

**ANEXO 1**  
**DEFINICIONES**

<b>Accionistas Clave</b>	Significa las personas físicas o morales tenedoras de acciones o partes sociales representativas del capital social del Desarrollador y cualquier Filial de ellas que el Instituto haya tomado en cuenta para acreditar la solvencia financiera y técnica de la Propuesta del Desarrollador y para acreditar la experiencia de gestión, técnica y operativa de las personas o empresas que directa o indirectamente constituyeron al Desarrollador, y con base en ello, se haya adjudicado el Contrato.
<b>Acreeedores</b>	Todas y cada una de las personas que provean financiamiento o fondos a largo plazo al Desarrollador para el desarrollo de las Operaciones del Proyecto.
<b>Acta de Uso Real de Consumibles</b>	El acta elaborada en términos del apartado 4.3 del <b>Anexo 4 (Mecanismo de Pagos)</b> .
<b>Acta de Modificación</b>	El acta elaborada en términos del apartado 6 del <b>Anexo 6 (Procedimiento de Modificación)</b> .
<b>Acta de Terminación de la Construcción</b>	Significa el documento emitido por el Supervisor de Obra, en términos del <b>Anexo 11 (Mecanismo de Supervisión)</b> , en el que hace constar que la ejecución de las Obras y/o trabajos de construcción de las Instalaciones han sido ejecutados y concluidos conforme a los requerimientos del Contrato y sus Anexos, incluyendo en dicho documento la descripción general de los trabajos realizados y finalizados por el Desarrollador conforme al <b>Anexo 7 (Programa de Obra)</b> y el sustento documental de los mismos.
<b>Actividades de Mantenimiento</b>	Todas y cada una de las actividades que lleve a cabo el Desarrollador para que las Instalaciones y el Equipo se encuentren <b>(i)</b> en cumplimiento con los Estándares Generales, y <b>(ii)</b> en condiciones aptas para que el Desarrollador cumpla con los Estándares Específicos.
<b>Actividades del Desarrollador</b>	Las actividades que realizará el Desarrollador, necesarias para cumplir con la Fecha de Inicio de Servicios, excluyendo las Obras, las cuales se realizarán durante el Periodo Preoperativo y quedarán definidas en el Programa de Inicio de Servicios en términos de la Sección 7.3.1 del Contrato previa revisión y validación del Instituto. Como mínimo deberá cumplir con las actividades referidas como Principales Hitos en el <b>Apéndice 2 (Principales Hitos)</b> , del <b>Anexo 20 (Modelo de Certificados)</b> .
<b>Actividades del Instituto</b>	Las actividades que realizará el Instituto, necesarias para cumplir con la Fecha de Inicio de Servicios, las cuales se realizarán durante el Periodo Preoperativo y quedarán definidas en el Programa de Inicio de Servicios en términos de la Sección 7.3.1 del Contrato, dichas actividades no podrán

	incluir actividades comprendidas en el Periodo de Operación tales como la atención a cualquier derechohabiente del Instituto.
<b>Actividades Preliminares</b>	Significa todas y cada una de las actividades que el Desarrollador deberá realizar previo a la Fecha de Inicio de Servicios en términos del Contrato y sus Anexos.
<b>Administrador de Calidad</b>	El administrador de calidad designado de conformidad con la Sección 9.3. del Contrato.
<b>Administrador de Riesgos</b>	El administrador de riesgos designado de conformidad con la Sección 15.6. del Contrato.
<b>Antecedentes Penales</b>	Salvo por multas o infracciones de naturaleza administrativa, cualquier sentencia condenatoria de naturaleza penal.
<b>Anteproyecto Arquitectónico</b>	Significa la información técnica de diseño presentada por el Desarrollador como parte de su oferta técnica, detallada en la Sección III de las Bases, la cual será sometida a revisión y en su caso complementada, conforme a lo establecido en las primeras cinco partidas detalladas en el <b>Apéndice B (Tabla de Entregas y Plazos)</b> del <b>Anexo 5 (Procedimiento de Revisión)</b> y que consisten en: Zonificación y Funcionamiento, Programa Médico Arquitectónico, Plantas Arquitectónicas, Cortes Arquitectónicos y Fachadas Arquitectónicas.
<b>Año Contractual</b>	El periodo de 12 (doce) meses calendario comenzando en la fecha de firma del presente Contrato y cada periodo subsiguiente de 12 (doce) meses comenzando al día siguiente del aniversario de la fecha del presente Contrato, en el entendido de que el último Año Contractual será el periodo que inicie al día siguiente del aniversario de la fecha del presente Contrato que corresponda y termine en la Fecha de Terminación del Contrato.
<b>Año de Operaciones</b>	El periodo de 12 (doce) meses calendario comenzando en la Fecha de Inicio de Servicios y cada periodo subsiguiente de 12 (doce) meses comenzando al día siguiente del aniversario de la Fecha de Inicio de Servicios.
<b>APP</b>	Significa el esquema de Asociación Público-Privada previsto en la Ley APP.
<b>Área o Espacio</b>	Se refiere a la superficie contenida en el Inmueble que cumple los requerimientos de diseño, equipamiento y de servicios, conforme lo establece el Contrato y sus Anexos, diseñada conforme a lo descrito en el <b>Apéndice A (Programa Médico Arquitectónico)</b> , <b>Apéndice B (Hojas de Datos Generales y Específicas)</b> del <b>Anexo 8 (Requerimientos de Diseño, Construcción y Plan Funcional)</b> para el desarrollo de las actividades previstas en el Plan Funcional. Dichas superficies se clasifican de la siguiente manera:

	<p>a) Técnico Operativos</p> <p>b) Administrativos</p> <p>c) Servicios</p>
<b>Áreas Comerciales</b>	Se refiere a los Espacios señalados en la Sección 6.5.1 del Contrato, y se describen sus dimensiones y ubicación en la Unidad Funcional “Acceso”, del <b>Apéndice A (Programa Médico Arquitectónico)</b> del <b>Anexo 8 (Requerimientos de Diseño, Construcción y Plan Funcional)</b> .
<b>Área Tributaria</b>	Espacio libre circundante al equipamiento y mobiliario necesario para el desarrollo de las actividades médicas y técnicas del personal del hospital, así como el manejo y tránsito de los pacientes alrededor de los espacios funcionales.
<b>Auditoría Superior de la Federación</b>	Tiene el significado que se le atribuye en la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.
<b>Autocad</b>	Formato de Software (*.DWG) a través del cual se hará entrega de la Información de Diseño (planos arquitectónicos, de ingenierías y diagramas) por parte del Desarrollador.
<b>Autorizaciones</b>	Todos los permisos, autorizaciones, aprobaciones, certificados, consentimientos, licencias, concesiones y otras autorizaciones que se requieran conforme a la Legislación, y cualquier otro consentimiento o acuerdo necesario de terceras personas que se requiera para realizar las Actividades Preliminares, las Actividades del Desarrollador y la prestación de los Servicios de conformidad con los términos del presente Contrato.
<b>Aviso de Rectificación</b>	Significa una comunicación del Desarrollador al Centro de Atención al Usuario (CAU) sobre la fecha y hora en que se ha completado una Rectificación.
<b>Aviso de Solución Provisional</b>	Significa una comunicación del Desarrollador al Centro de Atención al Usuario sobre la fecha y hora en que se ha completado una Solución Provisional.
<b>Beneficiario</b>	Tiene el significado que se le atribuye en la Sección 17.3. del Contrato.
<b>Bien</b>	Significa materiales, herramientas, Accesorios, Equipo, Consumibles y muebles utilizados en el Instituto.
<b>Bitácora</b>	Significa el Instrumento técnico de control durante el desarrollo de los trabajos de construcción que constituye el medio oficial y legal de comunicación entre el residente de la obra, el Supervisor de Obra y el Desarrollador. Es de uso obligatorio a efecto de registrar los asuntos y eventos importantes que se presenten durante la ejecución de los trabajos de construcción y de aquellos acontecimientos que

	resulten diferentes a los establecidos en el Proyecto, Contrato y sus Anexos.
<b>Calendario de Mantenimiento</b>	El calendario anual que contenga las Actividades de Mantenimiento programadas para el Año Contractual de conformidad con el <b>Anexo 10 (Requerimientos de Servicios)</b> .
<b>Calendario de Reposición del Equipo</b>	El calendario que contenga las actividades de reposición del Equipo que deberá presentarse el mes previo de cada aniversario del Año de Operaciones, conforme a lo establecido en el <b>Anexo 9 (Requerimientos de Equipo)</b> . Dicho calendario deberá ser revisado por el Instituto de conformidad con el <b>Anexo 5 (Procedimiento de Revisión)</b> deberá contener los elementos descritos en los Estándares Específicos del Servicio de Provisión y Reposición de Equipo del <b>Anexo 10 (Requerimientos de Servicios)</b> .
<b>Calidad</b>	Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa o bien, que permiten juzgar su valor en relación a los requerimientos establecidos.
<b>Cama Censable</b>	Significa la cama en servicio instalada en el área de hospitalización, para el uso regular de pacientes internos; debe contar con los recursos indispensables de espacio, así como los recursos materiales y de personal para la atención médica del paciente. El servicio de admisión la asigna al paciente en el momento de ingreso al hospital para ser sometido a observación, diagnóstico, cuidado o tratamiento. Es la única que produce egresos hospitalarios sobre los cuales se genera información estadística de ocupación y días estancia.
<b>Cambio de Administración</b>	Respecto de cualquier entidad, fideicomiso o sociedad, cualquier acto jurídico celebrado por una o más personas que implique un cambio en la(s) persona(s) que tienen la capacidad de tomar las decisiones corporativas o administrativas de la entidad, fideicomiso o sociedad de que se trate, incluyendo sin limitar, el control sobre los derechos de voto o el control sobre los derechos a designar y remover a los funcionarios y administradores de la entidad, fideicomiso o sociedad.
<b>Cambio de Control</b>	Si una persona distinta de los socios y/o Accionistas Clave originales del Concursante Ganador y/o del Desarrollador adquiere más del 50% (cincuenta por ciento) de las acciones de dicha sociedad.

<b>Cambio Específico en Legislación</b>	<p>Cualquier Cambio en Legislación cuyo <u>efecto sea imponer obligaciones más onerosas a:</u></p> <p><b>a)</b> Hospitales cuya operación sea provista a través del esquema APP (o cualquier esquema similar que lo reemplace) en relación con otros hospitales que se desarrollen con esquemas similares;</p> <p><b>b)</b> Empresas que llevan a cabo proyectos a través de esquemas APP (o cualquier otro programa similar que lo reemplace) en relación con empresas llevando a cabo proyectos similares a través de otros esquemas;</p> <p><b>c)</b> Las Instalaciones en relación con otros hospitales;</p> <p><b>d)</b> El Desarrollador en relación con otras personas salvo que:</p> <p><b>(i)</b> Dicho cambio derive de un acto u omisión por parte del Desarrollador, que derive de un incumplimiento a la Legislación;</p> <p><b>(ii)</b> El efecto sobre el Desarrollador sea menor al efecto sobre otras personas;</p> <p><b>(iii)</b> Se trate de un cambio en impuestos o la introducción de un nuevo impuesto que afecte a las personas en general.</p>
<b>Cambio en Legislación</b>	La entrada en vigor o la abrogación de cualquier Legislación nacional y/o internacional, según sea aplicable, o cualquier modificación o derogación a la misma después de la celebración del presente Contrato.
<b>Cambio en Legislación del Instituto</b>	Cualquier Cambio en Legislación que afecte o se relacione únicamente con la provisión u operación de instalaciones médicas u hospitales públicos.
<b>Cambio en Legislación Relevante para Obras</b>	Tiene el significado que se le atribuye en la Sección 12.1.5. del Contrato.
<b>Cambio Relevante en Legislación</b>	Tiene el significado que se le atribuye en la Sección 12.1.2. del Contrato.
<b>Causa de Incumplimiento del Desarrollador</b>	Tiene el significado que se le atribuye en la Sección 19.1. del Contrato.
<b>Causa de Incumplimiento del Instituto</b>	Tiene el significado que se le atribuye en la Sección 19.6. del Contrato.
<b>Causa Excusable</b>	Tiene el significado que se le atribuye en la Sección 13.2.1. del Contrato.
<b>Centro de Atención al Usuario (CAU)</b>	El centro de atención a usuarios de las Instalaciones que el Desarrollador deberá mantener conforme a lo previsto en el <b>Anexo 9 (Requerimientos de Equipo)</b> y el <b>Anexo 10 (Requerimientos de Servicios)</b> , el cual fungirá como el único punto de contacto entre los Usuarios Autorizados y el

	Desarrollador para el levantamiento de reportes, su seguimiento y la resolución o estatus de cualquier evento relacionado con los Servicios y/o Equipos/Instalaciones contemplados en el Contrato.
<b>Certificado de Entrega</b>	El certificado que debe emitir el Representante del Instituto de conformidad con lo previsto en el Contrato y en el <b>Anexo 16 (Procedimiento de Entrega de Instalaciones)</b> , de conformidad con el formato que para esos efectos se incluye en el <b>Anexo 20 (Modelo de Certificados)</b> .
<b>Certificado de Terminación de Actividades</b>	El certificado que debe emitir el Supervisor APP, de conformidad con la Sección 7.3.7 y en términos del formato que para esos efectos se incluye en el <b>Anexo 20 (Modelo de Certificados)</b> .
<b>Certificado de Terminación de Obra</b>	El certificado que debe emitir el Supervisor APP, , de conformidad con el numeral 7.3.5 del Contrato y en términos del formato que para esos efectos se incluye en el <b>Anexo 20 (Modelo de Certificados)</b> .
<b>Cierre Financiero</b>	La fecha en la que ocurra el primer desembolso bajo un Documento del Financiamiento en favor del Desarrollador.
<b>Comité de Coordinación</b>	El comité al que se refiere la sección 11.1 del Contrato.
<b>Comité de Expertos</b>	El comité que resolverá disputas que se generen bajo el presente Contrato, integrado conforme a lo previsto en el <b>Anexo 14 (Resolución de Controversias)</b> .
<b>Comité Técnico Operativo</b>	El comité al que se refiere la sección 11.2 del Contrato.
<b>Commissioning</b>	Significa el conjunto de documentos que conforman el expediente de puesta en operación del inmueble y cuyo contenido se indica en el apartado 8.14 del <b>Anexo 5 (Procedimiento de Revisión)</b> del Contrato.
<b>Confirmación de Modificación</b>	Tiene el significado que se le atribuye en el párrafo 4.4 de la Parte 2 del <b>Anexo 6 (Procedimiento de Modificación)</b> .
<b>Confort</b>	Se trata de las condiciones que generan bienestar al usuario, de acuerdo con los criterios mínimos de funcionalidad y habitabilidad, influenciados por los factores ambientales como temperatura, humedad, niveles lumínicos y acústicos, calidad del aire, olores, aspectos visuales, etc.

<p><b>Consumibles y/o Accesorios</b></p>	<p>Materiales necesarios para que el Equipo Médico realice sus funciones, que con su operación se agotan y que son de consumo repetitivo y frecuente, por lo que se requiere su inclusión en los consumos promedio mensuales. Se refiere a la Sección 2.4.7 del <b>Anexo 9 (Requerimientos de Equipo)</b>, que representa en términos generales todo aquello que no es Medicamentos y Material de Curación definido en el Cuadro Básico del Instituto Mexicano del Seguro Social.</p>
<p><b>Contaminación</b></p>	<p>Cualquier elemento, sustancia, residuo, o desperdicio; químico, biológico o industrial; radioactivo, peligroso o tóxico, ya sea en forma líquida, sólida, semisólida, gaseosa o vaporosa, incluyendo, sin limitar, organismos modificados genéticamente y cualquier sustancia que se defina como contaminante en la Legislación.</p>
<p><b>Contratista Principal</b></p>	<p>La empresa contratada por el Desarrollador para llevar a cabo las Obras y/o ejecutar de manera integral el diseño y construcción de las Instalaciones o cualquier persona que lo sustituya, previa autorización correspondiente.</p>
<p><b>Contrato</b></p>	<p>Significa el presente contrato de asociación público privada celebrado el día [*] de [*] de [*], para la prestación de servicios complementarios a los servicios médicos para el diseño y construcción, equipamiento, mantenimiento, operación y prestación de servicios suscrito entre el Desarrollador y el Instituto.</p>
<p><b>Contrato de Obra</b></p>	<p>El contrato para el diseño y la construcción de las Instalaciones celebrado entre el Desarrollador y el Contratista Principal.</p>
<p><b>Contrato de Supervisión APP</b></p>	<p>Significa el o los contratos celebrados por el Desarrollador con el Supervisor APP que designe el Instituto en términos del contrato de prestación de servicios de supervisión contenidos en el <b>Apéndice A (Contrato de Supervisión APP)</b> del <b>Anexo 11 (Mecanismo de Supervisión)</b>.</p>
<p><b>Control</b></p>	<p>Significa la capacidad de dirigir o determinar la dirección de la administración o de las políticas de una persona moral o entidad, ya sea por medio de la propiedad de acciones u otros valores con derecho a voto o mediante cualquier otro medio; en el entendido de que cualquier persona moral o entidad que posea al menos el 50% (cincuenta por ciento) del capital de otra, o que tenga derechos contractuales o corporativos que otorguen el mismo nivel de control sobre esa otra que el que tendría un accionista o socio con un 50% (cincuenta por ciento) de participación, será considerada como que tiene el Control de esa otra persona moral o entidad directa o indirectamente, ya sea a través de la tenencia de Acciones con Derecho a Voto, por contrato o de cualquier otra forma.</p>

<b>Cuenta de Ingresos por Seguros</b>	La cuenta que identifique como tal el Desarrollador.
<b>Daños Directos</b>	Todos los daños, pérdidas, obligaciones, costos, gastos (incluyendo costos y gastos legales y de otros servicios profesionales) y honorarios y gastos por defensa y cargos, todos ellos no recuperables, <u>en el entendido de que</u> no se entenderá por Daños Directos el lucro cesante o conceptos similares.
<b>Daños y Perjuicios a Usuarios</b>	Ocurre cuando una Falla de Servicio provoca cualquier tipo de afectación, detrimento o menoscabo a la integridad, patrimonio, salud física o emocional de cualquier Usuario.
<b>Deducción</b>	Significa cualquier descuento que se haga al Pago Mensual por Servicios, en términos de lo establecido en el <b>Anexo 4 (Mecanismo de Pagos)</b> .
<b>Deducción Directa</b>	Aquella que se origina por el incumplimiento de un Evento Programado.
<b>Deducción Excedente</b>	Es la parte de la Deducción Preliminar Aplicable que excede al Límite Mensual de Deducciones, en caso de que la Deducción Preliminar Aplicable sea menor al Límite Mensual de Deducciones la Deducción Excedente es cero.
<b>Deducción Excedente a la Tarifa Mensual 2</b>	Es la parte de la Deducción Preliminar Aplicable a la Tarifa Mensual 2 que excede al Límite Mensual de Deducciones para el Mes Contractual <i>i</i> en términos del <b>Anexo 4 (Mecanismo de Pagos)</b> . Cuando la Deducción Preliminar Aplicable a la Tarifa Mensual 2 es menor al Límite Mensual de Deducciones entonces la Deducción Excedente es igual a cero.
<b>Deducción Excedente a la Tarifa Mensual 3</b>	Es la parte de la Deducción Preliminar Aplicable a la Tarifa Mensual 3 que excede al Límite Mensual de Deducciones para el Mes Contractual <i>i</i> en términos del <b>Anexo 4 (Mecanismo de Pagos)</b> . Cuando la Deducción Preliminar Aplicable a la Tarifa Mensual 3 es menor al Límite Mensual de Deducciones la Deducción Excedente es cero.
<b>Deducción Excedente a la Tarifa Mensual 4</b>	Es la parte de la Deducción Preliminar Aplicable a la Tarifa Mensual 4 que excede al Límite Mensual de Deducciones para el Mes Contractual <i>i</i> en términos del <b>Anexo 4 (Mecanismo de Pagos)</b> . Cuando la Deducción Preliminar Aplicable a la Tarifa Mensual 4 es menor al Límite Mensual de Deducciones entonces la Deducción Excedente es igual a cero.
<b>Deducción por Daños y Perjuicios a Usuarios</b>	Aquella que se origina como resultado de que una Falla de Servicio provoca un Daño o Perjuicio a Usuarios.

