes necesarias para su correcta utilización. Cada una de estas piezas serán custodiadas por el OPERADOR.
- xv. El Equipamiento deberá ser posicionado en sitio por el OPERADOR en coordinación con el Supervisor de Contrato y el personal del INSN-SB. El OPERADOR deberá hacerse cargo de la recepción, apertura, embalaje, almacenaje e instalación de este.
- xvi. El OPERADOR queda obligado a registrar todo el proceso de reposición, para cada uno de los equipos que fueron repuestos, a fin de tener trazabilidad, dentro del sistema SIGI de acuerdo con los lineamientos y contenidos mínimos solicitados para este sistema.
- xvii. El OPERADOR deberá llevar registro de todos aquellos equipos en comodato, incluyendo sus mantenimientos, capacitaciones y reposiciones según correspondan.
- xviii. Una vez que el Equipo esté instalado y puesto en servicio de acuerdo a los acápites precedentes se levantará un Acta de Conformidad que deberá ser firmada por el Supervisor del Contrato, el OPERADOR y el INSN-SB.
- xix. El OPERADOR deberá mantener durante el tiempo que dure el Contrato, las mismas características estéticas, estructurales y funcionales definidas en el Acta de Conformidad y aquellas pactadas con LA ENTIDAD y asegurar el funcionamiento continuo y eficaz de las instalaciones y equipamiento.
- xx. El OPERADOR deberá incorporar al inventario y a los planes de mantenimiento y capacitación aquellos equipos que el OPERADOR reponga.
- xxi. El OPERADOR deberá mantener actualizados el inventario y los planes de mantenimiento, capacitación y Reposición del Equipamiento, así como

- implementarlos y ejecutarlos en tiempo y forma sin necesidad de solicitud expresa por parte de LA ENTIDAD.
- xxii. Cuando por motivo de una Reposición se actualice el inventario, deberá considerarse un equipo con vida útil igual a la planteada en el Anexo xx
  - xxiii. El OPERADOR no podrá extender la vida útil de los activos definidas en el Anexo 4 y deberá realizar las Reposiciones Programadas en los plazos establecidos.
  - xxiv. El OPERADOR deberá realizar las lecturas y controles de los suministros de energía eléctrica, agua, combustibles, gases medicinales, etc. con la periodicidad aplicable, conforme lo estipulado en el anexo XX.
  - xxv. En cumplimiento de las Leyes y Disposiciones Aplicables referente a las instalaciones necesarias para el correcto funcionamiento del Equipamiento, el OPERADOR deberá asegurar que todas las plantas, edificios, equipos, sistemas y servicios no causen o creen ningún peligro o riesgo para el medioambiente, para el propio Equipamiento y/o para cualquier persona.
  - xxvi. El OPERADOR deberá utilizar las vidas útiles referidas en el Anexo xx como pauta de los momentos en los cuales debe realizar las reposiciones de los Activos Existentes y cualquier activo repuesto por el OPERADOR que los sustituya.
  - xxvii. Resguardo de los bienes que el INSN-SB solicite su transferencia de propiedad conforme la cláusula xx y el Anexo xx.

#### **8. Listado Referencial del Equipamiento del Hospital y Actualizaciones**

Las especificaciones técnicas del Equipamiento que adquirirá el OPERADOR deberán encontrarse tecnológicamente vigentes, para lo cual deberá considerar como mínimo las especificaciones técnicas indicadas en: (i) el Apéndice 1, Especificaciones Técnicas Mínimas del presente anexo, (ii) las especificaciones técnicas emitidas por el MINSA y (iii) en caso de no contar con ninguna de las anteriores se podrá consultar de manera referencial aquellas publicadas en la página web del Instituto de Evaluación de Tecnologías en Salud e Investigación (<https://ietsi.essalud.gob.pe/>). El equipamiento mínimo que deberá proveer el OPERADOR se encuentra en el Anexo XX.

## **ANEXO 12: OBLIGACIONES DE CARÁCTER TÉCNICO DEL OPERADOR EN RELACIÓN AL PERIODO OPERATIVO (FASE 2)**

### **1. Descripción del sistema de Operación y Mantenimiento del Instituto:**

- a) El OPERADOR es responsable de la ejecución integral de los Servicios, cumpliendo como mínimo con lo indicado en el Anexo xx.
- b) El OPERADOR efectuará las labores de Operación y Mantenimiento que sean necesarias para alcanzar y mantener los Indicadores de Servicio que se señalan en el Anexo xx, incluyendo el mantenimiento de la edificación, instalaciones y el Equipamiento del Instituto.
- c) El OPERADOR deberá llevar a cabo el mantenimiento del mobiliario, equipamiento, instalaciones y la infraestructura del Instituto, conservándolos en un buen estado para su correcto funcionamiento, a través de las medidas y reparaciones que sean necesarias.
- d) El Servicio de Mantenimiento y Operación de la edificación, instalaciones, equipamiento electromecánico y mobiliario asociado a la infraestructura deberá realizarse sobre los activos físicos: edificios, instalaciones técnicas y tecnológicas, el mobiliario, equipamiento ligado a la edificación y espacios de trabajo del Instituto, cumpliendo los estándares y requerimientos mínimos y según lo establecido en el Anexo xx.
- e) El operador deberá brindar las facilidades de acceso a cualquier lugar que el Supervisor, la Entidad o el INSN-SB se lo solicite, en la fecha indicada, sin previo aviso.
- f) El OPERADOR ante la ocurrencia de desperfectos en la infraestructura o en el funcionamiento del equipamiento, deberá realizar las labores que sean necesarias para que no se vea afectado el desenvolvimiento normal de los servicios asistenciales, los tiempos de respuesta de cada Servicio se señalan en el Anexo XX.
- g) El OPERADOR proporcionará a la ENTIDAD con copia al Supervisor del Contrato, informes relativos a las labores de la Operación y Mantenimiento descritos en el Anexo 5. El costo o gasto de los recursos necesarios para la elaboración de los informes corresponderá al OPERADOR.
- h) En términos generales, el OPERADOR deberá:
  - i. Lograr el mejor estado de conservación de los elementos que conforman los Bienes del Proyecto
  - ii. Asegurar el funcionamiento continuo y eficaz de las instalaciones y Equipamiento, minimizando las posibles interrupciones como consecuencia de averías y por tanto la alteración de las operaciones del Instituto.
- i) La prestación de un eficiente y eficaz de los Servicios, basado en requerimientos y estándares técnicos y operaciones estables descritos en el Anexo XX.
- j) El cumplimiento de la normativa y legislación aplicable a los Servicios a fin de asegurar que la prestación de los Servicios no cause u originen algún peligro para el medio ambiente o para cualquier persona en el Instituto.

## 2. Periodo Operativo:

- a) El Periodo Operativo se inicia XXXXX.
- b) El OPERADOR debe prestar los Servicios en forma continua y sin interrupción, todos los días del año, garantizando la administración, disponibilidad, operatividad y seguridad de los Bienes del Proyecto.
- c) El OPERADOR proporcionará personal permanente en el Instituto durante el horario de actividad, así como los recursos necesarios para dar respuesta a cualquier necesidad o petición que se pudiera producir fuera de dicho horario de acuerdo al perfil y estructura mínima descrita en el Anexo XX.
- d) El OPERADOR será el responsable de la seguridad y protección de todos los trabajadores que laboren en el Instituto para brindar los Servicios descritos en el Anexo XX. En ese sentido, deberá desarrollar las políticas de seguridad y salud en el trabajo e identificar los peligros y riesgos, mitigando mediante acciones de prevención y capacitación las situaciones adversas, debiendo cumplir con las Leyes y Disposiciones Aplicables.

Durante el Periodo Operativo, se deberán considerar como mínimo las siguientes acciones:

- a) Desarrollo de la Identificación de Peligros, Estudio de Riesgos y Control (IPERC) para la operación y mantenimiento.
  - i. Planeamiento para iniciar la IPERC
    - Todo el personal que labore en el Instituto para brindar los Servicios descritos en el Anexo XX tiene la obligación y el derecho de participar en las actividades de identificación de peligros y evaluación de riesgos de sus respectivas actividades y áreas de trabajo.
      - El OPERADOR establecerá una metodología que permita identificar los peligros, evaluar la aceptabilidad de dichos riesgos e identificar las medidas a tomar para reducir o eliminar todos los riesgos no aceptables.
  - ii. Identificación de peligros
    - Para cada actividad, rutinaria o no rutinaria, se identifican los riesgos relacionados a la seguridad y salud ocupacional. La identificación debe ser realizada por los equipos de trabajo y colaboradores involucrados en cada actividad, liderados por los coordinadores o responsables, acompañados del prevencionista o personal de seguridad y salud en el trabajo.
    - De acuerdo con el enfoque de procesos, la identificación de los riesgos debe realizarse desde el inicio, durante y hasta el final de cada actividad.
    - Para la identificación de peligros se debe considerar el análisis de:
      - Las actividades de todo el personal que tiene acceso al lugar de trabajo, incluyendo actividades de terceros y visitas.
      - El comportamiento, la capacidad y otros factores asociados a las personas.