<b>Deducción por Deficiencia en el Reporte</b>	Es aquella que se origina por una Deficiencia en el Reporte correspondiente al Mes Contractual <i>i</i> .
<b>Deducción por Deficiencia en el Reporte de Tipo 1</b>	Si el Desarrollador no registra una Solicitud de Servicio o no registra correctamente información de una Solicitud de Servicio que afecte el resultado de una Deducción o si el resultado del cálculo erróneo de una Deducción por Falla de Servicio o de una Deducción por Reiteración de Fallas de Servicio es en contra del Desarrollador, se generará una Deducción por Deficiencia en el Reporte de Tipo 1.
<b>Deducción por Deficiencia en el Reporte de Tipo 2</b>	Si el Desarrollador no registra una Falla de Servicio o si el resultado del cálculo erróneo de una Deducción por Falla de Servicio o de una Deducción por Reiteración de Fallas de Servicio es a favor del Desarrollador, se generará una Deducción por Deficiencia en el Reporte de Tipo 2.
<b>Deducción por Falla de Servicio</b>	Significa, indistintamente, Deducción por Falla de Servicio Programado o Deducción por Falla de Servicio No Programado conforme estos términos se definen en el <b>Anexo 4 (Mecanismo de Pagos)</b> .
<b>Deducción por Falla en un Evento No Programado</b>	Aquella que se origina por no atender una Solicitud de Servicio asociada a un Evento No Programado, dentro del Tiempo de Respuesta, calculada de acuerdo con la fórmula establecida en el numeral A.3 de la Sección A correspondiente a la Tarifa Mensual 3, de la Parte 2 del <b>Anexo 4 (Mecanismo de Pagos)</b> .
<b>Deducción por Falla en un Evento Programado</b>	Aquella que se origina por no atender una Solicitud de Servicio asociada a un Evento Programado dentro del Tiempo de Gracia, calculada de acuerdo con la fórmula establecida en el numeral A.2 de la Sección A correspondiente a la Tarifa Mensual 3, de la Parte 2 del <b>Anexo 4 (Mecanismo de Pagos)</b> .
<b>Deducción por Imposibilidad de Rectificación</b>	Es aquella que se origina cuando una Falla de Servicio en un Evento Programado no pueda ser rectificadas, conforme a lo establecido en la Sección 4.4 del <b>Anexo 4 (Mecanismo de Pagos)</b> .
<b>Deducción por Reiteración de Fallas</b>	Aquella que se origina cuando existe una Reiteración de una Falla de Servicio. Dicha deducción se deberá calcular acorde a lo establecido en la Sección B correspondiente a la Tarifa Mensual 3, de la Parte 2 del <b>Anexo 4 (Mecanismo de Pagos)</b> .
<b>Deducción Preliminar Aplicable a la Tarifa Mensual 2</b>	Es la suma de las Deducciones por Incumplimiento en el Programa de Reposición más las Penas Convencionales indicadas en la Cláusula Vigésima Cuarta del Contrato que se determinen aplicar en el Mes Contractual más la Deducción Excedente del Mes Contractual anterior, conforme a lo establecido en la Sección C Límites a las Deducciones del

	numeral 2 correspondiente a la Tarifa Mensual 2 del <b>Anexo 4</b> ( <i>Mecanismo de Pagos</i> ).
<b>Deducción Preliminar Aplicable a la Tarifa Mensual 3</b>	Es la suma de las Deducciones por Fallas de Servicio más las Deducciones por Reiteración de Fallas más las Deducciones por Deficiencias en el Reporte todas ellas generadas en el Mes Contractual más las Deducciones por Daños y Perjuicios a Usuarios que se determinen aplicar en el Mes Contractual más la Deducción Excedente del Mes Contractual anterior, conforme a lo establecido en la Sección E Límites a las Deducciones correspondiente a la Tarifa Mensual 3 del <b>Anexo 4</b> ( <i>Mecanismo de Pagos</i> ).
<b>Deducción Preliminar Aplicable a la Tarifa Mensual 4</b>	Es la suma de las Deducciones por Deficiencias en el Reporte generadas en el Mes Contractual más la Deducción Excedente del Mes Contractual anterior, conforme a lo establecido en la Sección B Límites a las Deducciones correspondiente a la Tarifa Mensual 4 del <b>Anexo 4</b> ( <i>Mecanismo de Pagos</i> ).
<b>Deducción Preliminar Aplicable</b>	Es la suma de las Deducciones por Fallas de Servicio más las Deducciones por Reiteración de Fallas más las Deducciones por Deficiencias en el Reporte todas ellas generadas en el Mes Contractual más las Deducciones por Daños y Perjuicios a Usuarios que se determinen aplicar en el Mes Contractual más las Penas Convencionales indicadas en la Cláusula Vigésima Cuarta del Contrato que se determinen aplicar en el Mes Contractual más la Deducción Excedente del Mes Contractual anterior, conforme a lo establecido en la Sección E Límites a las Deducciones del <b>Anexo 4</b> ( <i>Mecanismo de Pagos</i> ).
<b>Deducción Tipo 1</b>	Aquella que se origina por no Rectificar una Falla de Servicio o no lograr una Solución Provisional dentro del Tiempo de Gracia o dentro del Tiempo de Respuesta.
<b>Deducción Tipo 2</b>	Aquella que se origina cuando para rectificar una Falla de Servicio, el Desarrollador implementa una Solución Provisional.
<b>Deducción Tipo 3</b>	Aquella que se origina por Rectificar una Falla de Servicio después de la expiración del Tiempo Acordado de Solución Provisional.
<b>Defecto</b>	Cualquier defecto, vicio oculto, omisión o error en las Obras y/o las Instalaciones y/o Equipo (que no sean parte de los Pendientes) que sea visible o que no sea visible, como consecuencia del incumplimiento por parte del Desarrollador con los Estándares Generales y Específicos y/o la Propuesta y/o cualquier otra obligación conforme al presente Contrato; y que condicionan la emisión del Certificado de Terminación de Obra.

<b>Deficiencia en el Reporte</b>	Ocurre cuando el Desarrollador no registra en el Reporte Mensual de Desempeño y Pagos una Solicitud de Servicio o una Falla de Servicio o cuando el resultado de una Deducción por Falla de Servicio o por Reiteración de una Falla de Servicio no es correcto.
<b>Derechos de intervención del Instituto</b>	Tiene el significado se le atribuye en la sección 8.12 del Contrato
<b>Desarrollador</b>	Sociedad mercantil mexicana, con objeto exclusivo de desarrollar un determinado proyecto de Asociación Público Privada, con quien se celebre el contrato respectivo y a quien se otorguen, en su caso, las autorizaciones para desarrollar el Proyecto.
<b>Día Hábil</b>	Significa cualquier día que no sea un día de descanso obligatorio conforme a la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, la Ley Federal del Trabajo o por disposición normativa del Instituto, o que no sea sábado o domingo.
<b>Diario Oficial</b>	El Diario Oficial de la Federación.
<b>Dirección del Hospital</b>	Es la representación del Instituto dentro del Hospital para el seguimiento de todos los asuntos relacionados con la prestación de los Servicios.
<b>Documentos del Concurso</b>	Significa, conjuntamente, la Convocatoria, las Bases, sus anexos y el Contrato, las Juntas de Aclaraciones, las respuestas oficialmente entregadas, las actas y todas las actuaciones oficiales que se hagan en el Concurso Público Internacional Mixto número [*].
<b>Documentos del Financiamiento</b>	Todos y cada uno de los contratos o instrumentos que celebre el Desarrollador, o cualquier Persona Relacionada con éste, con los Acreedores en relación con el financiamiento a largo plazo para la realización de las Actividades Preliminares y la prestación de los Servicios.
<b>Documentos del Proyecto</b>	Cualquiera que derive de este Contrato, los Contratos con Subcontratistas o cualquier otro contrato, convenio o instrumento jurídico celebrado en relación con dichos documentos, según sean modificados o sustituidos y los Documentos del Financiamiento.
<b>Documentos Presentados a Revisión</b>	Significa toda aquella información que se presenta por el Desarrollador al Instituto para su revisión y validación a fin de implementarse como parte del Proyecto. Incluye la Información de Diseño y las relacionadas con el proceso de la construcción, pre-operación y prestación de los Servicios, en

	términos de lo establecido en el <b>Anexo 5 (Procedimiento de Revisión)</b> .
<b>DRO</b>	Significa el Director Responsable de Obra.
<b>Entregas</b>	Se refiere a los documentos listados en el <b>Apéndice B (Tabla de Entregas y Plazos)</b> del <b>Anexo 5 (Procedimiento de Revisión)</b> y cuya entrega al Instituto constituye una obligación por parte del Desarrollador.
<b>Equipamiento o Equipar</b>	Todos y cada uno de los actos que realiza el Desarrollador con la finalidad de proveer el Equipo al Hospital.
<b>Equipo</b>	Significa conjuntamente, el Equipo Médico, el Equipo de Informática, el Equipo de Telecomunicaciones, el Instrumental, Equipo Propio del Inmueble, Mobiliario Médico y Administrativo.
<b>Equipo de Informática</b>	Tiene el significado que se le atribuye en la Sección 4.1.1 del <b>Anexo 9 (Requerimientos de Equipo)</b> .
<b>Equipo de Telecomunicaciones</b>	Tiene el significado que se le atribuye en la Sección 4.1.2 del <b>Anexo 9 (Requerimientos de Equipo)</b> , considerando que estos equipos se encuentran referenciados en el <b>Apéndice B (Hoja de Datos General y Específicas)</b> del <b>Anexo 8 (Requerimientos de Diseño, Construcción y Plan Funcional)</b> y en el <b>Apéndice B (Equipo de Alta Tecnología)</b> del <b>Anexo 9 (Requerimientos del Equipo)</b> .
<b>Equipo Médico</b>	Tiene el significado que se le atribuye en la Sección 1.1 del <b>Anexo 9 (Requerimientos de Equipo)</b> .
<b>Equipo Propio del Inmueble</b>	Tiene el significado que se le atribuye en la Sección 3.5 del <b>Anexo 9 (Requerimientos de Equipo)</b> .
<b>Estándares de Servicio</b>	Significa los Estándares Específicos y los Estándares Generales de los Servicios según se determina conforme al <b>Anexo 10 (Requerimientos de Servicios)</b> .
<b>Estándares Específicos</b>	Los requerimientos detallados para cada Servicio que se señalan en el <b>Anexo 10 (Requerimientos de Servicios)</b> .
<b>Estándares Generales</b>	Los requerimientos para los Servicios en general previstos en el <b>Anexo 10 (Requerimientos de Servicios)</b> .
<b>Etapa de Actividades Preliminares</b>	El periodo comprendido desde la celebración del Contrato hasta la Fecha de Inicio de Servicios.

<b>Etapa de Prestación de los Servicios</b>	El periodo comprendido desde la Fecha de Inicio de Servicios y hasta la Fecha de Terminación del Contrato.
<b>Evento Extraordinario</b>	Tiene el significado que se le atribuye en la Sección 13.3.1. del Contrato.
<b>Evento No Programado</b>	Significa una situación impredecible o fortuita que impide la continuidad en la prestación de los Servicios conforme a los Estándares de Servicio.
<b>Evento Programado</b>	Significa: a) La prestación de los servicios conforme a los Estándares de Servicio establecidos en el <b>Anexo 10 (Requerimiento de Servicios)</b> . b) Solicitud con al menos 24 horas de anticipación para la prestación de un Servicio descrito dentro del <b>Anexo 10 (Requerimiento de Servicios)</b> fuera de las rutinas u horarios establecidos en los Estándares de Servicio.
<b>Evento Sujeto a Indemnización</b>	Tendrá el significado que se le atribuye en la Sección 13.1.4. del Contrato
<b>Factor de Falla</b>	Significa el valor numérico señalado en el Apéndice C1 para un Evento Programado o lo señalado en el Apéndice C2 para un Evento No Programado del <b>Anexo 4 (Mecanismo de Pagos)</b> .
<b>Falla Ajena</b>	Significa una Falla de Servicio cuyo origen es atribuible a pacientes, familiares de pacientes o al personal del Instituto. El Desarrollador deberá presentar evidencias para su justificación al Supervisor APP.
<b>Falla de Servicio o Falla</b>	Significa: a) Falla en un Evento Programado, o b) Falla en un Evento No Programado Según corresponda.
<b>Falla de Servicio pendiente de Rectificación</b>	Significa una Falla de Servicio que aún no han sido rectificadas al finalizar el Mes Contractual, debiendo estar contenidas en el Reporte Mensual de Desempeño y Pagos del Mes Contractual en que existan.
<b>Falla en un Evento No Programado</b>	Ocurre cuando el Desarrollador: a) No cumple con la prestación del servicio solicitado por un Usuario al cual tiene derecho el Instituto según el Contrato, o b) No ha rectificado el Evento No Programado después de haber transcurrido el Tiempo de Respuesta.

<b>Falla en un Evento Programado</b>	<p>Ocurre cuando el Desarrollador:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) No cumple con alguno de los Indicadores específicos de Desempeño contenidos en los Estándares de Servicio establecidos en el <b>Anexo 10 (Requerimiento de Servicios)</b>, o</li> <li>b) No cumple con alguno de los indicadores generales de Desempeño contenidos en el <b>Anexo 10 (Requerimiento de Servicios)</b>, o</li> <li>c) No cumple con los tiempos y condiciones establecidos en sus Manuales de operación, programas de mantenimiento, programas de reposición de equipo y otros documentos relacionados con la prestación de los Servicios, o</li> <li>d) No cumple con la prestación del servicio solicitado con al menos 24hrs de anticipación, siendo este servicio descrito dentro del Contrato.</li> </ul>
<b>Falla Masiva</b>	Es el conjunto de Fallas de Servicio que ocurren en diversos espacios del Hospital dentro de un mismo Turno y provienen de un mismo Evento No Programado, no imputable al Desarrollador en la medida en que cumplió con los procedimientos y rutinas de mantenimiento establecidos en los Manuales de Operación.
<b>Fecha Base</b>	La fecha de presentación de la Propuesta.
<b>Fecha de Inicio de Servicios</b>	Significa la fecha en que el Desarrollador comience a prestar los Servicios una vez emitido el Certificado de Terminación de Actividades conforme a lo especificado en el Contrato.
<b>Fecha de Terminación de Actividades</b>	La fecha en la cual el Desarrollador haya terminado las actividades descritas en el Programa de Inicio de Servicios.
<b>Fecha de Terminación de Obra</b>	La fecha en que efectivamente se concluyan todas las Obras y puedan iniciar las demás actividades del Programa de Inicio de Servicios, la cual estará establecida en el Certificado de Terminación de Obra.
<b>Fecha de Terminación del Contrato</b>	Tiene el significado que se le atribuye en la Sección 19.9 del Contrato.
<b>Fecha Programada de Inicio de Servicios</b>	[*] de [*] de 20[*].
<b>Fecha Programada de Terminación de Obra</b>	[*] de [*] de 20[*].

<b>Fianza de Cumplimiento de Actividades Preliminares</b>	<p>Significa la fianza que contrate el Desarrollador conforme a la Sección 14.1 del Contrato, con una institución de fianzas que opere en México, con la finalidad de garantizar, a partir de la fecha de firma del Contrato y hasta el primer aniversario de la Fecha de Inicio de Servicios, el pago de cualquier daño o perjuicio causado al Instituto derivado del incumplimiento de las obligaciones del Desarrollador durante la Etapa de Actividades Preliminares.</p>
<b>Fianza de Cumplimiento de la Prestación de Servicios</b>	<p>Significa la fianza que contrate el Desarrollador conforme a la Sección 14.2 del Contrato, con una institución de fianzas que opere en México, con la finalidad de garantizar, a partir de la Fecha de Inicio de los Servicios y hasta la Fecha de Terminación del Contrato, el pago de cualquier daño o perjuicio causado al Instituto derivado del incumplimiento de las obligaciones del Desarrollador durante la Etapa de Prestación de los Servicios.</p>
<b>Fianza de Entrega de Instalaciones</b>	<p>Significa la fianza que contrate el Desarrollador conforme a la Sección 14.3 del Contrato, con una institución de fianzas que opere en México, con la finalidad de garantizar el pago de multas, daños y/o perjuicios que puedan llegar a originarse cuando se inicie un procedimiento administrativo o judicial respecto del presente Contrato.</p>
<b>Fianza para el Procedimiento Administrativo o Judicial</b>	<p>Significa la fianza que contrate el Desarrollador conforme a la Sección 14.4 del Contrato, con una institución de fianzas que opere en México, con la finalidad de garantizar, a partir de la Fecha de Terminación del Contrato, el pago de cualquier daño o perjuicio causado al Instituto derivado de cualquier Defecto o vicio oculto en las Instalaciones y el Equipo.</p>
<b>Fideicomiso</b>	<p>Significa el contrato de fideicomiso irrevocable de inversión, administración y fuente de pago que deberá constituir el Desarrollador como fideicomitente de acuerdo a lo establecido en la Sección 6.12 del Contrato.</p>
<b>Filial</b>	<p>Respecto a cualquier Persona o entidad, cualquier otra Persona que, directa o indirectamente, tenga el Control de esa persona moral, que esté bajo el Control de dicha persona moral o entidad, o que se encuentre bajo el Control común con dicha persona moral o entidad.</p>
<b>Financiamiento</b>	<p>Significa la cantidad de recursos monetarios y de crédito (incluyendo reservas para enfrentar riesgos contingentes y capital de trabajo) necesarios para el cumplimiento de las obligaciones del Desarrollador establecidas en el Contrato.</p>
<b>Fondo de Reserva</b>	<p>La cuenta bancaria abierta por el Desarrollador en cumplimiento de sus obligaciones bajo el Contrato, en la que se establecerá que para el retiro de cualquier fondo, deberá obtenerse la firma de algún apoderado del Instituto, y que tiene</p>

	como propósito ser un fondo para la reposición, reparación y actualización de activos del Proyecto.
<b>Forma de Pago</b>	Significa la forma de pago establecida en la Cláusula Cuarta del Contrato.
<b>Fuerza Mayor</b>	Tiene el significado que se le atribuye en la Sección 13.4.1 del presente Contrato.
<b>Gasto Mínimo</b>	Tiene el significado que se le atribuye en la Sección 12.1.5 del Contrato.
<b>Gastos Financieros</b>	Tiene el significado que se le atribuye a la descripción de <b>GF</b> establecida en la Sección 1.2. del <b>Anexo 15 (Pagos por Terminación)</b> .
<b>Gastos de Inversión</b>	Tiene el significado que se le atribuye a la descripción de <b>GI</b> establecida en la Sección 1.2. del <b>Anexo 15 (Pagos por Terminación)</b> .
<b>Gastos de Operación</b>	Tiene el significado que se le atribuye a la descripción de <b>GO</b> establecida en la Sección 1.2. del <b>Anexo 15 (Pagos por Terminación)</b> .
<b>Gastos Permitidos</b>	Los costos y gastos comprobables incurridos por el Desarrollador como consecuencia directa de un Cambio Relevante en la Legislación de Obras que sean aprobados por el Instituto en términos del <b>Anexo 6 (Procedimiento de Modificación)</b> y la Cláusula Décima Segunda.
<b>Hospital</b>	Significa el Hospital General de Zona de 144 camas, en Bahía de Banderas, Nayarit.
<b>Incumplimiento Ambiental y/o Sanitario</b>	Tiene el significado que se le atribuye en la Sección 19.1 (g).
<b>Índice</b>	El Índice Nacional de Precios al Consumidor, o el Índice que lo sustituya publicado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en el Diario Oficial de la Federación.
<b>Infección</b>	Significa cualquier agente portador de enfermedades o epidemias que aún en el caso de limpieza o prevención de infección o contaminación de conformidad con este Contrato y la Legislación no puedan prevenirse o removerse y que como consecuencia: a) Sea inseguro admitir pacientes, usuarios o personal en el área correspondiente o utilizar el área para el propósito para el que fue creada, y b) Un Área no pueda

	hacerse segura para la admisión de pacientes, usuarios o personal.
<b>Información Confidencial</b>	Tiene el significado que se le atribuye en la Cláusula Vigésima Primera del Contrato.
<b>Información de Diseño</b>	Significa toda aquella información relacionada o contenida como parte del Proyecto Ejecutivo y que constituye un Entregable por parte del Desarrollador conforme a lo establecido en los <b>Apéndices A y B del Anexo 5 (Procedimiento de Revisión)</b> , y el <b>Apéndice C del Anexo 8 (Requerimientos de Diseño, Construcción y Plan Funcional)</b> .
<b>Información del Proyecto</b>	Toda la Información de Diseño: a) Todos los planos, láminas, diagramas, reportes, documentos, memorias, programas de cómputo, fórmulas, cálculos y otra información relacionada con el Proyecto Ejecutivo, construcción de Instalaciones y la provisión del Equipo y la prestación de los Servicios; b) Cualquier otro material, documento o información adquirida o utilizada en relación con las Operaciones del Proyecto o este Contrato.
<b>Información Entregada</b>	La información que el Hospital ha entregado al Desarrollador que se adjunta al Contrato como <b>Anexo 3 (Información Entregada)</b> .
<b>Información Sujeta a Revisión</b>	Significa toda aquella información presentada por el Desarrollador susceptible de ser revisada por el Instituto a través del Procedimiento de Revisión del <b>Anexo 5 (Procedimiento de Revisión)</b> ; incluye los Entregables indicados en el <b>Apéndice B del Anexo 5 (Procedimiento de Revisión)</b> , así como toda aquella información requerida al Desarrollador conforme a lo indicado en cada uno de los Anexos del Contrato, y que requieren de la aprobación por parte del Instituto para su implementación como parte del Proyecto.
<b>Informe de Seguimiento</b>	Es aquel que deberá entregar el Desarrollado al Instituto, según lo establecido en la Sección 6.9.2. del Contrato.

<b>Ingeniero Independiente</b>	Significa el especialista designado por el/los Acreedor/es para verificar la congruencia entre el avance del Proyecto y los montos ejercidos por el Desarrollador respecto al presupuesto programado durante la etapa de Actividades Preliminares.
<b>Inicio de la Implementación de la Solución Provisional.</b>	Momento en el tiempo en que se inicia la implementación de la Solución Provisional autorizada por el Instituto, conforme al apartado 5.5 del <b>Anexo 4 (Mecanismo de Pagos)</b> .
<b>Inmueble</b>	Significa la superficie del predio propiedad del Instituto en el municipio de Bahía de Banderas, estado de Nayarit, en donde se construirán las Instalaciones, y que se identifica en forma específica en el <b>Anexo 3 (Información Entregada)</b> .
<b>Instalaciones</b>	Todos los edificios, Áreas y/o Espacios, así como el Equipo Propio del Inmueble e infraestructura que se requieran para que el Desarrollador pueda cumplir con sus obligaciones bajo el presente Contrato y sus Anexos, tal y como éstas puedan ser variadas, modificadas o complementadas en términos del mismo.
<b>Instituto o IMSS</b>	Significa el Instituto Mexicano del Seguro Social, al que se le conoce y se le denomina también con el acrónimo IMSS.
<b>Insuficiencia de Financiamiento</b>	Tiene el significado que se le atribuye en la Sección 2.1 de la Parte 3 del <b>Anexo 6 (Procedimiento de Modificación)</b> .
<b>Instrumental</b>	Todos aquellos elementos, maquinaria y equipo que deben ser provistos por el Desarrollador e instalados en las Instalaciones de conformidad con lo especificado bajo esta categoría de equipo en el <b>Anexo 9 (Requerimientos de Equipo)</b> y la Propuesta.
<b>IVA</b>	El Impuesto al Valor Agregado, o el impuesto que lo sustituya o lo reemplace, aplicable de conformidad con la Legislación, según su tasa o su regulación sean modificadas durante la duración del presente Contrato.
<b>Lay out Arquitectónico</b>	Se refiere al arreglo arquitectónico aceptado por el Instituto que indica la pauta para la continuación del desarrollo del Proyecto Ejecutivo, establecido también como el hito con el que se inicia la fase de Construcción. El Lay out Arquitectónico corresponde a las Fases 1, 2 y 3 del Proyecto Ejecutivo definidas en el <b>Anexo 7 (Programa de Obra)</b> y es elaborado por el Desarrollador de conformidad con los alcances establecidos en el <b>Apéndice C (Requerimientos Mínimos del Proyecto Ejecutivo)</b> del <b>Anexo 8 (Requerimientos de Diseño, Construcción y Plan Funcional)</b> y conforme a los procedimientos, plazos y términos establecidos en el <b>Apéndice B (Procedimiento de Revisión de la Información de Diseño)</b> del <b>Anexo 5 (Procedimiento de Revisión)</b> .

<b>LEED AP</b>	Profesional acreditado por la USGBC (US Green Building Council), que asesorará al Desarrollador en el Proyecto, a efecto de que cumpla con los criterios de sustentabilidad requeridos en el <b>Anexo 8 (Requerimientos de Diseño, Construcción y Plan Funcional)</b> .
<b>LEED Healthcare</b>	Estándares de sustentabilidad establecidos por la USGBC (US Green Building Council) para la Certificación de infraestructura hospitalaria.
<b>Legislación</b>	Significa: a) Cualquier Código, Ley, Reglamento u ordenamiento legal vigente en México o en el estado de Nayarit, según sea aplicable; b) Cualquier norma oficial mexicana, norma mexicana (NMX), norma o lineamiento internacional, normatividad, regulación, reglamento, regla, directriz o disposición similar que sea aplicable al Hospital, el Instituto y al Desarrollador, siempre y cuando su contenido se haya publicado en el Diario Oficial de la Federación, o su equivalente por parte del Municipio y del Estado, o el mismo sea notificado por parte del Instituto al Desarrollador de carácter regulatorio tanto de infraestructura como de Equipamiento y procesos operativos emitidos por el Instituto aplicables a sus unidades médicas y c) Normas, manuales y lineamientos a nivel general emitidos por el Instituto aplicables a sus unidades médicas y no médicas, y a los servicios realizados en éstas.
<b>Legislación Adversa</b>	Cualquier Cambio en Legislación que de aprobarse: pudiera tener un efecto adverso sobre la capacidad legal y de pago del Instituto para cumplir con cualquiera de sus obligaciones en relación con el Proyecto, que sean indispensables para el Desarrollador y/o sus Acreedores. En el entendido que, tratándose de un Cambio en Legislación que tendría el efecto de transferir la capacidad legal y de pago del Instituto en relación con sus principales obligaciones a una nueva entidad, la Legislación correspondiente no sería una Legislación Adversa si la nueva entidad se rige por una normatividad similar y tiene la capacidad de cumplir con las obligaciones principales bajo el presente Contrato.
<b>Ley APP</b>	La Ley de Asociaciones Público Privadas.
<b>Límite Mensual de Deducciones para la Tarifa Mensual 3</b>	Se refiere a la deducción máxima que se podrá aplicar a la Tarifa Mensual 3 en el Mes Contractual, calculada como un porcentaje de la Tarifa Mensual 3, conforme a lo establecido en la Sección E correspondiente a la Tarifa Mensual 3 de la Parte 2 del <b>Anexo 4 (Mecanismo de Pagos)</b> .

<b>Lista de Pendientes</b>	La lista elaborada por el Instituto y firmada por el Supervisor APP y el Desarrollador que contenga los Pendientes.
<b>Lista de Consumibles del Equipo (Lista de Consumibles)</b>	Se refiere a la lista que el Desarrollador deberá presentar conforme a lo referido en el Programa de Equipamiento del <b>Anexo 9 (Requerimientos de Equipo)</b> .
<b>Mantenimiento Correctivo</b>	Tiene el significado que se le atribuye en la Cláusula 8.6.4 del Contrato.
<b>Manuales</b>	Todos y cada uno de los manuales de operación del Equipo, pruebas de instalación y funcionamiento de las Instalaciones y el Equipo, planos de diseño de las Obras, planos que identifiquen las Obras tal y como éstas fueron construidas (Planos “ <i>As Built</i> ”), todos los planos relacionadas con las Obras, garantías de Equipo y demás información similar respecto de las Obras y el Equipo.
<b>Manuales de Operación de los Servicios (Manuales de Operación)</b>	Documento presentado por el Desarrollador que contiene los procedimientos, instructivos y rutinas, entre otros, para la prestación de los Servicios. Los Manuales de Operación se presentan 6 (seis) meses previos a la Fecha de Inicio de Servicios con base en las especificaciones del <b>Anexo 10 (Requerimientos de Servicios)</b> y se revisan anualmente conforme a lo indicado en el <b>Anexo 5 (Procedimiento de Revisión)</b> .
<b>Mecanismo de Pagos</b>	El mecanismo para calcular los Pagos por Servicios que se contiene en el <b>Anexo 4 (Mecanismo de Pagos)</b> .
<b>Mes Contractual</b>	Significa un mes calendario con las siguientes consideraciones: a) El primer Mes Contractual inicia a las cero horas del día que corresponda a la Fecha de Inicio de Servicios o a la Fecha Programada de Inicio de Servicios lo que ocurra después. b) El último Mes Contractual finaliza a las 24 horas del día correspondiente a la Fecha de Terminación del Contrato.
<b>Métodos de Prestación</b>	Los métodos para la prestación de los Servicios identificados por el Desarrollador en los Manuales de Operación de los Servicios, presentados a revisión del Instituto 6 (seis) meses previos a la Fecha Programada de Terminación de Obra, con base en las especificaciones del <b>Anexo 10 (Requerimientos de Servicios)</b> y a los términos del <b>Anexo 5 (Procedimiento de Revisión)</b> .
<b>Método de Supervisión</b>	Significa la metodología o el proceso utilizado por el Supervisor APP o por el Instituto para medir el cumplimiento de los Métodos de Prestación con los Estándares de Servicio.

<b>México</b>	Los Estados Unidos Mexicanos.
<b>Mobiliario</b>	Todos aquellos elementos, maquinaria y equipo que deben ser provistos por el Desarrollador e instalados en las Instalaciones de conformidad con lo especificado bajo esta categoría de equipo en el <b>Anexo 8 (Requerimientos de Diseño, Construcción y Plan Funcional)</b> y el <b>Anexo 9 (Requerimientos de Equipo)</b> y la Oferta.
<b>Modelo Financiero</b>	Significa la hoja de cálculo creada en sistemas de cómputo realizada de conformidad con el <b>Anexo 17 (Modelo Financiero)</b> , que forma parte de la Propuesta e incorpora costos, estados financieros, flujos de efectivo, balance, contraprestación estimada y los supuestos aplicables durante la vigencia del Contrato, acompañada por todos los detalles, cálculos, metodologías, supuestos contables utilizados en su elaboración y cualquier otra documentación necesaria o considerada importante para operar el modelo, según éste sea modificado de conformidad con lo previsto en el Contrato y sus Anexos.
<b>Modelo Financiero Acordado al Cierre</b>	Tendrá el significado establecido en el <b>Anexo 17 (Modelo Financiero)</b> .
<b>Modificación Acordada</b>	Significa una Modificación para la cual se hayan acordado todos sus términos, faltando sólo definición sobre su financiamiento por lo que todavía no se habrá emitido una Confirmación de Modificación.
<b>Modificación Aprobada</b>	Significa una Modificación para la cual el Instituto emita una Confirmación de Modificación.
<b>Modificación de Instalaciones del Hospital</b>	Significa una Modificación a las Obras solicitada por el Instituto de conformidad con el <b>Anexo 6 (Procedimiento de Modificación)</b> .
<b>Modificación de Servicios del Hospital</b>	Significa una Modificación de Servicios solicitada por el Instituto de conformidad con el <b>Anexo 6 (Procedimiento de Modificación)</b> .
<b>Modificaciones</b>	Significa <b>(i)</b> una Modificación de Instalaciones del Hospital; <b>(ii)</b> una Partida Adicional; y/o <b>(iii)</b> una Modificación de Servicios del Hospital (según sea el caso). Tiene por objeto lo referido en la Sección Primera, de la Ley APP.
<b>Monto Máximo de Pagos por Servicios Ofertado</b>	Es el monto máximo que el Instituto pagará al Concursantes Ganador expresado en Pesos Constantes (sin IVA) y que fue propuesto por el Concursantes Ganador en su Propuesta.
<b>Notificación de Servicio Deficiente</b>	Significa la notificación que hace el Instituto al Desarrollador y a los Acreedores de éste cuando, si durante cualquier Mes

	Contractual el Desarrollador ha acumulado Deducciones por Fallas de Servicio que igualan el Límite Mensual de Deducciones para el Mes Contractual <i>i</i> para la Tarifa Mensual 3 en términos del <b>Anexo 4 (Mecanismo de Pagos)</b>
<b>Obligados Solidarios</b>	Son aquellos [Miembros del Consorcio] integrantes del Concursante Ganador, que en cumplimiento de las obligaciones establecidas en las Bases, la Ley APP y el Reglamento APP crearon a la Sociedad con Propósito Específico que actúa con calidad de Desarrollador en el presente Contrato y que estarán a lo dispuesto por la Sección 14.6 del Contrato
<b>Obligación Fiscal</b>	Cualquier obligación de pago o retención por concepto de impuestos del Desarrollador respecto de un Pago por Terminación.
<b>Obras</b>	El diseño (incluyendo la elaboración de cualquier Información Sujeta a Revisión o Aprobación), construcción, pruebas y demás actividades necesarias para la terminación de las Instalaciones, incluyendo cualesquiera obras que debe ejecutar el Desarrollador para poder prestar los Servicios de conformidad con el presente Contrato.
<b>Obras de Entrega</b>	Tiene el significado que se le atribuye en la Sección 2.3 del <b>Anexo 16 (Procedimiento de Entrega de Instalaciones y Equipo)</b> del Contrato.
<b>Obras Inducidas</b>	Significa la ejecución de trabajos requeridos relacionados con la infraestructura y Servicios Públicos tanto al interior como en las inmediaciones del Inmueble, así como los trabajos para deruir o deshacer construcciones existentes y que son necesarios para el desarrollo de la etapa de construcción del Proyecto.
<b>Operaciones del Proyecto</b>	Las Obras, las Actividades del Desarrollador, las Actividades de Mantenimiento, la administración y la provisión de los Servicios y cualquier otra actividad necesaria para el cumplimiento con cualquiera otra obligación del Desarrollador bajo el presente Contrato.
<b>Pago Anual por Servicios</b>	Significa el monto a pagar al Desarrollador como contraprestación por los Servicios, objeto del Contrato, expresado en Pesos Constantes de la Fecha Base, el cual será igual al Pago Anual por Servicios Ofertado establecido en la oferta económica de la Propuesta bajo el documento <b>PE-4 Estimación del Precio de los Servicios</b> de las Bases. En caso de que exista una Modificación Aprobada, el Pago Anual por