- Los peligros cuyo origen está fuera del lugar de trabajo pero que puedan afectar la seguridad o salud de las personas bajo el control del Instituto dentro del lugar de trabajo.
- Peligros generados en la proximidad del lugar de trabajo por actividades o trabajos relacionados bajo el control del Instituto.
- Infraestructura, mobiliario, equipamiento, equipamiento Ligado a la edificación y materiales en el lugar de trabajo, provisto para el Instituto, terceros u otros proveedores.
- Diseño del lugar de trabajo, procesos, instalaciones, equipos, procedimientos operacionales y organización del trabajo, incluyendo su adaptación a la capacidad humana.
- Servicios nuevos y modificados.
- Los problemas potenciales no previstos durante el diseño o el análisis de tareas.
- Cambios o propuesta de cambios en la organización, sus actividades o materiales.
- Modificaciones a los procesos, incluyendo cambios temporales y sus impactos sobre las actividades.
- Cualquier requerimiento legal aplicable relacionado a la identificación de peligros y evaluación de riesgos, incluyendo, la implementación de los controles necesarios.
- Considerar todos los posibles peligros por poco probables que parezcan, incluidos aquellos generados en situaciones de emergencias.
- Considerar los reportes de incidentes y accidentes, monitoreos de salud ocupacional, descansos médicos recurrentes, entre otros.
- Sanciones, demandas y jurisprudencia de casos de seguridad y salud en el trabajo.

### iii. Evaluación de riesgos

Para cada peligro identificado, se debe evaluar sus riesgos asociados. Esta evaluación debe ser realizada por los equipos de trabajo involucrados en cada actividad (coordinadores o responsables y colaboradores de cada área) acompañados por el Supervisor del Contrato o personal de seguridad y salud en el trabajo en el Instituto.

### b) Desarrollo de plan de capacitación en Equipos de Protección Personal (EPPs)

- i. El OPERADOR es el responsable del desarrollo y ejecución de los planes de capacitación en uso de EPPs, así como en la prevención y protección en el área de trabajo.



- ii. Estas actividades de capacitación deben ser dadas con al menos una frecuencia mensual. En caso un puesto específico requiere capacitación especial, esta podrá ser brindada a través de un medio o institución externa certificada para dicha labor.
- iii. Se deberá llevar un registro escrito de la ejecución de capacitaciones en uso de EPPs y seguridad y salud en el trabajo. Como referencia, se indica a continuación un modelo tentativo de registro:

| Plan de Capacitación en EPPs |                    |                  |             |                                             |                  |           |    |               |
|------------------------------|--------------------|------------------|-------------|---------------------------------------------|------------------|-----------|----|---------------|
| Objetivo                     | Intensidad Horaria | Población Objeto | Capacitador | Documento Soporte                           | Fecha Programada | Ejecutada |    | Observaciones |
|                              |                    |                  |             |                                             |                  | Sí        | No |               |
|                              |                    | Servicio 1       |             | Registro de asistencia, Material de estudio |                  |           |    |               |
|                              |                    | Servicio 2       |             | Registro de asistencia, Material de estudio |                  |           |    |               |
|                              |                    | etc.             |             | Registro de asistencia, Material de estudio |                  |           |    |               |

c) Manejo de materiales peligrosos

- i. El OPERADOR es el responsable del manejo seguro y debidamente regulado de todo material que constituya un riesgo o peligro para el personal del OPERADOR, pacientes e Infraestructura.
- ii. El OPERADOR efectuará, la correspondiente capacitación a su personal sobre el manejo de materiales peligrosos, asimismo, efectuará charlas informativas al personal asistencial y usuario de manera periódica a fin de concientizar y prevenir peligros potenciales que se pudieran generar a causa de materiales peligrosos.
- iii. El OPERADOR deberá diseñar e implementar el plan de manejo de materiales peligrosos, mismo que será parte del POA de cada Servicio descrito en el Anexo XX.
- iv. Cuando se trate de materiales peligrosos cuyo manejo se encuentre regulado por las Leyes y Disposiciones Aplicables (materiales radiactivos, químicos controlados, productos inflamables, etc.) deberá cumplirse adicionalmente los lineamientos establecidos por la Autoridad Gubernamental Competente.

d) Accidentes en vías de acceso al Instituto

El OPERADOR asumirá los efectos desfavorables que generen un impacto en el Instituto a consecuencia de accidentes en vías de acceso al Instituto, según el alcance que se establezca en el IPERC, que recaigan sobre empleados, subcontratistas, terceros y medio ambiente, siempre que los mismos sean causados por los empleados del OPERADOR, por sus subcontratistas o por cualquier otra persona natural o jurídica que pueda hacer responsable extracontractualmente al OPERADOR por sus actos, hechos u omisiones.

e) Plan de medidas de control de accidentes y contingencias en la Operación de la Infraestructura

i. Accidentes laborales

- El OPERADOR elaborará un plan de emergencias/contingencias que incluya planes individualizados para los Servicios que lo requieran. El plan de emergencias/contingencias deberá estar debidamente actualizado cada año atendiendo a las Leyes y Disposiciones Aplicables.
- El OPERADOR contará con técnicos responsables de prevención de riesgos laborales, que proporcionarán las pautas necesarias para el cumplimiento de las Leyes y Disposiciones Aplicables, así como la instauración de políticas de prevención.
- El personal del OPERADOR realizará las revisiones médicas a su personal según las Leyes y Disposiciones Aplicables. Dichas revisiones serán por cuenta del OPERADOR.
- El OPERADOR deberá elaborar un manual de seguridad y salud laboral que sirva de base para trazar la política de prevención de riesgos laborales acorde a la normativa laboral aplicable.
- El OPERADOR deberá cumplir todas las Leyes y Disposiciones Aplicables relativas a la prevención de riesgos laborales y salud en el trabajo que afecten al personal que preste servicios acorde la normativa aplicable desde el tercer año de inicio del Periodo Operativo.

ii. Contingencias para la operatividad del Equipamiento

- Aquellas intervenciones que supongan paradas de Equipamiento o riesgo de parada sobre otros componentes en marcha serán previamente autorizadas por la ENTIDAD y realizadas en las fechas y horarios que se establezcan de acuerdo con el OPERADOR.

iii. Contingencias para la operatividad de Servicios

- En aquellos casos en que los defectos en la prestación de los Servicios tengan efectos en la operatividad o uso, se aplicarán factores de corrección dependiendo de la zona donde se haya producido dicho efecto. En este sentido, un mismo fallo cometido en una zona muy crítica conllevará un porcentaje de deducción más elevado que si se cometiera en una zona con criticidad menor.

f) Derrame de sustancias peligrosas

El OPERADOR desarrollará protocolos de actuación en casos de derrames accidentales y contención de contaminación ambiental o del personal.

g) Contingencias Epidemiológicas

El OPERADOR elaborará un plan de contingencias para casos de epidemias o emergencias sanitarias, debiendo planificar principalmente la atención de los Servicios de soporte asistencial

directamente o indirectamente involucrados en la resolución o control de la epidemia o emergencia sanitaria. Así mismo, asegurará la atención del mayor número de pacientes posible mediante la redistribución de ambientes, Infraestructura y recursos a fin de ampliar al máximo la capacidad de respuesta asistencial.