	Servicios será igual al monto establecido en el Acta de Modificación correspondiente.
<b>Pago Compensatorio por los Servicios Públicos Utilizados</b>	Significa el pago que se realiza, conforme a la Parte 3 del <b>Anexo 4 (Mecanismo de Pagos)</b> , por todos aquellos Servicios Públicos utilizados para el Proyecto que estén relacionados únicamente con Unidades Funcionales de uso exclusivo del Instituto.
<b>Pago Mensual Neto</b>	Significa la cantidad en pesos sin IVA a pagar al Desarrollador por el Instituto como contraprestación por los Servicios para el Mes Contractual que corresponda, calculado conforme a la fórmula señalada en el numeral 2 de la Parte 1 del <b>Anexo 4 (Mecanismo de Pagos)</b> .
<b>Pago Mensual por Servicios</b>	Significa la cantidad expresada en pesos nominales, proporcional al Pago Anual por Servicios según el número de días en el Mes Contractual que corresponda, calculado conforme a la fórmula señalada en el párrafo 1.3. de la Parte 1 del <b>Anexo 4 (Mecanismo de Pagos)</b> .
<b>Pago por Terminación</b>	Tiene el significado que se le atribuye en la Sección 19.10. del Contrato.
<b>Pagos por Servicios</b>	Los pagos que recibirá el Desarrollador como contraprestación por los Servicios. Conforme al cálculo que se realice en términos del <b>Anexo 4 (Mecanismo de Pago)</b> .
<b>Parte Indemnizante</b>	Tiene el significado que se le atribuye en la Sección 17.3. del Contrato.
<b>Participación Económica</b>	Significa la participación directa o indirecta de una Persona en el capital social del Desarrollador; <u>en el entendido de que</u> para el cálculo del nivel de la participación económica de un accionista indirecto del Desarrollador se deberá contar la participación total del accionista directo si el accionista indirecto es una Filial del accionista directo del Desarrollador.
<b>Partida Adicional</b>	Significa una partida de obra para las Instalaciones (siendo obras de remodelación, adicionales, demolición o ampliación o cualquier Modificación en la calidad o función de las Instalaciones) que: <b>(i)</b> no se refiera a Actividades de Mantenimiento u obras requeridas para garantizar que el Desarrollador cumpla con sus obligaciones bajo el Contrato; <b>(ii)</b> se implemente después de la Fecha de Inicio de Servicios; <b>(iii)</b> se requiera para que el Desarrollador cumpla con una

	Solicitud de Modificación; y <b>(iv)</b> que derive de un Cambio en la Legislación.
<b>Penas Convencionales</b>	Son aquellas a las que se refiere la Cláusula Vigésima Cuarta del Contrato.
<b>Pendientes</b>	Los elementos menores que se encuentren pendientes para concluir las Obras, que no impedirían <b>(i)</b> la adecuada operación y ocupación de las Instalaciones por parte del Instituto para la prestación de los Servicios Médicos, o <b>(ii)</b> la prestación de los Servicios por parte del Desarrollador conforme a los Estándares de Servicio.
<b>Periodo de Operación</b>	El periodo que transcurra desde la Fecha de Inicio de Servicios hasta el final de la Vigencia del Proyecto.
<b>Periodo de Pagos</b>	Significa el periodo comprendido a partir de la Fecha de Inicio de Servicios o de la Fecha Programada de Inicio de Servicios lo que ocurra después y hasta la Fecha de Terminación del Contrato.
<b>Periodo Preoperativo (Periodo de Preoperación)</b>	Significa el periodo comprendido entre la Fecha de Terminación de Obra, lo anterior da inicio con la liberación del Certificado de Terminación de Obras en términos del apartado 7.3.5 del Contrato, tiene una duración de 3 meses durante el cual se realizarán todas las Actividades del Desarrollador y Actividades del Hospital en términos del Programa de Inicio de Servicios referido en la sección 7.3.7 del Contrato y termina con la liberación del Certificado de Terminación de Actividades para iniciar con el Periodo de Operación.
<b>Perito</b>	Cualquier persona que tenga experiencia amplia y pericia para la materia respecto de la cual será contratado como perito con relación a este Proyecto, independientemente de que dicha persona cuente o no con una Certificación que lo acredite como especialista.
<b>Perito en Gestión Médica</b>	Profesional experto en materia de proyecto, puesta en marcha, operación y gestión médica de proyectos de infraestructura hospitalaria similares a los del presente Contrato, quien se encargará de supervisar y verificar que se cumplan las condiciones necesarias establecidas en el Contrato y sus Anexos, emitiendo el Certificado de Terminación de Actividades correspondiente.
<b>Perito en Infraestructura</b>	Profesional experto en materia de proyecto, construcción, puesta en marcha y operación de proyectos de infraestructura hospitalaria similares a los del presente Contrato, quien se encargará de supervisar y verificar que se cumplan las condiciones necesarias establecidas en el Contrato y sus

	Anexos, emitiendo el Certificado de Terminación de Obra correspondiente.
<b>Permiso Administrativo Temporal</b>	Significa el permiso administrativo oneroso por tiempo determinado, accesorio al Contrato que expida, de conformidad con la Sección 6.6 del Contrato, el Instituto a favor del Desarrollador, cuyo modelo se adjunta como <b>Anexo 19 (Permiso Administrativo)</b> .
<b>Personal del Desarrollador o Persona del Desarrollador</b>	Los contratistas, subcontratistas, agentes, trabajadores, empleados y demás contratistas del Desarrollador (incluyendo, sin limitación, los contratistas de servicios y el Contratista Principal) y los subcontratistas de éstos, así como los directores, funcionarios, empleados y trabajadores de todas estas personas en relación con el Proyecto.
<b>Personal del Instituto o Persona del Instituto</b>	Los funcionarios, empleados y trabajadores del Instituto, así como, para estrictos efectos del Contrato, cualquier contratista, subcontratista, prestador de servicios o cualquier otra persona designada por el Instituto que tenga alguna relación directa o indirecta con el Proyecto.
<b>Personal del Hospital</b>	Significa aquellas personas contratadas por el Instituto, ya sea personal administrativo, médico, técnico, de enfermería o de cualquier otra naturaleza que esté adscrito al Hospital.
<b>Persona Relacionada</b>	Respecto de cualquier persona, una persona que sea una Subsidiaria de ésta o de la cual la persona sea Subsidiaria, y en el caso del Desarrollador incluirá a sus accionistas o socios.
<b>Persona Restringida</b>	<b>a)</b> Cualquier persona que por disposición de Ley conforme a la Legislación no pueda contratar con el Instituto Mexicano del Seguro Social, el Gobierno Federal o alguna Entidad Federativa de México; o <b>b)</b> Cualquier persona que tenga vínculos directos o indirectos con actos o prácticas ilícitas.
<b>Plan de Apertura</b>	Tiene el significado que se le atribuye en el <b>Apéndice B (Plan de Apertura)</b> del <b>Anexo 10 (Requerimiento de Servicios)</b> .
<b>Plan de Calidad de Servicios (Plan de Calidad)</b>	Es el plan de calidad para cada uno de los Servicios que deberá elaborar el Desarrollador en términos del <b>Anexo 10 (Requerimientos de Servicios)</b> .
<b>Planos del Sembrado Final del Equipamiento</b>	El Desarrollador deberá presentar 10 (diez) Días Hábiles previos a la terminación del Periodo Preoperativo los planos de sembrado final del Equipamiento por Unidad Funcional, que describan la ubicación y tipo de Equipo. Esta información formará parte de los Principales Hitos del Programa de Inicio

	de Servicios y se someterá a revisión del Instituto conforme a lo indicado en el <b>Anexo 5 (Procedimiento de Revisión)</b> .
<b>Ponderador de Unidad Funcional</b>	Significa el peso relativo, en términos porcentuales, de cada Unidad Funcional en el cálculo de las deducciones por Fallas de Servicios, de acuerdo con lo establecido en el <b>Apéndice B (Ponderación de Unidades Funcionales)</b> del <b>Anexo 4 (Mecanismo de Pagos)</b> .
<b>Principales Hitos</b>	Significa las principales actividades del Desarrollador, sin las cuales no podrá obtener el Certificado de Terminación de Actividades y, por lo tanto, no podrá iniciar la prestación de los Servicios. Dichos hitos no podrán ser prorrogables en términos del <b>Anexo 20 (Modelo de Certificados)</b> .
<b>Procedimiento de Revisión de las Instalaciones</b>	Tiene el significado que se le atribuye en la Sección 8 del <b>Anexo 5 (Procedimiento de Revisión)</b> del Contrato.
<b>Procedimiento General</b>	Tiene el significado que se le atribuye en el párrafo 1 de la Parte 4 del <b>Anexo 6 (Procedimiento de Modificación)</b> .
<b>Programa de Capacitación</b>	Se refiere al programa de capacitación del Desarrollador en términos de lo establecido en la sección 2.4.4 del <b>Anexo 9 (Requerimientos de Equipo)</b> .
<b>Programa de Equipamiento</b>	Significa el programa de equipamiento de las Instalaciones que el Desarrollador contempló en esta materia en la Propuesta con base en los requerimientos para el Equipo previstos en el <b>Anexo 9 (Requerimientos de Equipo)</b> .
<b>Programa de Obra</b>	El programa a que se refiere el <b>Anexo 7 (Programa de Obra)</b> según sea modificado de tiempo en tiempo conforme a la Sección 7.1.11 del Contrato, y cualesquier programa de obra que se derive o especifique dicho programa de obra general.
<b>Programa de Inicio de Servicios</b>	El programa que se desarrolle conjuntamente entre el Instituto y el Desarrollador de conformidad con lo dispuesto en la Sección 7.3.1 del Contrato con base en el borrador del Programa de Inicio de Servicios.
<b>Programa Médico Arquitectónico</b>	Significa el listado de Espacios y Áreas a los que se refieren los Anexos del Contrato, y el cual incluye información respecto a la cantidad de locales, su dimensionamiento, características generales de los Espacios y distribución de éstos por Unidad Funcional, detallado en el <b>Apéndice A (Programa Médico Arquitectónico)</b> del <b>Anexo 8 (Requerimientos de Diseño construcción y Plan Funcional)</b> .

<b>Propiedad Intelectual</b>	Todas las marcas, patentes, modelos industriales, diseños registrados, derechos de autor, ya sea que se encuentren registrados o no, secretos industriales u otro tipo de derechos de propiedad intelectual que se creen, adquieran, transmitan, utilicen o que pretendan ser utilizadas por el Desarrollador o cualquier Persona del Desarrollador o terceras personas (para el uso y beneficio del Desarrollador) para el propósito del diseño, construcción, operación, mantenimiento, mejora y/o pruebas de las Instalaciones, la prestación de los Servicios, o en el desarrollo de cualquier otra Operación del Proyecto, excluyéndose los derechos sobre Propiedad Intelectual de los Subcontratistas que obtengan para su beneficio y que usen de manera general para desempeñar sus labores y no específicamente para las Operaciones del Proyecto.
<b>Propuesta u Oferta</b>	La Propuesta integrada por la oferta técnica y económica entregada por el Concursante Ganador de conformidad con el Concurso Público Internacional Mixto No.
<b>Proyecto</b>	El desarrollo y operación de un Hospital General de Zona de 144 camas en Bahía de Banderas en el Estado de Nayarit.
<b>Proyecto Ejecutivo</b>	Todos los planos, láminas, diagramas, reportes, documentos, memorias, estudios, programas de cómputo, fórmulas, cálculos, información, ingenierías y especificaciones técnicas necesarias para llevar a cabo la construcción de las Instalaciones conforme a lo establecido en el <b>Anexo 8 (Requerimientos de Diseño, Construcción y Plan Funcional)</b> , así como para el suministro y colocación de Equipo en el Proyecto, según se establece en el <b>Anexo 10 (Requerimientos de Servicios)</b> .
<b>Pruebas de Terminación</b>	Conjunto de actividades a las que se refiere la Sección 7.3.4 del Contrato, los cuales incluyen la inspección física de las Instalaciones, pruebas generales de funcionalidad de los Equipos e instalaciones del Inmueble y revisión documental de las Obras por parte del Supervisor APP con base a la Información de Diseño aprobada; a fin de determinar los Defectos que deban ser atendidos por el Inversionista Desarrollador antes de la emisión del Certificado de Terminación de Obra y determinar los asuntos y conceptos que integrarán el Listado de Pendientes.
<b>Queja</b>	Es una comunicación al CAU en la que un Usuario Autorizado manifiesta exclusivamente una inconformidad. El Supervisor APP hará la investigación correspondiente y en caso de que se detecte el incumplimiento de un Indicador de Desempeño se convierte en una Falla de Servicio.

<b>Rectificación Administrativa</b>	Situación que se presenta cuando no se pueda Rectificar una Falla de Servicio o bien cuando la Solución Definitiva no pueda implementarse de manera posterior a la Solución Provisional, conforme a lo establecido en la sección 5.4 del <b>Anexo 4 (Mecanismo de Pagos)</b> .
<b>Rectificación o Rectificar</b>	<p>Con relación a la Falla de Servicio, significa que el Desarrollador:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Cumple con lo establecido en el Indicador de Desempeño asociado a la Falla de Servicio, o</li> <li>b) Cumple con los tiempos y condiciones establecidos en sus Manuales de Operación, Programas de Mantenimiento, Programas de Reposición de Equipos y otros documentos relacionados con la prestación de los Servicios, o</li> <li>c) Presta el Servicio, el cual fue previamente solicitado con al menos 24 horas de anticipación, siendo este servicio descrito dentro del <b>Anexo 10 (Requerimiento de Servicios)</b>, o</li> <li>d) Cumple con la prestación del Servicio asociado con el Evento No Programado.</li> </ul> <p>Según sea el motivo de la Falla de Servicio. La Rectificación debe ser acorde con el cumplimiento de la Legislación y las políticas del Instituto.</p>
<b>Reporte de Verificación de Avance o “RVA”</b>	Registro documental mensual sobre los porcentajes de avance real del Proyecto durante la Etapa de Actividades Preliminares, correspondientes al desarrollo efectivamente ejecutado por el Desarrollador, emitido por el Supervisor de Obra y sancionado por el Supervisor APP, en términos del <b>Anexo 8 (Requerimientos de Diseño, Construcción y Plan Funcional)</b> y <b>Anexo 11 (Mecanismo de Supervisión)</b> .
<b>Reglamento (Reglamento APP)</b>	El Reglamento de la Ley APP.
<b>Reglamento de los Subcontratistas</b>	Significa las políticas, lineamientos, procedimientos y demás disposiciones que establecen los Subcontratistas para guardar las condiciones de calidad y seguridad de las Instalaciones y de las personas durante la etapa de la construcción, en apego con la normatividad vigente.
<b>Reiteración de Fallas en el Servicio (Reiteración de Falla en el Servicio)</b>	Significa una Falla de Servicio que ocurre de manera simultánea o posterior a otra las cuales tienen en común el mismo servicio, aconteciendo ambas en la misma Unidad Funcional y en el mismo Mes Contractual.
<b>Registro de la Solicitud de Servicio</b>	Significa la asignación del número de reporte por el Centro de Atención al Usuario de la Solicitud de Servicio.

<p><b>Reporte Mensual de Desempeño y Pagos</b></p>	<p>El reporte que deberá presentar el Desarrollador conforme a lo previsto en la Cláusula 4.2 del Contrato y en el <b>Anexo 4 (Mecanismo de Pagos)</b>.</p> <p>Debiendo contener como mínimo las siguientes secciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Reporte de Desempeño. En que se evalúa el desempeño del Desarrollador en la prestación de los Servicios, presentando estadísticas sobre el cumplimiento de los Indicadores de Desempeño. También debe incluir los programas de mantenimiento, programas de reposición de equipos y otros documentos relacionados con la prestación de los Servicios vigentes o por aplicar en los siguientes meses.</li> <li>2) Reporte sobre el Plan de Mejora Continua. En que se evalúa el Plan de Mejora Continua, conforme a lo establecido en el apartado 5 Sistema de Control de Gestión de los Estándares Generales del <b>Anexo 10 (Requerimiento de Servicios)</b>.</li> <li>3) Reporte sobre Solicitudes de Servicio. En que se presenta información sobre Solicitudes de Servicio, Fallas de Servicio y Deducciones, con el nivel de desagregación suficiente para dar seguimiento a los mismos, en versión de documento y en versión hoja de cálculo.</li> <li>4) Reporte de los Servicios Públicos Utilizados. Conforme a lo señalado en la parte 3 del <b>Anexo 4 (Mecanismo de Pagos)</b>.</li> <li>5) Reporte sobre Consumibles. Conforme a lo establecido en la parte 4 del <b>Anexo 4 (Mecanismo de Pagos)</b>.</li> <li>6) Reporte del Pago Mensual Neto. Conforme a lo establecido en el apartado 4.2.1 del Contrato y en la parte 1 del <b>Anexo 4 (Mecanismo de Pagos)</b>.</li> </ol>
<p><b>Reposición</b></p>	<p>Tiene el significado que se le atribuye en la Sección 2.4.4 del <b>Anexo 9 (Requerimientos de Equipo)</b>.</p>
<p><b>Representante del Desarrollador</b></p>	<p>La persona designada por el Desarrollador de conformidad con la Cláusula Décima del Contrato.</p>
<p><b>Representante del Instituto</b></p>	<p>La persona designada por el Instituto de conformidad con lo previsto en la Cláusula Décima del Contrato.</p>
<p><b>Representante Legal del Instituto</b></p>	<p>Significa el servidor público facultado para la suscripción del Contrato en términos de la Legislación.</p>

<b>Responsable de la Información de Diseño y de las Obras</b>	El profesional (Ingeniero Civil o Arquitecto) designado por el Representante del Instituto responsable del seguimiento y validación de la Información de Diseño, información de las Obras, y el desarrollo de la construcción de las Instalaciones, incluyendo los procedimientos relacionados con el Certificado de Terminación de Obra.
<b>Requisitos de Entrega</b>	Tiene el significado que se le atribuye en el <b>Anexo 16 (Procedimiento de entrega de Instalaciones y Equipo)</b> .
<b>Retraso</b>	Tiene el significado que se le atribuye en la Sección 13.1.1 del Contrato.
<b>Riesgo No Asegurable</b>	Un riesgo para el cual el Desarrollador tenga que proveer un seguro de conformidad con lo previsto en la Cláusula Décimo Quinta, y que después de la fecha del presente Contrato: <b>a)</b> Dicho seguro no esté disponible en el mercado de seguros nacional, respecto del riesgo correspondiente; o <b>b)</b> Los términos ofrecidos respecto de dicho riesgo sean tales que en general, de conformidad con la Legislación, las aseguradoras de reconocido prestigio recomiendan no asegurar, o terceras personas dentro de la industria hospitalaria, actuando de manera prudente, han dejado de contratar dichos seguros debido al costo muy elevado del seguro correspondiente para mitigar o administrar el efecto de que dicho riesgo no sea asegurable, y el Desarrollador se lo ha demostrado al Instituto.
<b>Sanción</b>	Son aquellas Penas Convencionales descritas en la Sección 7 del <b>Anexo 5 (Procedimiento de Revisión)</b> .
<b>Seguros</b>	Según el contexto lo requiera, todos o cualquiera de los seguros que deba mantener el Desarrollador de conformidad con el presente Contrato.
<b>Servicios</b>	Todos los servicios que deben ser provistos y prestados por el Desarrollador de conformidad con lo previsto en el Contrato y en el <b>Anexo 10 (Requerimientos de Servicios)</b> tal y como éstos puedan ser modificados o ajustados de tiempo en tiempo de conformidad con lo previsto en este Contrato.
<b>Servicios Médicos</b>	La administración, responsabilidad, manejo y desempeño de los servicios clínicos y médicos necesarios para el Proyecto que serán proveídos en las Instalaciones por el Instituto y que son servicios que no proveerá el Desarrollador a el Instituto bajo el presente Contrato, incluyendo, en forma enunciativa y no limitativa, prestación de servicios médicos y quirúrgicos y de enfermería, suministro de medicamentos y otros consumibles médicos y equipamiento distinto al que requiera proveer el Desarrollador bajo el presente Contrato.

<b>Servicios Públicos</b>	Significa aquellos servicios disponibles para la población en general y que son provistos por entes públicos o privados y se encuentran regulados por el gobierno federal, estatal o municipal, incluyendo sin limitar, suministro de agua potable, red de alcantarillado y saneamiento de aguas, distribución y suministro de gas y suministro de energía eléctrica, servicios telefónicos y de internet.
<b>Sistemas de Administración de Instalaciones, Equipos y Servicios</b>	Tiene el significado que se les atribuye en la Sección 6.6 del <b>Anexo 9 (Requerimientos de Equipo)</b> .
<b>Sistema de Control de Gestión</b>	El sistema de evaluación del cumplimiento por parte del Desarrollador con los Estándares de Servicio, que debe proveer el Desarrollador conforme a la Sección 3.5 del <b>Anexo 10 (Requerimientos de Servicios)</b> .
<b>Solicitud de Apoyo</b>	Es una solicitud al Centro de Atención al Usuario (CAU) de un servicio que está fuera del alcance del Contrato, pudiendo o no ser atendida. El Desarrollador deberá presentar evidencias para su justificación al Supervisor APP.
<b>Solicitud de Modificación</b>	Tiene el significado que se le atribuye en el párrafo 2.1 de la Parte 2 del <b>Anexo 6 (Procedimiento de Variación)</b> .
<b>Solicitud de Servicio</b>	Significa la comunicación de un Usuario Autorizado al Centro de Atención al Usuario (CAU) por alguno de los siguientes motivos: a) Sobre una Falla en un Evento Programado. b) Sobre un Evento No Programado. c) Petición para la prestación de un Servicio. d) Presentar una Queja.
<b>Solución Definitiva</b>	Significa Rectificar una Falla de Servicio.
<b>Solicitud Directa</b>	Es una solicitud de servicio al personal del Desarrollador que por su importancia y/o urgencia no se requiere una comunicación inmediata al CAU, la cual sin embargo debe ser registrada posteriormente en el Sistema del CAU para su seguimiento.
<b>Solución Provisional</b>	Aquella que permite la continuidad en la prestación de los Servicios en una o más Unidades Funcionales o Espacios pero no cumple plenamente con los Estándares de Servicio y/o los requerimientos previstos en los <b>Anexos 8 (Requerimientos de Diseño, Construcción y Plan Funcional)</b> , <b>Anexo 9 (Requerimientos de Equipo)</b> y <b>Anexo 10 (Requerimientos de Servicios)</b> .

	La Solución Provisional concluye hasta que se logra la Rectificación.
<b>Subcontratista</b>	El Contratista Principal, cualquier prestador de servicios y cualquier otra persona que desempeñe las obligaciones y los Servicios bajo el presente Contrato que son responsabilidad del Desarrollador.
<b>Subsidiaria</b>	(i) Cualquier persona moral en la cual el Desarrollador o cualquier socio, accionista, consejero, funcionario o directivo del Desarrollador sea propietario, controle de manera directa o indirecta o sea el titular de los derechos derivados de, un porcentaje superior al diez por ciento (10%) del capital social o del activo de dicha persona moral; (ii) cualquier persona que sea parte de una asociación en participación o de convenios en cuyos términos dos o más personas convengan en llevar a cabo conjuntamente la explotación de ciertos activos para un fin específico; (iii) cualquier fideicomiso en el cual el Desarrollador sea fideicomitente o fideicomisario; (iv) una persona de cualquier naturaleza que, directa o indirectamente sea propiedad de, o esté controlada por, el Desarrollador; o (v) cualquier socio, accionista, consejero, funcionario, directivo, gerente o empleado del Desarrollador.
<b>Supervisor APP</b>	Empresa designada por el Instituto para llevar a cabo la evaluación y seguimiento del desempeño del Desarrollador en las distintas etapas del Proyecto, en cumplimiento al Contrato y los Estándares de Servicio establecidos, así como el apoyo en la administración general del Contrato. De conformidad con los lineamientos previstos en el <b>Anexo 11 (Mecanismo de Supervisión)</b> .
<b>Supervisor de Obra</b>	Empresa designada por el Desarrollador para realizar la verificación técnica y seguimiento de la infraestructura y registro documental de los procesos correspondientes durante el desarrollo del Proyecto Ejecutivo, la Construcción y el Equipamiento, conforme se detalla en el <b>Anexo 11 (Mecanismo de Supervisión)</b> .
<b>Tarifa Anual Categoría 1</b>	Es la parte del Pago Anual por Servicios correspondiente al pago del servicio de la deuda del financiamiento registrado en el Contrato.
<b>Tarifa Anual Categoría 2</b>	Es la parte del Pago Anual por Servicios correspondiente al pago de la amortización del capital aportado por el Desarrollador e invertidos para el cumplimiento de sus

	obligaciones dentro del Contrato APP, así como el cumplimiento de obligaciones fiscales, administrativas, consorciales y demás responsabilidades no contempladas en otras categorías de tarifa.
<b>Tarifa Anual Categoría 3</b>	Es la parte del Pago Anual por Servicios correspondiente al pago al Desarrollador de los gastos de operación, conservación, mantenimiento y sustitución de activos pactadas en el Contrato APP.
<b>Tarifa Anual Categoría 4</b>	Es la parte del Pago Anual por Servicios correspondiente al pago al Desarrollador por los Servicios facturables a precio unitario conforme al Contrato APP.
<b>Tarifa Mensual 1</b>	Es la parte del Pago Mensual por Servicios correspondiente al pago mensual del servicio de la deuda del financiamiento registrado en el Contrato.
<b>Tarifa Mensual 2</b>	Es la parte del Pago Mensual por Servicios obtenido al ajustar por la inflación la Tarifa Anual Categoría 2 y proporcional a los días del Mes Contractual <i>i</i> .
<b>Tarifa Mensual 3</b>	Es la parte del Pago Mensual por Servicios obtenido al ajustar por la inflación la Tarifa Anual Categoría 3 y proporcional a los días del Mes Contractual <i>i</i> .
<b>Tarifa Mensual 4</b>	Es la parte del Pago Mensual por Servicios al hacer proporcional la Tarifa Anual Categoría 4 a los días del Mes Contractual <i>i</i> .
<b>Tasa Interna Real de Retorno</b>	Significa la tasa de retorno en términos reales para el Desarrollador calculada de acuerdo con el Modelo Financiero Acordado al Cierre.
<b>Tasa para Calcular Gastos Financieros</b>	La tasa prevista en la Ley Federal de Ingresos para el caso de prórroga del pago de créditos fiscales.
<b>Tercero Participante</b>	Cualquier socio o accionista que participe en el capital social del Desarrollador, pero que no esté directa o indirectamente involucrado en la prestación de Servicios.
<b>Tiempo Acordado de Solución Provisional (Tiempo Acordado)</b>	Es el tiempo de duración de una Solución Provisional medido a partir del inicio de su implementación y finalizado con la estimación del Desarrollador para Rectificar. En caso de que el Desarrollador requiera implementar una Solución Provisional cuya duración sea mayor a un día debe obtener la autorización del Instituto. La autorización del Tiempo Acordado de la Solución Provisional estará a lo previsto en la sección 5.5 del <b>Anexo 4 (Mecanismo de Pagos)</b> .

<b>Tiempo de Gracia</b>	Es el tiempo indicado en el Apéndice D del <b>Anexo 4</b> ( <i>Mecanismo de Pagos</i> ) con que cuenta el Desarrollador para Rectificar una Falla de Servicio en un Evento Programado.
<b>Tiempo de Rectificación</b>	Es el tiempo que tarda el Desarrollador en finalizar la Rectificación.
<b>Tiempo de Respuesta</b>	Es el tiempo indicado en el Apéndice D del <b>Anexo 4</b> ( <i>Mecanismo de Pagos</i> ) con que cuenta el Desarrollador para Rectificar un Evento No Programado sin que genere deducción alguna por Falla de Servicio.
<b>TIE</b>	Significa la Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio o cualquiera otra tasa que el Banco de México determine como su sustituta.
<b>Turno</b>	Significa cada uno de los periodos de operación de cada Espacio. El día se dividirá en 3 (tres) turnos de 8 (ocho) horas cada uno, siendo de 7 a. m. a 3 p. m. (primer turno), de 3 p. m. a 11 p. m. (segundo turno) y de 11 p. m. a 7 a. m. (tercer turno) del día en cuestión según se establece en el <b>Anexo 10</b> ( <i>Requerimiento de Servicios</i> ).
<b>Unidad Funcional</b>	El conjunto de Espacios que cumplen con los requerimientos de diseño, equipamiento y de servicio, conforme a lo descrito en el Apéndice B ( <i>Hojas de Datos Generales y Específicas</i> ) del <b>Anexo 8</b> ( <i>Requerimientos de Diseño, Construcción y Plan Funcional</i> ) los cuales permiten la prestación de los Servicios en términos de lo establecido en el <b>Anexo 10</b> ( <i>Requerimiento de Servicios</i> ).
<b>Unidad Funcional de Hospitalización</b>	Significa el servicio de internamiento de pacientes para su diagnóstico, tratamiento o rehabilitación, el cual queda descrito en el <b>Anexo 8</b> ( <i>Requerimientos de Diseño, Construcción y Plan Funcional</i> ).
<b>Usuario</b>	Significa cualquier personal del Instituto, del Hospital, del Desarrollador, del Supervisor APP, de la población derechohabiente o sus familiares.
<b>Usuario Autorizado</b>	Se refiere a cualquier persona del Supervisor APP, del Instituto y/o del Desarrollador facultada por el Representante del Instituto y/o el Representante del Desarrollador, según corresponda, para realizar una Solicitud de Servicio.
<b>Usuario Comercial</b>	Significa cualquier persona física o moral que, previa autorización del Instituto, celebre cualquier acto jurídico para el uso de las Áreas Comerciales en los términos referidos en la Sección 6.5.1 del Contrato.
<b>Versión Final</b>	Se refiere a cualquier Documento Presentado a Revisión de acuerdo con lo indicado en las Secciones 1.5 y 1.6 del <b>Anexo</b>

	<b>5 (Procedimiento de Revisión)</b> y que por consiguiente constituye información definitiva del Proyecto, el cual no puede ser modificado salvo por los casos establecidos en el mismo anexo, o mediante el procedimiento descrito en el <b>Anexo 6 (Procedimiento de Modificación)</b> .
<b>Vigencia del Proyecto</b>	25 años a partir de la fecha de celebración del Contrato. Dichos 25 años se componen de 2 años para la ejecución de las Actividades Preliminares y 23 de prestación de Servicios.

**ANEXO 2**

**PROPUESTA**

## **ANEXO 3**

### **INFORMACIÓN ENTREGADA**

**I. INFORMACIÓN DEL INMUEBLE Y ENTREGADA POR EL INSTITUTO**

<b>1</b>	Levantamiento topográfico con linderos, curvas de nivel, bancos de nivel y cuadro de construcción
<b>2</b>	Instrumento jurídico que acredita la propiedad del Inmueble
<b>3</b>	Inscripción al Registro Público de Propiedad Federal
<b>4</b>	Factibilidad Urbana
<b>5</b>	Factibilidad Ambiental
<b>6</b>	Estudio Hidrológico del Inmueble
<b>7</b>	Certificado de libertad o gravamen (Constancia de no adeudos)

**II. INFORMACIÓN DEL CONTRATO ENTREGADA POR EL DESARROLLADOR Y LOS OBLIGADOS SOLIDARIOS**

<b>1</b>	Acuse recepción de la solicitud de opinión de cumplimiento de las obligaciones fiscales del Desarrollador
<b>2</b>	Opinión favorable del cumplimiento de las obligaciones fiscales en materia de seguridad social del Desarrollador
<b>3</b>	Opinión de cumplimiento de las obligaciones fiscales de los Obligados Solidarios
<b>4</b>	Opinión favorable del cumplimiento de las obligaciones fiscales en materia de seguridad social de los Obligados Solidarios
<b>5</b>	Escritura constitutiva del Desarrollador
<b>6</b>	Poder del representante legal del Desarrollador
<b>7</b>	Escritura constitutiva de los Obligados Solidarios
<b>8</b>	Poder del representante legal de los Obligados Solidarios
<b>9</b>	Copia del Registro Federal de Contribuyentes del Desarrollador
<b>10</b>	Copia del Registro Patronal Instituto del Desarrollador
<b>11</b>	Copia del Registro ante el INFONAVIT del Desarrollador
<b>12</b>	Copia del Registro Federal de Contribuyentes de los Obligados Solidarios
<b>13</b>	Copia del Registro Patronal Instituto de los Obligados Solidarios
<b>14</b>	Copia del Registro ante el INFONAVIT de los Obligados Solidarios
<b>15</b>	Convenio Consorcial

## **ANEXO 4**

### **MECANISMO DE PAGOS**

El presente Mecanismo de Pagos se utilizará a partir de la Fecha de Inicio de Servicios o Fecha Programada de Inicio de Servicios, lo que ocurra después, en términos del Contrato y durante la Vigencia del Proyecto.

## PARTE 1: CÁLCULO DE LOS PAGOS POR SERVICIOS

Las disposiciones del presente **Anexo 4 (Mecanismo de Pagos)** aplicarán para cada uno de los Servicios determinados como tales en el **Anexo 10 (Requerimientos de Servicios)**.

- a) El pago de la contraprestación y facturación por la prestación de los Servicios se calcularán y realizarán de forma mensual durante el Periodo de Pagos.
- b) Los Pagos Mensuales por Servicios se realizarán de conformidad con la Forma de Pago establecida en la Cláusula Cuarta del Contrato. Para fines del cálculo de los Pagos Mensuales por Servicios que se realizarán durante el Periodo de Pagos, se determina como fecha de cálculo el último día del Mes Contractual *i*.
- c) Cualquier cantidad pendiente por los Servicios prestados en el Mes Contractual *i* que el Instituto quede por pagar o por deducir, de conformidad con el presente Anexo, se realizará en el mes inmediato siguiente.
- d) Los pagos y Deducciones contenidos en el presente Anexo son excluyentes e independientes de cualquier indemnización o penalización prevista en el Contrato o que sea exigible conforme a la Legislación aplicable. La aplicación de pagos o Deducciones conforme al presente Anexo no implica que el Instituto acepta los Servicios o el incumplimiento de las obligaciones a cargo del Desarrollador conforme a este Contrato, ni exime al Desarrollador de las responsabilidades a su cargo que surjan conforme a la Legislación aplicable como consecuencia de dicho incumplimiento.

### 1. PAGO MENSUAL POR SERVICIOS

#### 1.1 Pago Anual por Servicios

El Pago Anual por Servicios (PAS) es el monto a pagar por el Instituto al Desarrollador como contraprestación por los Servicios, objeto del Contrato, expresados en Pesos Constantes de la Fecha Base y es igual al “**Pago Anual por Servicios**” establecido en el formato **PE-4 Estimación del Precio de los Servicios** de la oferta económica de la Propuesta del Concursante Ganador, consignada en la Sección 3.1 del Contrato.

El Pago Anual por Servicios se compone de cuatro tarifas independientes de la manera siguiente:

$$PAS = T1 + T2 + T3 + T4$$

Donde:

$PAS =$	Pago Anual por Servicios.
$T1 =$	“ <b>Tarifa Anual Categoría 1</b> ” correspondiente al pago del servicio de la deuda del financiamiento registrado en el Contrato.
$T2 =$	“ <b>Tarifa Anual Categoría 2</b> ” correspondiente al pago de la amortización del capital aportado por el Desarrollador e invertidos para el cumplimiento de sus obligaciones dentro del Contrato APP, así como el cumplimiento de obligaciones fiscales, administrativas, consorciales y demás responsabilidades no contempladas en otras categorías de tarifa.
$T3 =$	“ <b>Tarifa Anual Categoría 3</b> ” correspondiente al pago al Desarrollador de los gastos de operación, conservación, mantenimiento y sustitución de activos pactadas en el Contrato APP.
$T4 =$	“ <b>Tarifa Anual Categoría 4</b> ” correspondiente al pago al Desarrollador por los Servicios facturables a precio unitario conforme al Contrato APP.

## 1.2 Pago Anual por Servicios en términos nominales

Para fines de actualización por inflación del Pago Anual por Servicios, el año fiscal comprende del 1° de enero al 31 de diciembre del año de que se trate.