h) Accidentes masivos

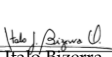
- i. El OPERADOR preparará un plan de contingencias para eventos que puedan considerarse como accidentes masivos, debiendo priorizar la Operación de los Servicios esenciales, asimismo, deberá planificar la atención de emergencia del mayor número de pacientes posible mediante la redistribución de ambientes, infraestructura y recursos a fin de ampliar al máximo la capacidad de respuesta asistencial.
- ii. El OPERADOR deberá organizar e implementar la respuesta para hacer frente a los daños que pudieran generarse sobre la salud de los pacientes, la infraestructura, las instalaciones y el equipamiento del Instituto, garantizando así la continuidad de los servicios en los momentos en que más se le requiere; debiendo asegurar personal entrenado en el manejo de víctimas en masa, almacenes de medicamentos e insumos médicos, sistemas alternos de energía y de agua potable, procesos en la atención pre y Institutoaria de víctimas, protección y evacuación en el Instituto, entre otros.
- iii. Las acciones de respuesta se manifiestan en dos campos:
  - El desastre interno: entendido como los daños significativos sobre la infraestructura, el equipamiento, los Servicios, personal del Instituto y los pacientes del Instituto. En gran medida, esta afectación está determinada por la vulnerabilidad preexistente en el Instituto en uno o más de sus tres (3) componentes: estructural (elementos que soportan el peso del edificio y lo mantienen en pie), no estructural (elementos que están adheridos al componente estructural y completan el edificio) y organizativo funcional (elementos que determinan su funcionabilidad en tiempos normales y en emergencias). En estos casos corresponde al OPERADOR minimizar los daños mediante las acciones que le compete de acuerdo a sus obligaciones contractuales y en coordinación con el Centro de Operaciones de Emergencia (COE).
  - El desastre externo: definido como la afluencia masiva de víctimas para garantizar la atención de éstas, cuya respuesta está condicionada por la capacidad organizativa funcional o afectación (desastre interno) del Instituto. La respuesta de salud frente a estos desastres demanda la intervención de las diferentes áreas y niveles institucionales y sectoriales a fin de garantizar la atención de víctimas en masa (física y mental), la salud ambiental, la vigilancia epidemiológica, la vigilancia alimentaria nutricional, etc. Especialmente crítica es la atención médica de emergencia que exige respuesta inmediata con el propósito de salvar la mayor cantidad de pacientes y brindar el mejor tratamiento. En tal sentido, es necesario integrar la atención que articule y complemente las capacidades institucionales y posibilite la ampliación de la cobertura hacia los sectores sociales ubicados en zonas alejadas de las grandes ciudades y de menores recursos económicos.

**3. Plan de Mantenimiento – consideraciones generales**

- a) El OPERADOR elaborará un Plan de Mantenimiento Predictivo, Preventivo y Correctivo anual que deberá ser aprobado por la ENTIDAD previa opinión favorable del Supervisor

  
Sergio Hinojosa  
Jefe de Equipo

  
Enrique Saint Pierre  
Especialista en Costos  
Hospitalarios

  
Italo Bizerra  
Especialista Legal

  
Max Carneiro  
Coordinador Legal

del Contrato, como parte del POA. Este plan definirá las técnicas, procedimientos y la oportunidad de las labores de Mantenimiento.

- b) El Plan de Mantenimiento Predictivo, Preventivo y Correctivo incluirá la descripción y justificación de las políticas utilizadas, el cronograma de las operaciones a realizar, las mediciones de índices sobre las que se basa y su justificación técnica general.
- c) El Plan de Mantenimiento Predictivo, Preventivo y Correctivo podrá ser modificado a solicitud del OPERADOR, debiendo ser aprobada toda modificación por la ENTIDAD previa opinión favorable del Supervisor del Contrato.
- d) La obligación del OPERADOR de mantener el equipamiento, así como la infraestructura, instalaciones y equipamiento ligado a la edificación comenzará desde el momento de la firma del del Acta de Terminación de actividades de la Etapa Preoperativa y Entrega de Bienes.

**4. Plan de Mantenimiento – Programa de mantenimiento por cobertura de empresas prestadoras de servicios tercerizados o propios (Equipamiento e Infraestructura)**

a) Mantenimiento programado de la Infraestructura

- i. El OPERADOR llevará a cabo los trabajos de mantenimiento de la Infraestructura, instalaciones y equipamiento ligado a la edificación en la forma y con los medios personales y técnicos comprometidos, de conformidad a lo previsto en el Plan de Mantenimiento Predictivo, Preventivo y Correctivo y de acuerdo a lo establecido en el Contrato y en las Leyes y Disposiciones Aplicables.
- ii. El OPERADOR deberá implementar los controles y planes para garantizar la eficiencia energética y ecoeficiencia de la edificación, incluyendo auditorias de calidad eléctrica, climatización de la edificación, líneas de gases medicinales, líneas de combustible, sistemas de agua potables, aguas servidas y otros que puedan tener un impacto negativo en el medio ambiente o produzca el uso ineficiente de recursos energéticos. Estas labores de auditoría deberán ser realizadas por empresas certificadas para este alcance y con una frecuencia no menor a una (1) vez al año, partiendo de los datos obtenidos de los sistemas inteligentes y de gestión energética y deben encontrarse enmarcadas en las Leyes y Disposiciones Aplicables. los resultados de las evaluaciones de eficiencia energética y ecoeficiencia serán reportados a la ENTIDAD indicado además las medidas a implementar en el siguiente periodo para mejorar los resultados obtenidos.

b) Mantenimiento no programado de la Infraestructura

La obligación del OPERADOR es atender y solucionar con oportunidad dentro de los tiempos definidos el Anexo 5 cualquier contingencia, problema o deficiencia en la Infraestructura, instalaciones y equipamiento ligado a la edificación, a fin de mantener las capacidades de prestación de Servicio, seguridad y conservación patrimonial de las mismas.

c) Mantenimiento del Equipamiento

El OPERADOR llevará a cabo los trabajos de Mantenimiento del Equipamiento en la forma y con los medios personales y técnicos, de conformidad a lo previsto en los planes de Mantenimiento y de acuerdo a los manuales y exigencias de los fabricantes de los equipos, ajustándose para ello, en todo momento a lo establecido en el Contrato y en las Leyes y Disposiciones Aplicables.

## **5. Plan anual de Reposición**

El OPERADOR es responsable de la planificación de la reposición de Bienes del Proyecto establecidos en el Anexo 4 correspondiente a cada Servicio; dicha planificación se efectuará con periodicidad anual y se encontrará plasmada en el Plan Operacional Anual del Servicio de Administración, Reposición, Mantenimiento y Disponibilidad del Equipamiento.

## **6. Manejo de Inventarios**

Gestión de Bienes del Proyecto del Instituto (Inventario)

- a) El OPERADOR deberá generar y mantener actualizado el Inventario de Bienes del Proyecto, incluyendo aquel que haya sido incorporado en comodato u otra naturaleza por la dirección del Instituto, de acuerdo a lo señalado en la Directiva N° 001-2015/SBN, denominada "Procedimiento de Gestión de los Bienes Muebles Estatales" aprobada por Resolución N° 046-2015/SBN, o norma que la modifique o sustituya. Sin perjuicio de ello, el OPERADOR debe llevar un inventario de Equipamiento Electromecánico. Para lo anterior deberá coordinar el acceso de la información con la dirección del Instituto a través de la ENTIDAD. Asimismo, el OPERADOR deberá cumplir con las Leyes y Disposiciones Aplicables.
- b) Los bienes adquiridos por el OPERADOR deberán ser incorporados en la base de datos del Sistema Informático de Gestión de Incidencias (SIGI) y corresponderán al inventario de Bienes del Proyecto que forma parte del Inventario General del Instituto (IGH).
- c) El Supervisor del Contrato, en cualquier momento podrá generar a través del SIGI una "Solicitud de Información de Registro de Inventario" (SIRI), el que deberá estar actualizado respecto del Registro del Procedimiento de Gestión de los Bienes Muebles Estatales (PGBME).
  - i. El inventario de Bienes del Proyecto será verificado y actualizado permanentemente por el OPERADOR, siendo su responsabilidad mantener un nivel de información real y vigente.
  - ii. Es responsabilidad del OPERADOR efectuar, con una frecuencia anual, un inventario de Bienes del Proyecto, contando cada uno de los bienes con un respectivo código individual que permita su rápida y eficiente identificación, mediante lectores a través de tecnología RFID, código de barras o similar.

## **7. Consideraciones de los recursos humanos y físicos**

- a) El OPERADOR es responsable de brindar los Servicios y todos los medios para la gestión administrativa (materiales y de recursos humanos) mediante personal o servicios externos debidamente capacitados, que cuenten con la autorización, permisos y habilitaciones pertinentes para el ejercicio de su función, así como con la formación adecuada y pericia en la actividad a desarrollar.
- b) El OPERADOR deberá incorporar el personal mínimo descrito en el Anexo XX para desempeñarse en la ejecución de los Servicios, pudiendo la ENTIDAD en cualquier momento solicitar la acreditación de estos.
- c) El OPERADOR deberá contar con los medios, herramientas e instrumentos adecuados para la ejecución y control de calidad de los Servicios, siendo que los mismos deberán

contar, cuando corresponda, con la certificación de calibración anual, buen estado de conservación y operación; debiendo tenerse además presente las siguientes condiciones:

- i. El OPERADOR deberá tener disponible las herramientas básicas y de uso corriente (herramientas, instrumentos, materiales) para realizar el Servicio.
- ii. El OPERADOR deberá ofrecer todos los equipos de chequeo, análisis y control necesarios para el mantenimiento y revisión del equipamiento debiendo estar certificados por una empresa competente.
- iii. El OPERADOR garantiza que los equipos de medición, calibración e instrumentos, que su personal utilizará para la ejecución del Programa de Mantenimiento Predictivo, Preventivo y Correctivo, deberán contar con un certificado de calibración vigente, emitido por el fabricante o entidad internacional reconocida y que sean los adecuados y suficientes para lograr un servicio eficiente y de calidad, sin causar daños parciales o totales al equipamiento. En este sentido el OPERADOR deberá presentar una relación de equipos de calibración y control de calidad, siendo estos como mínimo los siguientes: simulador de parámetros fisiológicos humanos, patrones biomédicos en general, equipos para certificación de seguridad eléctrica, equipos de test de instalaciones electromecánicas, equipos de test de instalaciones sanitarias, equipos de test de sistemas neumáticos, analizadores de redes eléctricas, medidores de flujos de diversa índole, instrumentos de medición en general (multímetros, osciloscopios, vatímetros, termómetros, sonómetros, tacómetros, pinzas amperométricas, luxómetros, etc.).
- iv. El OPERADOR garantiza los recursos físicos y movilidad sin costo adicional, cuando sea requerido el traslado del equipamiento fuera del área del Instituto, para la solución de alguna avería mayor o trabajo relacionado, quedando bajo su responsabilidad la integridad del equipamiento.
- v. La ENTIDAD no se responsabilizará por la pérdida o mal uso de los recursos físicos del personal técnico destacado por el OPERADOR.
- vi. El OPERADOR proporcionará el sistema informático de gestión del mantenimiento, con el respectivo equipo de cómputo necesario para las labores de su alcance.

Dicho sistema será compatible con los sistemas de información de la ENTIDAD para el control del Contrato, correspondiendo a el OPERADOR la integración de ambos sistemas de información sin interferencias.

- vii. El OPERADOR dispondrá de una base de datos informatizada para la gestión de proveedores y materiales, que actualizará adecuadamente, donde se dispondrá de:
  - Base de datos de proveedores nacionales e internacionales.
  - Capacidad de búsqueda de nuevos proveedores.
  - Base de datos de materiales y repuestos.
  - Información sobre los datos de los pedidos a los correspondientes proveedores.

## **ANEXO 13: PLAN DE OPERACIÓN ANUAL - POA**

El OPERADOR deberá presentar la propuesta de POA para la aprobación del Instituto, con copia al Supervisor del Contrato y la ENTIDAD, como condición precedente para el Inicio de la Fase 1 y luego de manera anual durante toda la vigencia del Contrato, para cada uno de los Servicios.

El POA del Servicio deberá contener las metodologías, procedimientos y medidas que adoptará el OPERADOR para asegurar el cumplimiento de los Indicadores de Servicio e Indicadores de Gestión de acuerdo establecido en la Ficha Técnica para para cada uno de ellos y, en general, en el Contrato, indicando las especificaciones y procedimientos correspondientes para la Operación en el marco del Contrato y Leyes y Disposiciones Aplicables.

Este plan deberá elaborarse de manera independiente para cada uno de los Servicios, por lo que deberá presentarse al INSN-SB cada vez para su aprobación, un total de diez (10) POAs.

Para cada uno de los Servicios el POA respectivo deberá contener como mínimo los siguientes aspectos, que se enuncian sólo a modo referencial y sin ser taxativo o limitativo.

### **1. ANTECEDENTES GENERALES DEL SERVICIO**

El OPERADOR deberá dar a conocer los antecedentes generales del Servicio para el periodo de aplicación, así como toda la documentación sobre la cual se basa su planificación, programación y supervisión. El OPERADOR deberá indicar como mínimo los aspectos siguientes:

- 1.1. Objetivo general que persigue el POA para el Servicio.
- 1.2. Vigencia del POA, entendida como fecha de aplicación.
- 1.3. Documentos y normativa relacionados. El OPERADOR deberá indicar los documentos específicos tanto técnicos como legales aplicables para la prestación del Servicio durante la vigencia del POA. Considerando que el OPERADOR según se requiera deberá actualizar la información normativa relacionada con la prestación de los Servicios, derogando aquella que ya no sea vigente e incluyendo la nueva normativa que vaya surgiendo en el tiempo.
- 1.4. La descripción de las políticas sobre las que se basa el OPERADOR para la prestación del Servicio.

### **2. PLANIFICACIÓN Y SUPERVISIÓN**

El OPERADOR deberá planificar la entrega del Servicio para todo el año de Operación, indicando el detalle de las características del mismo, sus recursos humanos, entre otros, todo en coherencia con lo dispuesto en el Contrato.

El OPERADOR deberá indicar como mínimo aspectos como:

- 2.1 Descripción y características principales del Servicio. El OPERADOR deberá detallar la descripción de todos los aspectos que componen el Servicio, así como sus características principales y distintivas.
- 2.2 Método para la operación del Servicio por cada unidad o área del INSN-SB. Si corresponde para el Servicio, deberá indicar a su vez las cantidades (gramajes de las raciones alimenticias en el caso de la alimentación, número de prendas en el caso de ropería, etc.)



- 2.3 Organización y Funciones: El OPERADOR deberá indicar el organigrama para la prestación del Servicio y descripción de las funciones dentro de dicha organización.
- 2.4 Programación de Actividades. El OPERADOR deberá definir flujogramas o diagramas que representen gráficamente todos los pasos que constituyen las secuencias de actividades, dentro de cada uno de los procesos que constituyen el Servicio, en coherencia con lo dispuesto en el Contrato. Además, deberá incluir mediante símbolos de acuerdo con su naturaleza, toda la información necesaria para la mejor comprensión y seguimiento de los procesos.
- 2.4.1 Horarios y coberturas en los cuales se deberá prestar el Servicio, conforme a los requerimientos señalados en el Contrato.
- 2.4.2 Flujograma de cada uno de los procesos asociados al Servicio. Se deberá considerar los flujos y tiempos asociados a cada actividad, personal, distancias recorridas, a fin de cumplir con los requerimientos del Servicio.
- 2.4.3 Definir criterios que permitan validar la medición de cada uno de los Indicadores de Servicio contenido en fichas, salvo que dicho criterio se encuentre expresamente establecido en el Contrato.
- 2.4.4 Procedimientos
- Procedimientos administrativos para la prestación del Servicio.
  - Procedimientos operativos para la prestación del Servicio.
  - Procedimientos de contingencia del servicio (Describir la modalidad de implementación de un plan de contingencia asociado a eventos no programados, con su correspondiente sistema de capacitación al personal del OPERADOR, de modo de garantizar la continuidad del Servicio).
  - Formularios requeridos.
  - Otras programaciones del Servicio.
- 2.4.5 Coordinación con los demás Servicios que debe prestar el OPERADOR, quien deberá identificar la relación que un determinado Servicio tiene con otros y la coordinación a realizar en caso de corresponder.
- 2.5 Supervisión. El OPERADOR, deberá indicar la forma de supervisión que realizará a fin de realizar la medición, seguimiento para que las actividades planificadas, se cumplan en calidad y plazo, estableciendo también los mecanismos de control y las medidas que adoptará para asegurar la continuidad del Servicio.

### **3. RECURSOS HUMANOS**

- 3.1 Listado con la dotación de personal. El OPERADOR deberá indicar la cantidad de personal para la prestación del Servicio, así como el listado de la dotación y cumplimiento de los requisitos establecidos en el Contrato.
- 3.2 Plan de distribución de personal. El OPERADOR deberá indicar como distribuirá a su personal en las distintas unidades y zonificación del INSN-SB.
- 3.3 Certificación de salud. Para los servicios requeridos, el OPERADOR deberá indicar cómo garantizará la certificación de salud acorde a la prestación del Servicio, cumpliendo con los requisitos establecidos en el Contrato.

- 3.4 Definición de horarios de trabajo y sistemas de turno. El OPERADOR deberá indicar en coordinación con el INSN-SB, los horarios y turnos del personal destinado a la prestación del Servicio, así como los horarios de cada uno de los encargados o jefaturas.
- 3.5 Medidas de protección y seguridad en el trabajo. Deberá describir las medidas de prevención de riesgos y protección de la salud para el personal del OPERADOR.
- 3.6 Programa de capacitación continua para el personal del OPERADOR que incluya contenidos, niveles, duración y profesionales encargados de la misma, además su proceso de inducción y orientación al cargo.
- 3.7 Supervisión de RRHH que realizará el OPERADOR
- 3.7.1 Descripción de encargados de supervisión.
- 3.7.2 Fechas de supervisión para la supervisión programada.
- 3.7.3 Formas de supervisión aleatoria.
- 3.7.4 Informes de resultado.

#### **4. EQUIPOS, MATERIALES E INSUMOS**

El OPERADOR deberá indicar cada uno de los equipos, materiales, sistemas de información e insumos que utilizará para la prestación del Servicio como, por ejemplo:

- 4.1 Listado de equipos, sistemas de información y registro, insumos a utilizar, describiendo las características técnicas de los mismos, su vida útil y rendimientos según corresponda.
- 4.2 Guías instructivas de operación de equipos tanto clínicos como no clínicos.