El Pago Anual por Servicios en términos nominales, se calculará de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$PAS_i = T1 + \left[ (T2 + T3) * \left( \frac{INPC_i}{INPC_0} \right) \right] + T4$$

Donde:

$PAS_i =$	Pago Anual por Servicios en términos nominales en el año fiscal al que corresponde el Mes Contractual $i$ .
-----------	---

$T1 =$	Tarifa Anual Categoría 1.
$T2 =$	Tarifa Anual Categoría 2.
$T3 =$	Tarifa Anual Categoría 3.
$T4 =$	Tarifa Anual Categoría 4.
$INPC_i =$	Valor del Índice Nacional de Precios al Consumidor, o en su caso el Índice que lo reemplace, publicado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) o por la autoridad competente, en enero del año fiscal al que corresponde el Mes Contractual $i$ .
$INPC_o =$	Valor del Índice Nacional de Precios al Consumidor, o en su caso el Índice que lo reemplace, publicado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) o por la autoridad competente, determinado con respecto al mes correspondiente a la Fecha Base.
$*$	Equivale al símbolo aritmético de la operación de multiplicación.

El Pago Anual por Servicios en términos nominales se calculará al inicio de cada año fiscal y estará vigente durante dicho año fiscal.

### 1.3 Pago Mensual por Servicios

El Pago Mensual por Servicios del Mes Contractual  $i$ , expresado en términos nominales, se calculará de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$PMS_i = TM1_i + \left[ (T2 + T3) * \left( \frac{INPC_i}{INPC_o} \right) \right] * \left( \frac{NM}{NA} \right) + T4 * \left( \frac{NM}{NA} \right)$$

Donde:

$PMS_i =$	Pago Mensual por Servicios para el Mes Contractual $i$ , expresado en términos nominales.
$TM1 =$	Tarifa Mensual 1 para el Mes Contractual $i$ , acorde con la Tarifa Anual Categoría 1.
$T2 =$	Tarifa Anual Categoría 2.

$T3 =$	Tarifa Anual Categoría 3.
$T4 =$	Tarifa Anual Categoría 4.
$NM =$	Número de días en el Mes Contractual $i$ .
$NA =$	Número de días en el año fiscal al que corresponde el Mes Contractual $i$ .
$INPC_i =$	Valor del Índice Nacional de Precios al Consumidor, o en su caso el Índice que lo reemplace, publicado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) o por la autoridad competente, en enero del año fiscal al que corresponde el Mes Contractual $i$ .
$INPC_o =$	Valor del Índice Nacional de Precios al Consumidor, o en su caso el Índice que lo reemplace, publicado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) o por la autoridad competente, determinado con respecto al mes correspondiente a la Fecha Base.

#### 1.4 Pago Mensual por Servicios en términos de tarifas mensuales

El Pago Mensual por Servicios para el Mes Contractual  $i$  ( $PMS_i$ ) puede ser expresado en términos de 4 tarifas mensuales mediante la siguiente igualdad.

$$PMS_i = TM1_i + TM2_i + TM3_i + TM4_i$$

Donde, las tarifas mensuales adicionales a la Tarifa Mensual 1 se definen como:

$$TM2_i = T2 * \left(\frac{INPC_i}{INPC_0}\right) * \left(\frac{NM}{NA}\right)$$

$$TM3_i = T3 * \left(\frac{INPC_i}{INPC_0}\right) * \left(\frac{NM}{NA}\right)$$

$$TM4_i = T4 * \left(\frac{NM}{NA}\right)$$

Donde:

$TM1_i =$	Tarifa Mensual 1 para el Mes Contractual $i$ .
-----------	--

$TM2_i =$	Tarifa Mensual 2 para el Mes Contractual $i$ .
$TM3_i =$	Tarifa Mensual 3 para el Mes Contractual $i$ .
$TM4_i =$	Tarifa Mensual 4 para el Mes Contractual $i$ .
$T1 =$	Tarifa Anual Categoría 1.
$T2 =$	Tarifa Anual Categoría 2.
$T3 =$	Tarifa Anual Categoría 3.
$T4 =$	Tarifa Anual Categoría 4.
$INPC_i =$	Valor del Índice Nacional de Precios al Consumidor, o en su caso el Índice que lo reemplace, publicado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) o por la autoridad competente, en enero del año fiscal al que corresponde el Mes Contractual $i$ .
$INPC_o =$	Valor del Índice Nacional de Precios al Consumidor, o en su caso el Índice que lo reemplace, publicado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) o por la autoridad competente, determinado con respecto al mes correspondiente a la Fecha Base.
$NM =$	Número de días en el Mes Contractual $i$ .
$NA =$	Número de días en el año fiscal al que corresponde el Mes Contractual $i$ .

## 2. PAGO MENSUAL NETO

El Pago Mensual Neto correspondiente a cualquier Mes Contractual  $i$  se calculará de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$PMN_i = TM1_i + (TM2_i - DA2_i) + (TM3_i - DA3_i) + (TM4_i - DA4_i) + SP_i$$

Donde:

$PMN_i =$	Pago Mensual Neto del Mes Contractual $i$ .
-----------	---

$TM1_i$	=	Tarifa Mensual 1 para el Mes Contractual $i$ .
$TM2_i$	=	Tarifa Mensual 2 para el Mes Contractual $i$ .
$TM3_i$	=	Tarifa Mensual 3 para el Mes Contractual $i$ .
$TM4_i$	=	Tarifa Mensual 4 para el Mes Contractual $i$ .
$DA2_i$	=	Importe Total de la Deducción Aplicable a la Tarifa Mensual 2 en el Mes Contractual $i$ , calculada conforme a lo establecido en la parte 2 numeral 2 Sección C del presente Anexo.
$DA3_i$	=	Importe Total de la Deducción Aplicable a la Tarifa Mensual 3 en el Mes Contractual $i$ , calculada conforme a lo establecido en la parte 2 numeral 3 Sección E del presente Anexo.
$DA4_i$	=	Importe Total de la Deducción Aplicable a la Tarifa Mensual 4 en el Mes Contractual $i$ , calculada conforme a lo establecido en la parte 2 numeral 4 Sección B del presente Anexo.
$SP_i$	=	Pago Compensatorio por los Servicios Públicos Utilizados en el Mes Contractual $i$ conforme a lo establecido en la parte 3 de este Anexo.

### 3. DEDUCCIONES Y PAGO COMPENSATORIO

El Pago Mensual por Servicios estará sujeto a las Deducciones por los conceptos que se presentan en la parte 2 de este **Anexo 4 (Mecanismo de Pagos)**, así como su forma de cálculo. La parte 3 de este Anexo presenta los términos y condiciones en los que se realizará el Pago Compensatorio por Servicios Públicos Utilizados.

El Desarrollador dará acceso en tiempo real al Instituto y al Supervisor APP a la base de datos de información histórica de los registros del Centro de Atención al Usuario (CAU), para la consulta, y descarga de información, con el objetivo de dar seguimiento a las solicitudes de servicio y validar el Reporte Mensual de Desempeño y Pagos. Con este fin, el Desarrollador deberá instalar visores en línea y otorgarle al Supervisor APP privilegios de consulta, auditoría y descarga de registros, en los plazos y cantidades establecidos en la Sección 4.11 de los Estándares Específicos del Servicio del Centro de Atención al Usuario (CAU).

## PARTE 2: DEDUCCIONES

## **1. TARIFA MENSUAL 1**

- 1.1** La Tarifa Mensual 1 para cualquier Mes Contractual  $i$  ( $TMI_i$ ) será igual a la obligación de pago en dicho mes  $i$  derivada de los Documentos del Financiamiento vigentes, previamente revisados por el Instituto.
- 1.2** Ante cualquier ajuste o cambio de los Documentos del Financiamiento conforme a las disposiciones del Contrato y los propios Documentos del Financiamiento, la Tarifa Mensual 1 será ajustada para reflejar dichos ajustes o cambios.
- 1.3** La Tarifa Mensual 1 no está sujeta a Deducciones.

## **2. TARIFA MENSUAL 2**

- 2.1** La Tarifa Mensual 2 está sujeta a las siguientes deducciones:
  - a) Por incumplimiento en el Programa de Reposición.
  - b) Por Penas Convencionales
- 2.2** Las deducciones aplicables a la Tarifa Mensual 2 están limitadas por lo indicado en la Sección C de este numeral.

### **SECCIÓN A. INCUMPLIMIENTO EN EL PROGRAMA DE REPOSICIÓN**

[\*]

### **SECCIÓN B. PENAS CONVENCIONALES**

En caso de que el Desarrollador sea objeto alguna de las Penas Convencionales indicadas en la Cláusula Vigésima Cuarta del Contrato, el Instituto tendrá derecho a deducirlas contra el Pago Mensual por Servicios previo al cálculo del Pago Mensual Neto, bajo el entendido de que: **a)** se aplicarán en lo posible a partir del primer mes de Pago por Servicios; **b)** se respetará el Límite Mensual de Deducciones establecido en la Sección C de este numeral; y **c)** los montos de las Penas Convencionales no podrán ser contabilizadas para sustentar una Notificación de Servicio Deficiente.

### **SECCIÓN C. LÍMITES A LAS DEDUCCIONES**

[\*]

## **3. TARIFA MENSUAL 3**

- 3.1** Si en cualquier momento a partir del inicio del Periodo de Pago ocurre una o varias Fallas de Servicio, el Instituto tendrá el derecho de hacer las Deducciones

que correspondan a ese Pago por Servicios. El cálculo de estas Deducciones por Fallas de Servicio se realizará de acuerdo con las disposiciones establecidas en la Sección A de este numeral.

**3.2** Asimismo, el Instituto estará autorizado a realizar Deducciones adicionales a la Tarifa Mensual 3 en caso de: **a)** Reiteración de Fallas en el Servicio las cuales serán calculadas de acuerdo con las disposiciones establecidas en la Sección B de este numeral 3; **b)** Deficiencias en el Reporte las cuales serán calculadas de acuerdo con las disposiciones establecidas en la Sección C de este numeral; y **c)** Daños y Perjuicios a Usuarios las cuales serán calculadas de acuerdo con las disposiciones establecidas en la Sección D de este numeral.

**3.3** Las Deducciones señaladas en los párrafos anteriores se expresan en la siguiente fórmula:

$$DT3_i = DFS_i + DRF_i + DDR_i + DDP_i$$

Donde:

$DT_i =$	Deducción Total a la Tarifa Mensual 3 en el Mes Contractual $i$ .
$DFS_i =$	Deducciones por Fallas de Servicio generadas en el Mes Contractual $i$ .
$DRF_i =$	Deducciones por Reiteración de Fallas de Servicio generadas en el Mes Contractual $i$ .
$DDR_i =$	Deducciones a la Tarifa Mensual 3 por Deficiencias en el Reporte generadas en el Mes Contractual $i$ .
$DDP_i =$	Deducciones por Daños y Perjuicios a Usuarios por aplicar en el Mes Contractual $i$ .

**3.4** Las Deducciones a la Tarifa Mensual 3 de cada Mes Contractual tendrán un límite de Deducción mensual según lo establecido en la Sección E de este numeral. Si las Deducciones exceden del límite se aplicará dicho límite y las Deducciones excedentes serán acumuladas y aplicadas en el siguiente Mes Contractual y así sucesivamente según lo establecido en dicha Sección E.

## SECCIÓN A. FALLAS DE SERVICIO

Conforme al **Anexo 1 (Definiciones)**, una Falla de Servicio significa una Falla en un Evento Programado o una Falla en un Evento No Programado.

Una Falla en un Evento Programado ocurre cuando el Desarrollador:

- a) No cumple con alguno de los Estándares Específicos de Servicio establecidos en el **Anexo 10 (Requerimiento de Servicios)**, o
- b) No cumple con alguno de los Estándares Generales de Servicio contenidos en el **Anexo 10 (Requerimiento de Servicios)**, o
- c) No cumple con los tiempos y condiciones establecidos en sus Manuales de Operación, Calendario de Mantenimiento, Calendario de Reposición de Equipo y otros documentos relacionados con la prestación de los Servicios, o
- d) No cumple con la prestación del Servicio solicitado con al menos 24 horas de anticipación, siendo este Servicio descrito dentro del Contrato, o
- e) No ha rectificado el Evento Programado después de haber transcurrido el Tiempo de Gracia.

Por su parte, una Falla en un Evento No Programado ocurre cuando el Desarrollador:

- a) No cumple con la prestación del Servicio solicitado por un Usuario Autorizado al cual tiene derecho el Instituto según el Contrato, o
- b) No ha rectificado el Evento No Programado después de haber transcurrido el Tiempo de Respuesta.

Un Evento No Programado es definido como una situación impredecible o fortuita que impide la continuidad en la prestación de los Servicios conforme a los Estándares de Servicios. Un Evento No Programado es la expresión de una Solicitud de Servicio que presenta un Usuario Autorizado al Centro de Atención a Usuarios (CAU). Una Solicitud de Servicio proviene de la detección de un posible incumplimiento, el reporte de una situación de riesgo, la solicitud de la prestación de un Servicio o la presentación de una Queja.

Rectificar una Falla de Servicio significa, en términos de lo establecido en el **Anexo 1 (Definiciones)**, que el Desarrollador:

- e) Cumple con lo establecido en el Estándar de Servicio asociado a la Falla de Servicio, o
- f) Cumple con los tiempos y condiciones establecidos en sus Manuales de Operación, Calendario de Mantenimiento, Calendario de Reposición de Equipo y otros documentos relacionados con la prestación de los Servicios, o
- g) Presta el Servicio, el cual fue previamente solicitado con al menos 24 horas de anticipación, siendo este Servicio descrito dentro del **Anexo 10 (Requerimiento de Servicios)**, o

- h) Cumple con la prestación del Servicio asociado con el Evento No Programado. Según sea el motivo de la Falla de Servicio.

La Rectificación debe ser acorde con el cumplimiento de la Legislación y las políticas del Instituto.

Para rectificar una Falla de Servicio el Desarrollador puede apoyarse en una Solución Provisional, en el entendido que la Solución Provisional permite la continuidad en la prestación de los Servicios en una o más Unidades Funcionales o Espacios, pero no cumple plenamente con los Estándares de Servicios y/o los requerimientos previstos en los **Anexos 8 (Requerimientos de Diseño, Construcción y Plan Funcional)**, **Anexo 9 (Requerimientos de Equipo)** y **Anexo 10 (Requerimientos de Servicios)**.

Se podrán aplicar Soluciones Provisionales en todos los Servicios, en particular cuando la Solicitud de Servicio o Falla de Servicio esté relacionada con Instalaciones, mobiliario, Equipos, instrumentos o sistemas informáticos.

El Desarrollador indicará en los Manuales de Operación de cada Servicio las soluciones provisionales que podrían aplicar, los Manuales de Operación deberán ser sometidos a revisión en los términos establecidos en el **Anexo 5 (Procedimiento de Revisión)**.

Para contar con los insumos para realizar el cálculo de una Deducción es necesario que la Rectificación se realice; aunque puede suceder que una Falla de Servicio no pueda rectificarse o bien que la Solución Definitiva no pueda implementarse después de la Solución Provisional. En la Sección 4.4 de este Anexo se describen los términos y condiciones para una Deducción por Imposibilidad de Rectificación.

Con frecuencia la Rectificación o la implementación de una Solución Provisional tiene lugar en un Mes Contractual posterior al Mes Contractual en que inicia la Falla de Servicio. En tales circunstancias, se aplicarán Deducciones parciales al final de cada Mes Contractual durante el tiempo que dure la Falla de Servicio antes del logro de la Rectificación. Esto significa, por ejemplo, que, si una Falla de Servicio sucede en el día 15 (quince) del Mes Contractual  $n$  y persiste durante 60 (sesenta) días, se aplicarán Deducciones parciales por 15 (quince) días en el Mes Contractual  $n$ , Deducciones parciales por 30 (treinta) días en el Mes Contractual  $n+1$  y Deducciones parciales por los últimos 15 (quince) días en el Mes Contractual  $n+2$ . En el Mes Contractual  $n+2$ , cuando ocurre la entrega de la Rectificación de la Falla de Servicio, se calcula la Deducción total y se le restarán las Deducciones parciales aplicadas en el Mes Contractual  $n+1$  y en el Mes Contractual  $n$ .

En consecuencia, cuando se elabora el Reporte Mensual de Desempeño y Pagos para el Mes Contractual existirán Fallas de Servicio pendientes de Rectificación, muchas de las cuales podrán datar de varios meses antes.

### A.1 Deducciones por Fallas de Servicio

Las Deducciones por Fallas de Servicio se calcularán conforme a la siguiente fórmula:

$$DFS_i = \sum_{j=1}^n DFEP_{i,j} + \sum_{k=1}^m DFENP_{i,k}$$

Donde:

$DFS_i =$	Deducciones por Fallas de Servicio generadas en el Mes Contractual $i$ .
$DFEP_{i,j} =$	$j$ -ésima Deducción por Falla en un Evento Programado generada en el Mes Contractual $i$ .
$DFENP_{i,k} =$	$k$ -ésima Deducción por Falla en un Evento No Programado generada en el Mes Contractual $i$ .
$n =$	Número de Fallas de Servicio asociados a Eventos Programados.
$m =$	Número de Fallas de Servicio asociados a Eventos No Programados.

Las Deducciones por Fallas de Servicio se calculan sumando las Deducciones por Falla en un Evento Programado más las Deducciones por Falla en un Evento No Programado.

### A.2 Deducción por Falla en un Evento Programado.

La Deducción por Falla en un Evento Programado es la suma de 4 Deducciones parciales denominadas: Deducción Directa, Deducción Tipo 1, Deducción Tipo 2 y Deducción Tipo 3. La primera está asociada al incumplimiento de un Estándar de Servicio y las últimas están relacionadas con la forma y los tiempos transcurridos en la Rectificación.

Lo anterior se expresa en la siguiente fórmula:

$$DFEP_i = DD_i + D1EP_i + D2EP_i + D3EP_i$$

Donde:

$DFEP_i =$	Deducción por Falla en un Evento Programado generada en el Mes Contractual $i$ .
$DD_i =$	Deducción Directa, asociada al incumplimiento de un Estándar de Servicio que originó la Falla de un Evento Programado.
$D1EP_i =$	Deducción Tipo 1 en un Evento Programado, para reflejar que la Rectificación o la Solución Provisional excedió el Tiempo de Gracia, indicado en el Apéndice D de este Anexo.
$D2EP_i =$	Deducción Tipo 2 en un Evento Programado, por haber implementado una Solución Provisional.

$D3EP_i =$	Deducción Tipo 3 en un Evento Programado, para expresar que la Rectificación excedió el Tiempo Acordado de Solución Provisional.
------------	--

El cálculo de las Deducciones se presenta a continuación.

### A.2.1 Deducción Directa.

La Falla en un Evento Programado sucede por el incumplimiento del Desarrollador de una obligación, procedimiento, rutina o actividad en los tiempos y formas señalados en los Estándares de Servicios establecidos en el **Anexo 10 (Requerimiento de Servicios)** o en los Manuales de Operación, Calendario de Mantenimiento, Calendario de Reposición de Equipo y otros documentos relacionados con la prestación de los Servicios; en consecuencia esta información es conocida y si a pesar de ello el Desarrollador no lo realiza en tiempo y forma se hace acreedor a una Deducción Directa.

Para su cálculo se utilizará la fórmula siguiente:

$$DD_i = CMS_i * 480 * FA * FF$$

Donde:

$DD_i =$	Deducción Directa, asociada al incumplimiento de un Estándar de Servicio que originó la Falla de un Evento Programado.
$CMS_i =$	Costo por Minuto del Servicio en el Mes Contractual $i$ .
$FA =$	Factor de Aprendizaje, conforme al Apéndice E de este Anexo.
$FF =$	Factor de Falla conforme al Apéndice C1 de este Anexo.
$480 =$	Factor constante que representa 8 horas de duración de la Falla de Servicio.

El importe de una Deducción Directa es el resultado de multiplicar el Costo por Minuto del Servicio por el tiempo de 8 horas, ajustado por el Factor de Aprendizaje y el Factor de Falla, este último depende de la importancia del Estándar de Servicio que se incumplió y el Tipo de Espacio donde ocurrió.

### A.2.2 Deducción tipo 1.

Esta Deducción se genera cuando la Rectificación o en su defecto la Solución Provisional excede el Tiempo de Gracia, establecido en el Apéndice D de este Anexo.

La Deducción Tipo 1 para una Falla en un Evento Programado (D1EP) se calcula conforme a la fórmula siguiente:

$$D1EP_i = CMS_i * T1 * FA * FF$$

Donde:

$D1EP_i =$	Deducción Tipo 1 en un Evento Programado.
$CMS_i =$	Costo por Minuto del Servicio en el Mes Contractual $i$ .
$T1 =$	Es el tiempo medido en minutos contado a partir de la expiración del Tiempo de Gracia y el momento en que se logra la Rectificación o se inicia la implementación de la Solución Provisional.
$FA =$	Factor de Aprendizaje, conforme al Apéndice E de este Anexo.
$FF =$	Factor de Falla conforme al Apéndice C1 de este Anexo.

El importe de una Deducción Tipo 1 es el resultado de multiplicar el Costo por minuto del Servicio por el tiempo contado a partir de la expiración del Tiempo de Gracia y el momento en que se logra la Rectificación o se inicia la implementación de la Solución Provisional, lo anterior ajustado por el Factor de Aprendizaje y el Factor de Falla.

### A.2.3 Deducción Tipo 2

Cuando no es posible Rectificar dentro del Tiempo de Gracia, el Desarrollador puede implementar una Solución Provisional. Durante el tiempo de duración de dicha Solución Provisional se generará una Deducción Tipo 2 (**D2EP**). Para el cálculo de esta Deducción se empleará la fórmula siguiente:

$$D2EP_i = CMS_i * T2 * (0.13 + (0.07 * K)) * FA * FF$$

Donde:

$D2EP_i =$	Deducción Tipo 2 en un Evento Programado.
$CMS_i =$	Costo por Minuto del Servicio en el Mes Contractual $i$ .
$T2 =$	Tiempo medido en minutos, dependiendo del momento en que se logre la Rectificación, T2 puede ser: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Tiempo transcurrido entre el Registro de la Solicitud de Servicio y la Rectificación menos el Tiempo de Gracia.</li> <li>b) Tiempo Acordado de Solución Provisional.</li> <li>c) Tiempo transcurrido entre el Registro de la Solicitud de Servicio y la Rectificación menos T1 menos el Tiempo de Gracia.</li> </ul>
0.13 =	Parte constante del factor semanal.
0.07 =	Factor constante que multiplica el número de semanas transcurridas, formando la parte variable del factor semanal.

K =	Número de semanas transcurridas desde que se inició la implementación de la Solución Provisional. Las semanas se cuentan desde que inician, es decir $K = 1,2,3,4,5,\dots$
FA =	Factor de Aprendizaje, conforme al Apéndice E de este Anexo.
FF =	Factor de Falla conforme al Apéndice C1 de este Anexo.

El importe de una Deducción Tipo 2 es el resultado de multiplicar el Costo por Minuto del Servicio por el tiempo en que se mantuvo la Solución Provisional multiplicado por el factor semanal formado por una parte constante más una parte variable que depende del número de semanas transcurridas, lo anterior ajustado por el Factor de Aprendizaje y el Factor de Falla.

Los valores para el factor semanal serán: 0.20, 0.27, 0.34, 0.41, 0.48, ... para la semana 1,2, 3, 4, 5, ..., respectivamente.

#### A.2.4 Deducción Tipo 3

Al realizar la Rectificación de una Falla de Servicio es posible que el Desarrollador exceda el Tiempo Acordado de Solución Provisional, en cuyo caso se le aplicará una Deducción Tipo 3. Para el cálculo de esta Deducción se empleará la fórmula siguiente:

$$D3EP_i = CMS_i * 2 * T3 * FA * FF$$

Donde:

$D3EP_i =$	Deducción Tipo 3 en un Evento Programado.
$CMS_i =$	Costo por Minuto del Servicio en el Mes Contractual $i$ .
2 =	Factor constante para representar el doble del Costo por Minuto del Servicio.
T3 =	Tiempo medido en minutos, dependiendo del momento en que se logre la Rectificación, T3 puede ser: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Tiempo transcurrido entre el Registro de la Solicitud de Servicio y la Rectificación menos T2 menos el Tiempo de Gracia.</li> <li>b) Tiempo transcurrido entre el Registro de la Solicitud de Servicio y la Rectificación menos T2 menos T1 menos el Tiempo de Gracia.</li> </ul>
FA =	Factor de Aprendizaje, conforme al Apéndice E de este Anexo.
FF =	Factor de Falla conforme al Apéndice C1 de este Anexo.

El importe de una Deducción Tipo 3 es el resultado de multiplicar el doble del Costo por Minuto del Servicio por el tiempo en que la Rectificación excedió el Tiempo Acordado de Solución Provisional, lo anterior ajustado por el Factor de Aprendizaje y el Factor de Falla.

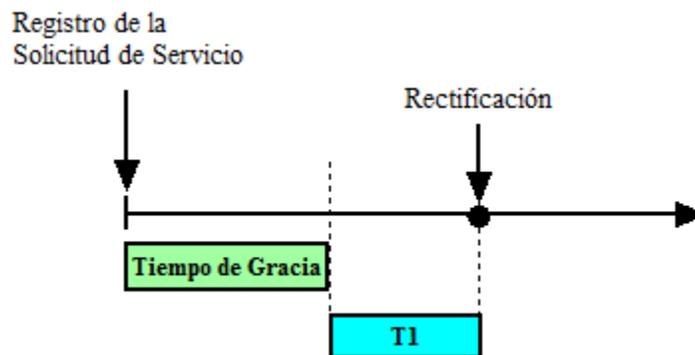
### A.2.5 Escenarios para las Deducciones Tipo 1, Tipo 2 y Tipo 3

El Tiempo de Gracia para Fallas en Eventos Programados, indicado en el **Apéndice D** de este Anexo, es el tiempo con que cuenta el Desarrollador para Rectificar una Falla en un Evento Programado.

Las Deducciones Tipo 1, Tipo 2 y Tipo 3 están relacionadas con la forma y los tiempos transcurridos en la Rectificación, bajo el supuesto de que la Rectificación se realizó después del Tiempo de Gracia; además, se toma en cuenta si para lograr la Rectificación se implementó una Solución Provisional.

Para facilitar la comprensión de las condiciones en que aplica la Deducción Tipo 1, Tipo 2, Tipo 3 o cualquier combinación de ellas, a continuación se exponen diversos casos:

**Caso 1:** La Rectificación de la Falla de Servicio no requiere implementar una Solución Provisional y ocurre después de la expiración del Tiempo de Gracia.

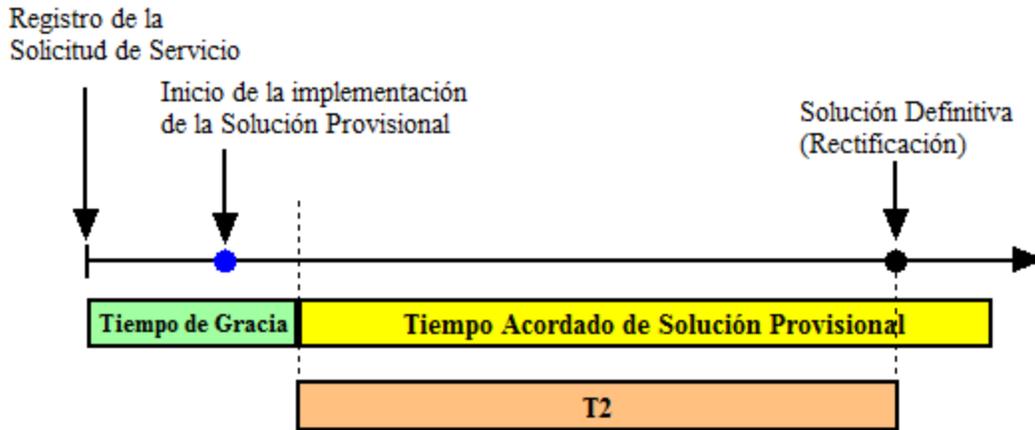


Donde

$T1 = \text{Tiempo transcurrido entre el Registro de la Solicitud de Servicio y la Rectificación} - \text{Tiempo de Gracia.}$

En estas circunstancias se calcula el tiempo T1 y se genera una Deducción Tipo 1.

**Caso 2:** Dentro del Tiempo de Gracia inicia la implementación de la Solución Provisional y la Rectificación de la Falla de Servicio se logra dentro del Tiempo Acordado de Solución Provisional.

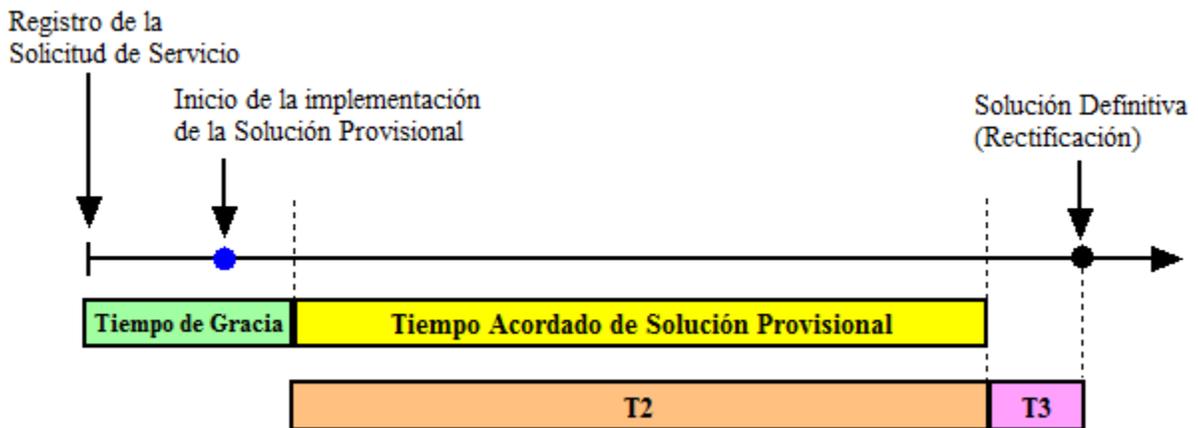


Donde

$T2 = \text{Tiempo transcurrido entre el Registro de la Solicitud de Servicio y la Rectificación} - \text{Tiempo de Gracia.}$

En estas circunstancias se calcula el tiempo T2 y se genera una Deducción Tipo 2.

**Caso 3:** Dentro del Tiempo de Gracia inicia la implementación de la Solución Provisional y la Rectificación de la Falla de Servicio se logra después de la expiración del Tiempo Acordado de Solución Provisional.



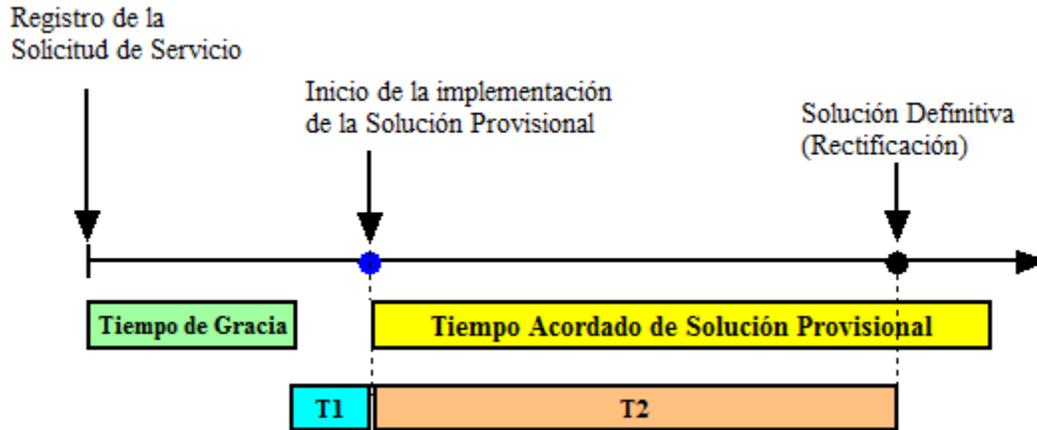
Donde

$T2 = \text{Tiempo Acordado de Solución Provisional.}$

$T3 = \text{Tiempo transcurrido entre el Registro de la Solicitud de Servicio y la Rectificación} - T2 - \text{Tiempo de Gracia.}$

En estas circunstancias se calculan los tiempos T2 y T3, generando Deducciones Tipo 2 y Tipo 3.

**Caso 4:** Después de la expiración del Tiempo de Gracia da inicio la implementación de la Solución Provisional y la Rectificación de la Falla de Servicio se logra dentro del Tiempo Acordado de Solución Provisional.



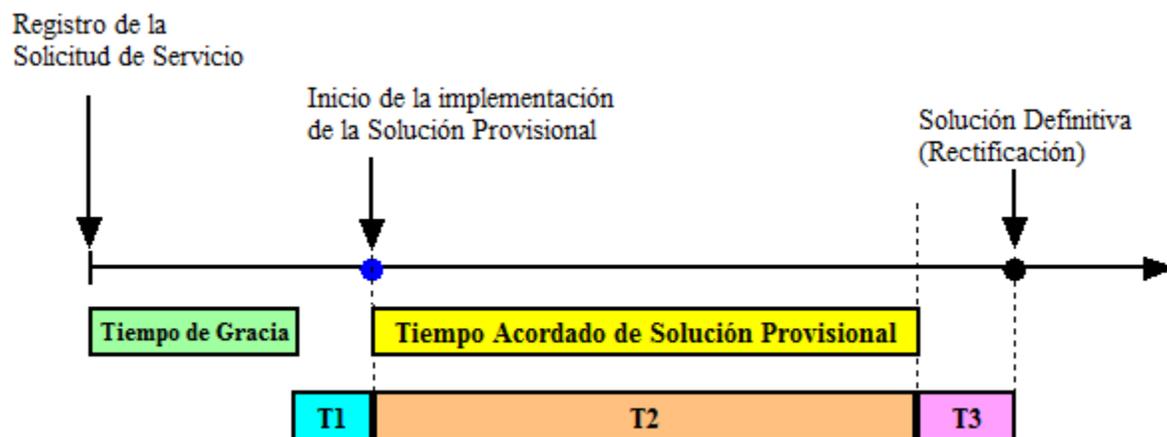
Donde

T1 = Tiempo transcurrido entre el Registro de la Solicitud de Servicio y el inicio de la implementación de la Solución Provisional – Tiempo de Gracia.

T2 = Tiempo transcurrido entre el registro de la Solicitud de Servicio y la Rectificación – T1 – Tiempo de Gracia.

En estas circunstancias se calculan los tiempos T1 y T2, generando Deducciones Tipo 1 y Tipo 2.

**Caso 5:** Después de la expiración del Tiempo de Gracia da inicio la implementación de la Solución Provisional y la Rectificación de la Falla de Servicio se logra después de la expiración del Tiempo Acordado de Solución Provisional.



Donde

T1 = Tiempo transcurrido entre el Registro de la Solicitud de Servicio y el inicio de la implementación de la Solución Provisional – Tiempo de Gracia.

T2 = Tiempo Acordado de Solución Provisional.

$T3 = \text{Tiempo transcurrido entre el Registro de la Solicitud de Servicio y la Rectificación} - T2 - T1 - \text{Tiempo de Gracia.}$

En estas circunstancias se calculan los tiempos T1, T2 y T3, generando Deducciones Tipo 1, Tipo 2 y Tipo 3.

A continuación se presenta un cuadro resumen que incluye las circunstancias que originan la aplicación de las Deducciones Tipo 1, Tipo 2 y Tipo 3 por Fallas de Servicios en Eventos Programados.

	<b>Rectificación sin Solución Provisional</b>	<b>Rectificación con Solución Provisional</b>			
	<b>Caso 1</b>	<b>Caso 2</b>	<b>Caso 3</b>	<b>Caso 4</b>	<b>Caso 5</b>
<i>Dentro del Tiempo de Gracia</i>		Inicio de la implementación de la Solución Provisional			
<i>Después del Tiempo de Gracia</i>	<b>Rectificación</b>			Inicio de la implementación de la Solución Provisional	
<i>Dentro del Tiempo Acordado de Solución Provisional</i>		<b>Rectificación</b>		<b>Rectificación</b>	
<i>Después del Tiempo Acordado de Solución Provisional</i>			<b>Rectificación</b>		<b>Rectificación</b>
<i>T1 en la Deducción Tipo 1</i>	T1 = Tiempo transcurrido entre el Registro de la Solicitud de Servicio y la Rectificación – Tiempo de Gracia	T1 = 0		T1 = Tiempo transcurrido entre el Registro de la Solicitud de Servicio y el inicio de la implementación de la Solución Provisional – Tiempo de Gracia	
<i>T2 en la Deducción Tipo 2</i>	T2 = 0	T2 = Tiempo transcurrido entre el Registro de la Solicitud de Servicio y la Rectificación – Tiempo de Gracia	T2 = Tiempo Acordado de Solución Provisional	T2 = Tiempo transcurrido entre el Registro de la Solicitud de Servicio y la Rectificación – T1 – Tiempo de Gracia	T2 = Tiempo Acordado de Solución Provisional
<i>T3 en la Deducción Tipo 3</i>	T3 = 0	T3 = 0	T3 = Tiempo transcurrido entre el Registro de la Solicitud de Servicio y la Rectificación – T2 – Tiempo de Gracia	T3 = 0	T3 = Tiempo transcurrido entre el Registro de la Solicitud de Servicio y la Rectificación – T2 – T1 – Tiempo de Gracia

<i>Deducciones a Realizar</i>	Tipo 1	Tipo 2	Tipo 2 y 3	Tipo 1 y 2	Tipo 1, 2 y 3
-------------------------------	--------	--------	------------	------------	---------------

### A.3 Deducciones por Falla en un Evento No Programado.

La Deducción por Falla en un Evento No Programado es la suma de 3 (tres) tipos de Deducciones: Deducción Tipo 1, Deducción Tipo 2 y Deducción Tipo 3, las cuales están relacionadas con la forma y los tiempos transcurridos para lograr la Rectificación.