#### **5. FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO CON EL SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS (SIGI)**

El OPERADOR deberá indicar la forma en que el Servicio podrá ser revisado y analizado de manera online en el SIGI.

- 5.1 Gestión de reclamos de usuarios SIGI.
- 5.2 Trazabilidad y seguimiento del Servicio.
- 5.3 Gestión documental del Servicio (documentación del personal, informes, documentación de equipamiento entre otros).

#### **6. PLAN DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD PARA EL CUMPLIMIENTO DEL SERVICIO Y MEJORA CONTINUA**

- 6.1. Sistema de control, certificación y fiscalización de todos los procesos que involucran al Servicio.
- 6.2 Sistema de aseguramiento y certificación de la calidad y oportunidad en la prestación del Servicio.

#### **7. PLAN FRENTE A EMERGENCIAS Y DESASTRES**

El OPERADOR deberá entregar un plan para hacerle frente a emergencias o desastres, entendiendo estos como incendios, sismos, entre otros. Este plan deberá contener como mínimo:

- Objetivo y alcance.
- Definiciones.

- Riesgos asociados a la gestión del Servicio: Riesgos generales y riesgos específicos a que está sometida la entrega del Servicio.
- Forma de ejecución del plan.
- Medidas de control y mitigación de los riesgos.
- Medidas de implementación.
- Stock de emergencia si corresponde para el Servicio.
- Identificación y disponibilidad de personal para atender las emergencias del Servicio.
- Comunicaciones. Especificar las formas de comunicación ante emergencias o desastres.

## 8. **PLANIMETRÍA**

El OPERADOR deberá presentar de manera gráfica la planimetría y flujos para la prestación del Servicio.

## 9. **OTROS PARA CADA SERVICIO**

### 9.1. SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

- Portada, introducción, objetivos, alcances.
- Políticas, lineamientos, solicitudes de apoyo, exclusiones.
- Manual de Organización y Funciones.
- Evaluación de riesgos y matriz IPERC
- Manual de Protocolos y Procedimiento.
- Plan de Dietas y fichas técnicas de preparación aprobadas por el servicio de nutrición y dietética del INSN-SB.
- Manual HACCP
- Horarios de entrega de alimentos
- Rutas y horarios de recojo de vajillas
- Plan de dietas según las directrices que emanen de la unidad de dietética.
- Manual y programa de buenas prácticas de manipulación de alimentos (BPM), que contenga las medidas higiénicas a ser aplicadas en la cadena o procesos de elaboración y distribución de alimentos destinados a asegurar su calidad sanitaria e inocuidad
- Programa de Higiene y Saneamiento (PHS), que incluye los procedimientos de limpieza y desinfección de instalaciones, ambientes, equipos, mobiliarios de cocina, utensilios, superficie de trabajo, entre otros con el propósito de minimizar los riesgos de contaminación cruzada hacia los alimentos.
- Programa de capacitación continua para el personal del servicio.
- Procedimiento para la certificación de proveedores y productos alimenticios.
- Procedimiento de inspección higiénico-sanitaria por organismo de inspección acreditado.
- Procedimiento de los procesos del servicio.
- Otra información que se considere relevante para garantizar la calidad del servicio y cuya inclusión en el Plan Operacional Anual del Servicio deberá ser acordada entre el INSN-SB y el OPERADOR

### 9.2. SERVICIO GESTIÓN DE ROPERÍA Y LAVANDERÍA

- Portada, introducción, objetivos, alcances.
- Políticas, lineamientos, solicitudes de apoyo, exclusiones.
- Manual de Organización y Funciones
- Evaluación de riesgos y matriz IPERC
- Catálogo del servicio.
- Manual de Protocolos y procedimientos.
- Programa de capacitación continua para el personal del servicio.

- Guías instructivas de operación de máquinas y utilización de insumos.
- Normas sobre lavado y cambio de ropa, circuito especial de ropa contaminada.
- Manual de Higiene.
- Certificados de la capacidad productiva total y disponible, y de transporte, para la realización del Servicio.
- Planes de contingencia ante fallas del Servicio y ante emergencias.
- Procedimiento de colaboración bidireccional entre el Servicio con el Sistema Informático de Gestión de Incidencias (SIGI).
- Procedimiento de autosupervisión y control de calidad de la prestación del Servicio.
- El POA incluirá las fichas técnicas sobre los materiales e insumos que se utilizará durante el Año Calendario respectivo y especificará lo relacionado a los insumos a ser utilizados en los procedimientos de reposición, lavado, secado, planchado y compostura.
- Otra información que se considere relevante para garantizar la calidad del Servicio y cuya inclusión en el POA del Servicio deberá ser acordada entre el INSN-SB y el OPERADOR.

### 9.3. SERVICIO DE ASEO, LIMPIEZA Y MANEJO DE VECTORES

- Portada, introducción, objetivos, alcances.
- Políticas, lineamientos, solicitudes de apoyo, exclusiones.
- Evaluación de riesgos y matriz IPERC.
- Manual de Organización y Funciones.
- Manual de Protocolos y Procedimientos
- Diagnóstico basal anual de plagas, vectores, artrópodos molestos, aves y roedores en el INSN-SB.
- Procedimientos y cronogramas de fumigación, desratización y control aviar.
- Normas referidas a la limpieza diaria y/o semanal, sistemas de limpieza húmeda y seca; ubicación y almacenamiento de material y equipos disponibles.
- Normas sobre el tratamiento de elementos potencialmente contaminantes.
- Normas de bioseguridad.
- Manual de Higiene.
- Cronograma de limpiezas.
- Programa de capacitación continua para el personal del Servicio.
- Otra información que se considere relevante para la garantizar la calidad del servicio y cuya inclusión en el Plan Operacional Anual del Servicio deberá ser acordada entre el INSN-SB y el OPERADOR.

### 9.4. SERVICIO DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA

- Portada, introducción, objetivos, alcances.
- Políticas, lineamientos, protocolos, solicitudes de apoyo, exclusiones.
- Manual de Organización y Funciones
- Cuadro de descripción de horarios de puestos de vigilancia, indicando turnos, número de agentes por turnos, número de supervisores por turno, número y características del equipo de cada agente y cualquier otra información adicional que considere relevante.
- Evaluación de riesgos, matriz IPERC.
- Manual de Procedimientos.
- Programa de rutinas del Servicio.
- Protocolos de actuación ante incidentes relacionados con la seguridad del INSN-SB, (incluye protocolos de búsqueda dentro del INSN-SB y protocolos de acción con entidades externas como PNP, bomberos en caso de ser necesario).
- Normas sobre señalización de salidas de emergencia.
- Detalle del recurso físico a proveer.
- Plan de capacitación al personal del Servicio.

- Plan para simulacros periódicos propios del Servicio.
- Plan de evacuación con entrenamiento del personal.
- Procedimiento de comunicación bidireccional entre el Servicio con el SIGI.
- Procedimiento de colaboración con el resto de los Servicios del Contrato.
- Procedimientos de autosupervisión y control de calidad de la prestación del Servicio.
- Tabla de atención y cumplimiento de Indicadores de Servicio.
- Formatos, registros, y otros documentos diseñados para la gestión del Servicio.
- Otra información que se considere relevante para la garantizar la calidad del Servicio y cuya inclusión en el POA del Servicio deberá ser acordada entre el INSN-SB y el OPERADOR.

#### 9.5. SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y OPERACIÓN DE LA EDIFICACIÓN, INSTALACIONES, EQUIPAMIENTO Y MOBILIARIO ASOCIADO A LA INFRAESTRUCTURA

- La estructura propia de la gestión e imagen corporativa del OPERADOR.
- Portada, introducción, objetivos, alcances.
- Políticas, lineamientos, protocolos, solicitudes de apoyo, exclusiones.
- Manual de Organización y Funciones.
- IPERC del servicio.
- Manual de Procedimientos.
- Programa de rutinas del servicio.
- Plan de mantenimiento preventivo.
- Plan de mantenimiento predictivo.
- Plan de mantenimiento correctivo.
- Plan de suministro de materia prima, insumos entre otros. Incluir el listado de insumos por utilizar por el servicio con sus correspondientes fichas técnicas.
- Lista de solicitudes de apoyo.
- Guía de dotación de equipo propio del Servicio.
- Plan de Reposición y Actualización de Equipamiento deberá aprobarse en concordancia con lo señalado en las Cláusulas 6 y 9.
- Plan y programa de capacitación al personal del servicio.
- Planes de contingencia y actuaciones ante emergencias.
- Plan de capacitación al personal del INSN-SB en relación con las buenas prácticas del uso de la Edificación y sus componentes.
- Procedimiento de comunicación bidireccional entre el servicio con el SIGI.
- Procedimiento de colaboración con el resto de los Servicios.
- Procedimientos de autosupervisión y control de calidad de la prestación del servicio.
- Tabla de atención y cumplimiento de Indicadores.
- Formatos, registros, y otros documentos diseñados para la gestión del servicio, incluyendo formato de acta de mantenimiento y bitácoras entre otros.
- Otra información que se considere relevante para la garantizar la calidad del servicio y cuya inclusión en el Plan Operacional Anual del Servicio deberá ser acordada entre el INSN-SB y el OPERADOR.

#### 9.6. SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN, ADQUISICIÓN, MANTENIMIENTO Y DISPONIBILIDAD DEL EQUIPAMIENTO

- La estructura propia de la gestión e imagen corporativa del OPERADOR
- Portada, introducción, objetivos, alcances.
- Políticas, lineamientos, protocolos, solicitudes de apoyo, exclusiones.
- Manual de Organización y Funciones.
- IPERC del servicio
- Inventario de Bienes del INSN-SB

- Manuales de uso del equipamiento médico.
- Manual de Procedimientos.
- Programa de rutinas del servicio.
- Plan de mantenimiento preventivo.
- Plan de mantenimiento predictivo
- Plan de mantenimiento correctivo
- Plan de suministro de materia prima, insumos entre otros. Incluir el listado de insumos por utilizar por el servicio con sus correspondientes fichas técnicas.
- Lista de solicitudes de apoyo.
- Guía de dotación de equipo propio del Servicio.
- Registro periódico de equipos, software y licencias correspondientes.
- Registro interactivo de usuarios, sistema de enrolamiento, asignación de atributos, claves de accesos, privilegios diferenciados y otra información relevante asociada
- Plan de Disponibilidad y Actualización de Equipamiento deberá aprobarse en concordancia con lo señalado en las Cláusulas 6 y 9.
- Plan y programa de capacitación al personal del servicio.
- Planes de contingencia y actuaciones ante emergencias.
- Plan de capacitación al personal del INSN-SB en relación con las buenas prácticas del uso del Equipamiento y de los sistemas informáticos y de telecomunicaciones.
- Procedimiento de comunicación bidireccional entre el servicio con el SIGI.
- Procedimiento de colaboración con el resto de los Servicios.
- Procedimientos de autosupervisión y control de calidad de la prestación del servicio.
- Tabla de atención y cumplimiento de Indicadores.
- Formatos, registros, y otros documentos diseñados para la gestión del servicio, incluyendo formato de acta de mantenimiento y bitácoras entre otros.
- Otra información que se considere relevante para la garantizar la calidad del servicio y cuya inclusión en el Plan Operacional Anual del Servicio deberá ser acordada entre el INSN-SB y el OPERADOR.

#### 9.7. SERVICIO DE GESTIÓN DE RESIDUOS

- Políticas, lineamientos, solicitudes de apoyo, exclusiones.
- Evaluación de riesgos y matriz IPERC.
- Manual de Organización y Funciones.
- Manual de Protocolos y Procedimientos
- Diagnóstico basal anual de gestión de residuos en el INSN-SB.
- Normas referidas a la limpieza diaria y/o semanal, sistemas de limpieza húmeda y seca; ubicación y almacenamiento de material y equipos disponibles.
- Normas sobre el tratamiento de elementos potencialmente contaminantes.
- Normas de bioseguridad.
- Manual de Higiene.
- Cronograma de limpiezas.
- Programa de capacitación continua para el personal del Servicio.
- Otra información que se considere relevante para la garantizar la calidad del servicio y cuya inclusión en el Plan Operacional Anual del Servicio deberá ser acordada entre el INSN-SB y el OPERADOR.

#### 9.8. SERVICIO DE ESTERILIZACIÓN

- Portada, introducción, objetivos, alcances.
- Políticas, lineamientos, solicitudes de apoyo, exclusiones.
- Manual de Organización y Funciones.
- Manual de Protocolos y Procedimientos

- Evaluación de riesgos y matriz IPERC
- Plan de Contingencia basado en análisis de riesgo
- Manual HACCP
- Horarios
- Manual y programa de buenas prácticas (BPM)
- Registro de trazabilidad para instrumental y dispositivos médicos
- Plan y Programa de capacitación continua para el personal del servicio.
- Categorización de productos y materiales según procesos de esterilización y desinfección.
- Guías instructivas de operación de máquinas y utilización de insumos.
- Programa de mantenimiento preventivo y correctivo de todo el equipamiento del servicio.
- Procedimiento de los procesos del servicio.
- Otra información que se considere relevante para garantizar la calidad del servicio y cuya inclusión en el Plan Operacional Anual del Servicio deberá ser acordada entre el INSN-SB y el OPERADOR

#### 9.9. SERVICIO DE PATOLOGÍA CLÍNICA

- Portada, introducción, objetivos, alcances.
- Políticas, lineamientos, solicitudes de apoyo, exclusiones.
- Manual de Organización y Funciones.
- Cartera de Servicios
- Manual de Protocolos y Procedimientos
- Evaluación de riesgos y matriz IPERC
- Manual HACCP
- Normas de Bioseguridad
- Programa de Gestión de la Calidad
- Disponibilidad Horaria
- Manual y programa de buenas prácticas (BPM)
- Procedimiento de colaboración bidireccional entre el Servicio con el Sistema Informático de Gestión de Incidencias (SIGI)
- Plan y Programa de capacitación continua para el personal del servicio.
- Procedimiento para proveedores de Equipos, Insumos y Reactivos
- Procedimiento de los procesos del servicio.
- Otra información que se considere relevante para garantizar la calidad del servicio y cuya inclusión en el Plan Operacional Anual del Servicio deberá ser acordada entre el INSN-SB y el OPERADOR

#### 9.10. SERVICIO DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN DE INCIDENCIAS (SIGI)

- La estructura propia de la gestión e imagen corporativa del OPERADOR
  - Portada, introducción, objetivos, alcances.
  - Políticas, solicitudes de apoyo, exclusiones.
  - Normatividad aplicable al servicio.
- Manual de Organización y Funciones.
- Evaluación de riesgos, matriz IPERC.
- Manual de Procedimientos.
- Descripción de la plataforma tecnológica para la correcta operación del SIGI, la cual deberá contar con un sistema automatizado que genere las métricas requeridas para la generación de los reportes establecidos en el Contrato, considerando un esquema de trazabilidad de las Solicitudes de Servicio. Así como una guía para la utilización del sistema informático por parte de los usuarios autorizados.
- Interacción y monitoreo con los demás Servicios brindados por el OPERADOR.



- Programa y plan de capacitación al personal de la ENTIDAD y del INSN-SB, personal del Supervisor del Contrato, Personal de autorizado del INSN-SB y a las demás partes interesadas, referente al uso y manejo del SIGI.
- Programa y plan de capacitación específica para el personal del Servicio.
- Metodología para la aplicación de las encuestas de satisfacción del usuario.
- Formatos de las encuestas de satisfacción del usuario.
- Programa de rutinas del Servicio.
- Detalle del recurso físico a proveer.
- Procedimiento de comunicación bidireccional entre el SIGI y el resto de los servicios brindados por el OPERADOR.
- Procedimiento de colaboración con el resto de los Servicios.
- Procedimientos de autosupervisión y control de calidad de la prestación del Servicio.
- Tabla de atención y cumplimiento de Indicadores de Desempeño del Servicio.
- Este debe contener las referencias del Plan Operacional Anual con el que el OPERADOR ha desarrollado los métodos, procedimientos, actividades y políticas con los que dará cumplimiento a cada Indicador.
- Formatos, registros, y otros Anexos diseñados para la gestión del Servicio.
- Otra información que se considere relevante para la garantizar la calidad del servicio y cuya inclusión en el Plan Operacional Anual del Servicio deberá ser acordada entre el INSN-SB y el OPERADOR.

## **ANEXO 14: LINEAMIENTOS PARA LOS MANUALES DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO**

El OPERADOR tendrá la obligación de elaborar y proporcionar toda la documentación técnica correspondiente al INSNSB, en formato impreso y conforme a los requerimientos del Instituto, en los plazos y con el contenido detallado en el anexo siguiente. De manera alternativa, podrá entregarse un sistema informático que contenga la totalidad de la información en formato digital, acompañado de un software de gestión compatible con el sistema informático de almacenamiento centralizado del Instituto. A continuación, se detallan las características mínimas de la información requerida:

### **PARA LA INFRAESTRUCTURA E INSTALACIONES**

Los programas y procedimientos establecidos serán recopilados en los manuales de Mantenimiento Preventivo y Correctivo, los cuales serán entregados al Instituto. Dichos manuales deberán contener, como mínimo, la siguiente información:

- a. Memoria técnica resumida de la edificación, instalaciones, equipamiento electromecánico y equipamiento vinculado a la edificación, conforme al formato y contenido que determine el Supervisor del Contrato, según corresponda.
- b. Mejoras y optimizaciones implementadas en la edificación, instalaciones y equipamiento que puedan modificar sus condiciones de servicio.
- c. Parámetros generales de operación, incluyendo temperaturas, análisis de combustión, intensidades eléctricas, consumo energético, entre otros.
- d. Programa de mantenimiento para la edificación, áreas exteriores y cada una de las instalaciones y equipos, detallando las acciones o tareas a realizar en relación con cada uno de ellos, indicando su contenido, metodología y periodicidad. Este programa deberá cumplir, como mínimo, con lo exigido por las Leyes y Disposiciones Aplicables, así como con las recomendaciones del fabricante.
- e. Control de funcionamiento del equipamiento y del equipamiento vinculado a la edificación, con base en los datos obtenidos de su operación, que permitan anticipar con la debida antelación la necesidad de su sustitución parcial o total.
- f. Programa informatizado de mantenimiento, con el listado detallado de actividades programadas, incluyendo fechas y horarios de ejecución.
- g. Protocolos de actuación ante emergencias técnicas, que deberán estar integrados en el correspondiente plan de contingencias para la gestión de emergencias.

### **PARA EL EQUIPAMIENTO:**

- a. Por cada equipo repuesto en la Fase 1, el OPERADOR deberá proporcionar un (1) video instructivo sobre su operación y mantenimiento, así como dos (2) juegos de manuales que incluyan las instrucciones de operación, instalación, mantenimiento y partes. Asimismo, el OPERADOR deberá suministrar al Instituto una copia en formato digital (PDF) de los manuales de operación (uso), mantenimiento (servicio) y, en caso corresponda, el manual de instalación.
- b. Los manuales deberán ser documentos originales del fabricante y podrán estar redactados en español, inglés u otro idioma. En caso de que los manuales estén en inglés u otro

idioma distinto del español, el OPERADOR deberá proporcionar la respectiva traducción al español.

- c. El manual de operación deberá incluir todas las instrucciones necesarias para la conservación, manejo y cuidado básico del equipo.
- d. El manual de servicio técnico deberá contener información especializada con el siguiente detalle:
  - Esquemas de partes mecánicas, diagramas electrónicos y eléctricos, funcionamiento y procedimientos de calibración, incluyendo un listado detallado de piezas, repuestos y accesorios, debidamente identificados con los códigos del fabricante y catálogos ilustrativos.
  - Planos y procedimientos de montaje e instalación, en caso el equipo lo requiera.
  - Programa de Mantenimiento Preventivo, el cual deberá especificar las actividades a realizar durante un período no menor al de la garantía del equipo, indicando la frecuencia y duración de dichas actividades.
  - Identificación de posibles fallas o averías, junto con las soluciones correspondientes.

## ANEXO 15: CERTIFICACIONES DE CALIDAD

El OPERADOR deberá obtener, como mínimo, las siguientes certificaciones ISO para el Instituto:

- **ISO 45001:2018** – Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- **ISO 9001:2015** – Certificación para los procesos de gestión de calidad del Instituto en los servicios en los que resulte aplicable, considerando la gestión de riesgos conforme a la Norma ISO 31001. En aquellos servicios en los que la certificación ISO 9001 no sea aplicable, se exigirá que los proveedores del Instituto cumplan con las normas ISO correspondientes.
- **ISO 14001:2015** – Sistema de Gestión Ambiental.
- **ISO 27001:2013** – Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.
- **ISO 15189** - Gestión de Calidad en Laboratorios clínicos.
- Certificación **ISO 5001** (Sistema de Gestión Eficiente de la Energía),
- Certificación **ISO 31001** (Sistema de Gestión de Riesgos) .

Dichas certificaciones deberán obtenerse conforme a las reglas, condiciones y plazos establecidos para cada una de las certificaciones antes señaladas teniendo como plazo máximo hasta el tercer año de iniciado el Periodo Operativo y mantenerse actualizadas durante la vigencia del Contrato. Los costos para la obtención de dichas acreditaciones serán asumidos por el OPERADOR.

## ANEXO 16: PLAN DE ACCIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DE NORMAS INTERNACIONALES

Si el Proyecto se alinea a las Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional, podrá cumplir con facilidad cualquier estándar y normativa. Para garantizar dicho cumplimiento, se estableció el siguiente Plan de Acción, el cual deberá ser cumplido a cabalidad por el OPERADOR y debiendo la Supervisión validar y dar conformidad de estas, cuyo incumplimiento deberá estar sujetos a penalidades:

| Plan de Acción Ambiental y Social para el cumplimiento de estándares internacionales |                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ND CFI                                                                               | Tema                                         | Estrategia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 1                                                                                    | Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS) | Implementar un Sistema de Gestión Ambiental y Social (SGAS) y de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) certificable, que tome en cuenta las guías de la Corporación Financiera Internacional, y esté alineado a los contenidos del Instrumento de Gestión Ambiental y sea adaptable.                                                         |
|                                                                                      |                                              | Apoyar al Instituto para la implementación de programas de manejo conjuntos, cuando corresponda.                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                      | Capacidad competencia organizativa y         | Constituir un equipo corporativo para la implementación de los Planes de Manejo derivados del Instrumento de Gestión Ambiental, del SGSA-SST y de la estrategia comunicacional del Instituto, que incluya expertos en gestión ambiental, gestión social, gestión de seguridad y salud ocupacional, respuesta a emergencias y comunicaciones. |
|                                                                                      |                                              | Diseñar Planes de Capacitación que detallen las necesidades de formación por puesto de trabajo y cuenten con mecanismos para evaluar su eficacia. El cumplimiento de dichos planes deberá ser exigido contractualmente a los contratistas.                                                                                                   |
|                                                                                      |                                              | El OPERADOR deberá contar con personal especializado en temas ambientales, de seguridad y salud en el trabajo y comunitaria, de manejo de emergencias, de condiciones laborales, etc.                                                                                                                                                        |

| Plan de Acción Ambiental y Social para el cumplimiento de estándares internacionales |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ND CFI                                                                               | Tema                                            | Estrategia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2                                                                                    | Preparación respuesta emergencias y a           | El Plan de Contingencias deberá incluir como mínimo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La identificación de los escenarios de emergencia;</li> <li>• Los procedimientos específicos de respuesta a emergencias;</li> <li>• La lista de personal capacitado en respuesta a emergencias;</li> <li>• Los contactos, sistemas y protocolos de comunicación de emergencia, incluyendo los mecanismos de articulación con la comunidad;</li> <li>• Los procedimientos y protocolos para interactuar con autoridades gubernamentales sanitarias, ambientales, de gestión de desastres y emergencias, etc.</li> <li>• Los equipos e instalaciones de emergencia (por ejemplo: estaciones de primeros auxilios, equipos de extinción de incendios, equipos de respuesta ante derrames, equipos de protección personal para los brigadistas de respuesta de emergencias);</li> <li>• Los protocolos para el uso de los equipos e instalaciones de emergencia;</li> <li>• La identificación clara de rutas de evacuación y de los puntos de encuentro;</li> <li>• Información sobre los simulacros de emergencia, su periodicidad y mecanismos de evaluación, según los niveles y escenarios de emergencia.</li> </ul> |
|                                                                                      |                                                 | Se deberá detallar los mecanismos de seguimiento, monitoreo, auditoría, reporte a la Alta Dirección y mejora continua del SGSA. Dichos mecanismos deberán estar alineados con las recomendaciones de las normas ISO.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                                                                      | Comunicaciones externas y mecanismos de queja y | Asegurar que el mecanismo de quejas y reclamos se encuentre detallado en el Programa de Relaciones Comunitarias del Instrumento de Gestión Ambiental y sea diseñado para: i) recibir y registrar las comunicaciones externas del público; ii) analizar y evaluar los asuntos planteados en dichas comunicaciones y determinar la manera de abordarlos; iii) dar las respuestas correspondientes, hacer su seguimiento y documentarlas, y iv) ajustar los programas de gestión en concordancia con las respuestas dadas según corresponda.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                                      | Política de recursos humanos                    | Establecer una Política de Recursos Humanos y procedimientos que formalicen los mecanismos para cumplir los Convenios de la OIT referentes a igualdad de remuneración, eliminación de la discriminación laboral, eliminación del trabajo forzado e infantil, libertad                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| Plan de Acción Ambiental y Social para el cumplimiento de estándares internacionales |      |                                                                                                                                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ND CFI                                                                               | Tema | Estrategia                                                                                                                              |
|                                                                                      |      | de asociación, etc. Asimismo, que detallen los mecanismos para atender consultas y reclamos de los trabajadores directos y de terceros. |
|                                                                                      |      | Establecer y difundir un Código de Conducta aplicable tanto a trabajadores directos como contratistas, subcontratistas y proveedores.   |
|                                                                                      |      | Asegurar que todos los trabajadores reciban un Reglamento Interno que detalle sus derechos y deberes.                                   |

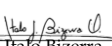
| Plan de Acción Ambiental y Social para el cumplimiento de estándares internacionales |                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ND CFI                                                                               | Tema                                                                | Estrategia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 3                                                                                    |                                                                     | Asegurar que todos los trabajadores cuenten con contratos laborales acordes con las Leyes y Disposiciones Aplicables, y que describan las condiciones de trabajo.                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                                                      | Condiciones de trabajo y administración de las relaciones laborales | Incluir condiciones laborales mínimas en los contratos con terceros, estableciendo requisitos sobre acceso a instalaciones sanitarias, horarios de trabajo, trato, locales de almuerzo, alojamiento, etc.                                                                                                                                                                                                  |
|                                                                                      | Seguridad y salud en el trabajo                                     | Desarrollar Planes de Seguridad y Salud en el Trabajo alineados a las Leyes y Disposiciones Aplicables y tomando como referencia los requisitos de las normas ISO 31001 e ISO 45001.                                                                                                                                                                                                                       |
|                                                                                      |                                                                     | Minimizar los riesgos de exposición ocupacional a agentes peligrosos (químicos, biológicos, radioactivos, etc.) tomando en consideración los límites de exposición establecidos en las Leyes y Disposiciones Aplicables, o en su defecto, los valores publicados por entidades especializadas, de reconocido prestigio internacional como ACGIH, NIOSH, OSHA, la Unión Europea, etc.                       |
|                                                                                      |                                                                     | Informar a cada trabajador de los riesgos laborales durante el proceso de contratación, y explicarle los protocolos y procedimientos seguros de trabajo tanto en la inducción como en los entrenamientos especializados, los cuales deberán realizarse de manera oportuna. Exigir la misma práctica a los contratistas y subcontratistas.                                                                  |
|                                                                                      | Conformidad con Estándares de Calidad Ambiental – Fuentes emisoras  | Establecer mecanismos para registrar y analizar incidentes y sugerencias, y para minimizar e investigar accidentes estableciendo medidas para mitigar los daños y controlar las causas inmediatas y de fondo.                                                                                                                                                                                              |
|                                                                                      | Manejo de sustancias peligrosas                                     | Monitorear el cumplimiento de los Estándares Nacionales de Calidad Ambiental para ruido, así como los Límites Máximos Permisibles para emisiones y los Valores Máximos Admisibles para efluentes establecidos en las Leyes y Disposiciones Aplicables.                                                                                                                                                     |
|                                                                                      |                                                                     | Minimizar los riesgos de accidentes y derrames asociados al abastecimiento, almacenamiento y utilización de materiales peligrosos, priorizando el enfoque preventivo y la incorporación de medidas de ingeniería. Por ejemplo: en el caso del almacenamiento de combustibles, preferir la instalación de tanques superficiales en vez de enterrados y/o incorporar elementos de confinamientos reforzados. |
|                                                                                      |                                                                     | Cumplir las guías de la Organización Mundial de la Salud para la eliminación del Mercurio en el Sector Salud.                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| Plan de Acción Ambiental y Social para el cumplimiento de estándares internacionales |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ND CFI                                                                               | Tema                   | Estrategia                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 4                                                                                    | Planes de Contingencia | En el Plan de Contingencias deberá detallarse que se prestará asistencia y se colaborará con la población afectada por el Proyecto y los organismos públicos locales (bomberos, defensa civil, serenazgo, etc.), en sus preparativos para responder eficazmente a situaciones de emergencia. |
|                                                                                      | Personal de Seguridad  | En caso se cuente con personal de seguridad armado asegurar que el manejo de la seguridad patrimonial se dé en un marco de respeto a los derechos humanos y se cuente con orientaciones para el uso proporcional de la fuerza y el respeto a los Derechos Humanos.                           |

## ANEXO 17: PLAN DE OPERACIÓN ANUAL – POA – VIGENTE DEL ACTUAL CONTRATO

  
Sergio Hinojosa  
Jefe de Equipo

  
Enrique Saint Pierre  
Especialista en Costos  
Hospitalarios

  
Italo Bizerra  
Especialista Legal

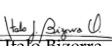
  
Max Carneiro  
Coordinador Legal



## ANEXO 18: REQUERIMIENTOS MÍNIMOS PARA EL PROGRAMA DE EQUIPAMIENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

  
Sergio Hinojosa  
Jefe de Equipo

  
Enrique Saint Pierre  
Especialista en Costos  
Hospitalarios

  
Italo Bizerra  
Especialista Legal

  
Max Carneiro  
Coordinador Legal

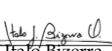
## ANEXO 19: DECLARACIÓN JURADA PARA EL CIERRE FINANCIERO

1. El OPERADOR deberá presentar una declaración jurada en la que se indique lo siguiente en relación con el (los) contrato(s) de crédito:
  - a) Las partes;
  - b) El monto del crédito;
  - c) La tasa de interés aplicable;
  - d) Listado de las garantías a ser otorgadas por el OPERADOR;
  - e) Participación o no de Agencia (s) de Crédito de Exportación (ECA)
  - f) De ser positivo el punto e) condiciones de participación de la ECA
  - g) El cronograma de amortización;
  - h) Condiciones precedentes para el primer desembolso;
  - i) Una declaración expresa en el sentido que el (los) contrato(s) de crédito (i) no contraviene el Contrato y establece que, en caso de discrepancia entre dicho(s) contrato(s) y el Contrato, prevalecerá lo dispuesto en el Contrato, (ii) no modifica la asignación de riesgos del Contrato, y (iii) establece que los derechos previstos a favor del OPERADOR en el (los) contrato(s) de crédito y las garantías no exceden los otorgados por el Contrato y que cualquier pacto en contrario será inoponible a la ENTIDAD; y
  - j) Toda vez que el riesgo de la gestión y obtención del financiamiento se encuentra en cabeza del OPERADOR, se entenderá que el requisito mínimo se ha cumplido si la declaración jurada del OPERADOR contiene toda la información aquí listada.
2. En el caso de emisiones en el mercado de capitales, el OPERADOR deberá aportar únicamente una declaración jurada en la que se indique:
  - a) El monto de la emisión;
  - b) La tasa de interés aplicable;
  - c) Listado de las garantías a ser otorgadas por el OPERADOR;
  - d) El plazo para el pago;
  - e) Una declaración expresa en el sentido que el contrato de emisión de obligaciones o documento equivalente (i) no contraviene el Contrato y establece que, en caso de discrepancia entre dicho contrato y el Contrato, prevalecerá lo dispuesto en el Contrato, (ii) no modifica la asignación de riesgos del Contrato, y (iii) establece que los derechos previstos a favor del OPERADOR en el contrato de emisión de obligaciones o documento equivalente y las garantías no exceden los otorgados por el Contrato y que cualquier pacto en contrario será inoponible al CONCEDENTE;
  - f) Toda vez que el riesgo de la gestión y obtención del financiamiento se encuentra en cabeza del OPERADOR, se entenderá que el requisito mínimo se ha cumplido si la declaración jurada del OPERADOR contiene toda la información aquí listada.

**ANEXO 20: PERSONAL DEL INSTITUTO NACIONAL DE SALUD DEL NIÑO SAN BORJA**

  
Sergio Hinojosa  
Jefe de Equipo

  
Enrique Saint Pierre  
Especialista en Costos  
Hospitalarios

  
Italo Bizerra  
Especialista Legal

  
Max Carneiro  
Coordinador Legal

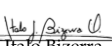
## ANEXO 21: LISTADO DE EQUIPAMIENTO

El presente anexo contiene el listado de equipamiento que tiene que ser provisto por el OPERADOR durante la Fase 1 de Puesta a Punto. El listado se entrega en formato MS-EXCEL y consta de dos partes:

1. **Listado de equipamiento.** Contiene la lista de todos los equipos que deben ser provistos separados por vida útil. Para cada equipo se indica la cantidad a ser provista y el precio unitario referencial en Soles y dólares americanos.
2. **Marcas y modelos del equipamiento actual del INSN-SB.** Contiene el detalle de los equipos que se encuentran actualmente en el Instituto y que deben ser reemplazados por los equipos del punto anterior.

  
Sergio Hinojosa  
Jefe de Equipo

  
Enrique Saint Pierre  
Especialista en Costos  
Hospitalarios

  
Italo Bizerra  
Especialista Legal

  
Max Carneiro  
Coordinador Legal