Lo anterior se expresa en la siguiente fórmula:

$$DFENP_i = D1ENP_i + D2ENP_i + D3ENP_i$$

Donde:

$DFENP_i =$	Deducción por Falla en un Evento No Programado.
$D1ENP_i =$	Deducción Tipo 1 en un Evento No Programado, para reflejar que la Rectificación o la Solución Provisional excedieron el Tiempo de Respuesta.
$D2ENP_i =$	Deducción Tipo 2 en un Evento No Programado, por haber implementado una Solución Provisional. Si la Rectificación no requiere de una Solución Provisional esta Deducción valdrá cero.
$D3ENP_i =$	Deducción Tipo 3 en un Evento No Programado, para expresar que la Rectificación excedió el Tiempo Acordado de Solución Provisional. Si la Rectificación no requiere de una Solución Provisional esta Deducción valdrá cero.

El cálculo de los tres tipos de Deducciones se presenta a continuación.

#### A.3.1 Deducción Tipo 1.

Esta Deducción se genera cuando la Rectificación o en su defecto la Solución Provisional excede el Tiempo de Respuesta, establecido en el Apéndice D de este Anexo.

La Deducción Tipo 1 para una Falla en un Evento No Programado (**D1ENP**) se calcula conforme a la fórmula siguiente:

$$D1ENP_i = CMS_i * T1 * FA * FF$$

Donde:

$D1ENP_i =$	Deducción Tipo 1 en un Evento No Programado
$CMS_i =$	Costo por Minuto del Servicio en el Mes Contractual <i>i</i> .
$T1 =$	Es el tiempo medido en minutos contado a partir de la expiración del Tiempo de Respuesta y el momento en que se logra la Rectificación o se inicia la implementación de la Solución Provisional.
$FA =$	Factor de Aprendizaje, conforme al Apéndice E de este Anexo.

FF =	Factor de Falla conforme al Apéndice C2 de este Anexo.
------	--

El importe de una Deducción Tipo 1 es el resultado de multiplicar el Costo por minuto del Servicio por el tiempo contado a partir de la expiración del Tiempo de Respuesta y el momento en que se logra la Rectificación o se inicia la implementación de la Solución Provisional, lo anterior ajustado por el Factor de Aprendizaje y el Factor de Falla, este último refleja la importancia del Espacio en donde ocurrió la Falla de Servicio.

### A.3.2 Deducción Tipo 2

Ante la imposibilidad de Rectificar con prontitud, el Desarrollador puede implementar una Solución Provisional. Durante el tiempo en que se mantenga dicha Solución Provisional se generará una Deducción Tipo 2 (**D2ENP**). Para el cálculo de esta Deducción se empleará la fórmula siguiente:

$$D2ENP_i = CMS_i * T2 * (0.13 + (0.07 * K)) * FA * FF$$

Donde:

$D2ENP_i =$	Deducción Tipo 2 en un Evento No Programado.
$CMS_i =$	Costo por Minuto del Servicio en el Mes Contractual <i>i</i> .
$T2 =$	Tiempo medido en minutos, dependiendo del momento en que se logre la Rectificación, T2 puede ser: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Tiempo transcurrido entre el Registro de la Solicitud de Servicio y la Rectificación menos el Tiempo de Respuesta.</li> <li>b) Tiempo Acordado de Solución Provisional.</li> <li>c) Tiempo transcurrido entre el Registro de la Solicitud de Servicio y la Rectificación menos T1 menos el Tiempo de Respuesta.</li> </ul>
0.13 =	Parte constante del factor semanal.
0.07 =	Factor constante que multiplica el número de semanas transcurridas, formando la parte variable del factor semanal.
$K =$	Número de semanas transcurridas desde que se inició la implementación de la Solución Provisional. Las semanas se cuentan desde que inician es decir $K = 1,2,3,4,5,\dots$
FA =	Factor de Aprendizaje, conforme al Apéndice E de este Anexo.
FF =	Factor de Falla conforme al Apéndice C2 de este Anexo.

El importe de una Deducción Tipo 2 es el resultado de multiplicar el Costo por Minuto del Servicio por el tiempo en que se mantuvo la Solución Provisional multiplicado por el factor semanal formado por una parte constante más una parte variable que depende del número de semanas transcurridas, lo anterior ajustado por el Factor de Aprendizaje y el Factor de Falla.

Los valores para el factor semanal serán: 0.20, 0.27, 0.34, 0.41, 0.48, ..., para la semana 1,2, 3, 4, 5, ... respectivamente.

### A.3.3 Deducción Tipo 3

Si la Rectificación de una Falla de Servicio excede el Tiempo Acordado de Solución Provisional, esto origina una Deducción Tipo 3. Para el cálculo de la Deducción Tipo 3 se empleará la fórmula siguiente:

$$D3ENP_i = CMS_i * 2 * T3 * FA * FF$$

Donde:

$D3ENP_i =$	Deducción Tipo 3 en un Evento No Programado.
$CMS_i =$	Costo por Minuto del Servicio en el Mes Contractual $i$ .
$2 =$	Factor constante para representar el doble del Costo por Minuto del Servicio.
$T3 =$	Tiempo medido en minutos, dependiendo del momento en que se logre la Rectificación, T3 puede ser: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Tiempo transcurrido entre el Registro de la Solicitud de Servicio y la Rectificación menos T2 menos el Tiempo de Respuesta.</li> <li>b) Tiempo transcurrido entre el Registro de la Solicitud de Servicio y la Rectificación menos T2 menos T1 menos el Tiempo de Respuesta.</li> </ul>
$FA =$	Factor de Aprendizaje, conforme al Apéndice E de este Anexo.
$FF =$	Factor de Falla conforme al Apéndice C2 de este Anexo.

El importe de una Deducción Tipo 3 es el resultado de multiplicar el doble del Costo por Minuto del Servicio por el tiempo en que la Rectificación excedió el Tiempo Acordado de Solución Provisional, lo anterior ajustado por el Factor de Aprendizaje y el Factor de Falla.

### A.3.4 Escenarios para la Deducción Tipo 1, Deducción Tipo 2 y Deducción Tipo 3

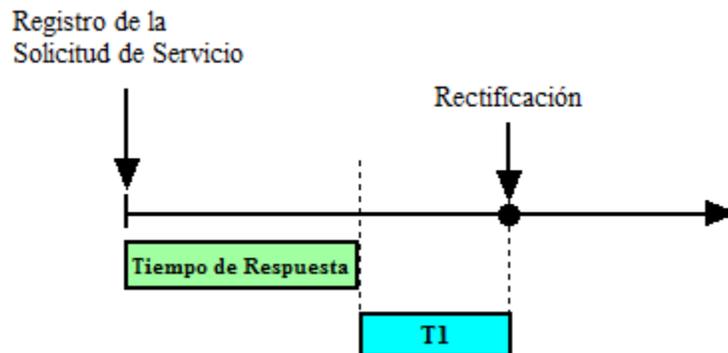
El Tiempo de Respuesta para Fallas en Eventos No Programados es el tiempo indicado en el **Apéndice D** de este Anexo con que cuenta el Desarrollador para Rectificar un Evento No Programado sin que genere Deducción alguna por Falla de Servicio.

Las Deducciones Tipo 1, Deducciones Tipo 2 y Deducciones Tipo 3 están relacionadas con la forma y los tiempos transcurridos en la Rectificación, bajo el supuesto de que la Rectificación

se realizó después del Tiempo de Respuesta; además, se toma en cuenta si para lograr la Rectificación se implementó una Solución Provisional.

Para facilitar la comprensión de las condiciones en que aplica la Deducción Tipo 1, Deducción Tipo 2, Deducción Tipo 3 o cualquier combinación de ellas, a continuación, se exponen diversos casos:

**Caso 1:** La Rectificación de la Falla de Servicio no requiere implementar una Solución Provisional y ocurre después de la expiración del Tiempo de Respuesta.

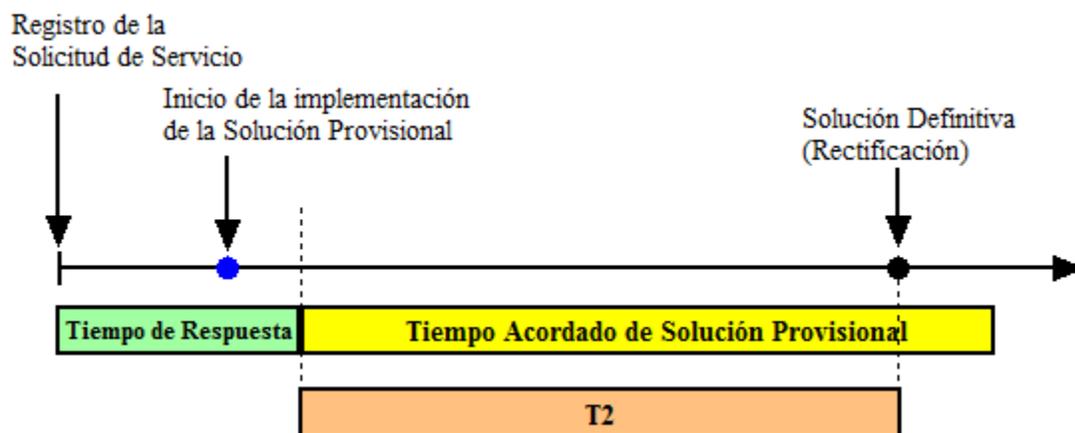


Donde

T1 = Tiempo transcurrido entre el Registro de la Solicitud de Servicio y la Rectificación – Tiempo de Respuesta.

En estas circunstancias se calcula el tiempo T1 y se genera una Deducción Tipo 1.

**Caso 2:** Dentro del Tiempo de Respuesta inicia la implementación de la Solución Provisional y la Rectificación de la Falla de Servicio se logra dentro del Tiempo Acordado de Solución Provisional.

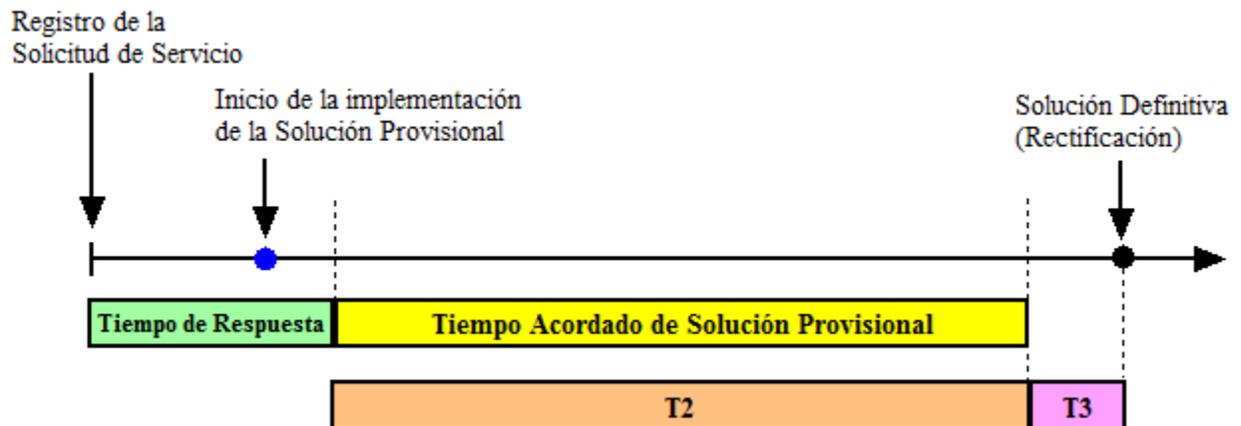


Donde

T2 = Tiempo transcurrido entre el Registro de la Solicitud de Servicio y la Rectificación – Tiempo de Respuesta.

En estas circunstancias se calcula el tiempo T2 y se genera una Deducción Tipo 2.

**Caso 3:** Dentro del Tiempo de Respuesta inicia la implementación de la Solución Provisional y la Rectificación de la Falla de Servicio se logra después de la expiración del Tiempo Acordado de Solución Provisional.



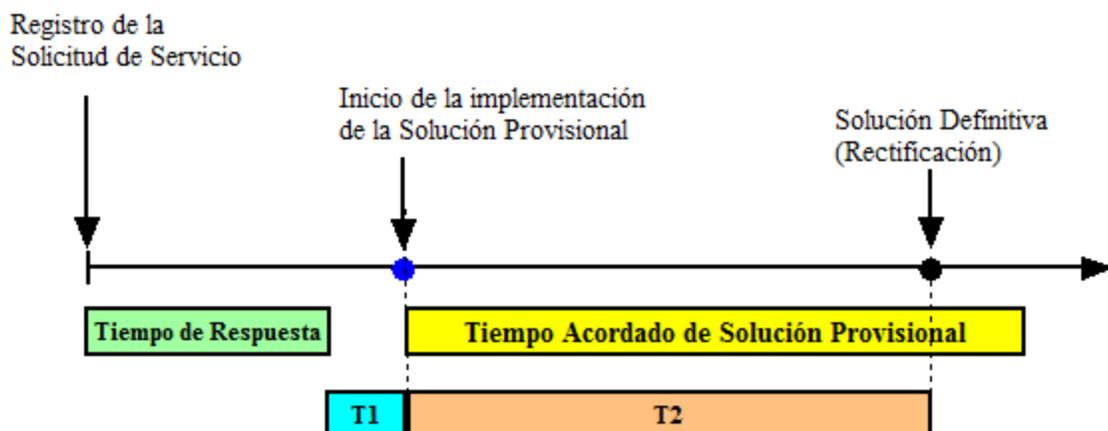
Donde

T2 = Tiempo Acordado de Solución Provisional.

T3 = Tiempo transcurrido entre el Registro de la Solicitud de Servicio y la Rectificación – T2 – Tiempo de Respuesta.

En estas circunstancias se calculan los tiempos T2 y T3, generando Deducciones Tipo 2 y Tipo 3.

**Caso 4:** Después de la expiración del Tiempo de Respuesta da inicio la implementación de la Solución Provisional y la Rectificación de la Falla de Servicio se logra dentro del Tiempo Acordado de Solución Provisional.

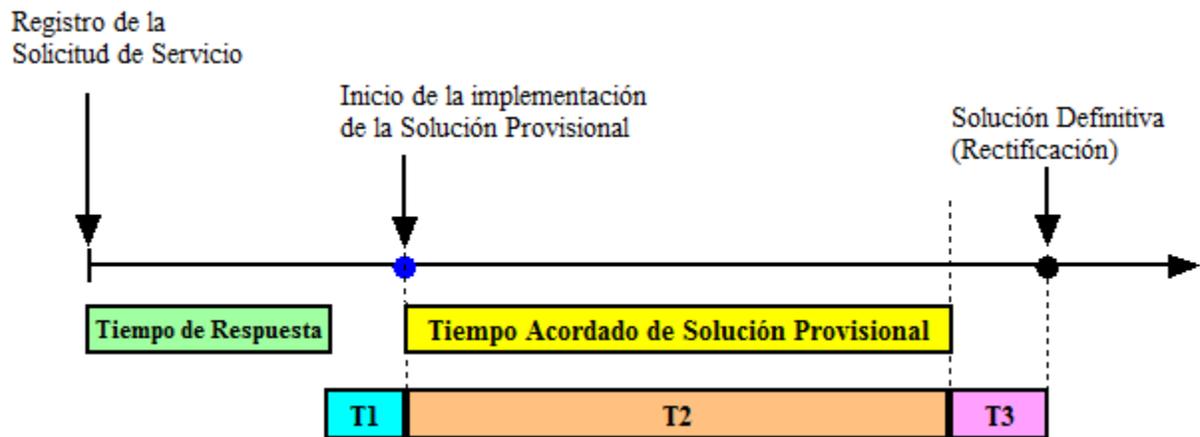


Donde

T1 = Tiempo transcurrido entre el Registro de la Solicitud de Servicio y el inicio de la implementación de la Solución Provisional – Tiempo de Respuesta.  
T2 = Tiempo transcurrido entre el Registro de la Solicitud de Servicio y la Rectificación – T1 – Tiempo de Respuesta.

En estas circunstancias se calculan los tiempos T1 y T2, generando Deducciones Tipo 1 y Tipo 2.

**Caso 5:** Después de la expiración del Tiempo de Respuesta da inicio la implementación de la Solución Provisional y la Rectificación de la Falla de Servicio se logra después de la expiración del Tiempo Acordado de Solución Provisional.



Donde

T1 = Tiempo transcurrido entre el Registro de la Solicitud de Servicio y el inicio de la implementación de la Solución Provisional – Tiempo de Respuesta.  
T2 = Tiempo Acordado de Solución Provisional.  
T3 = Tiempo transcurrido entre el Registro de la Solicitud de Servicio y la Rectificación – T2 – T1 – Tiempo de Respuesta.

En estas circunstancias se calculan los tiempos T1, T2 y T3, generando Deducciones Tipo 1, Tipo 2 y Tipo 3.

A continuación se presenta un cuadro resumen que incluye las circunstancias que originan la aplicación de las Deducciones Tipo 1, Deducciones Tipo 2 y Deducciones Tipo 3 por Fallas de Servicios en Eventos No Programados.

	<b>Rectificación sin Solución Provisional</b>	<b>Rectificación con Solución Provisional</b>			
	<b>Caso 1</b>	<b>Caso 2</b>	<b>Caso 3</b>	<b>Caso 4</b>	<b>Caso 5</b>
<i>Dentro del Tiempo de Respuesta</i>		Inicio de la implementación de la Solución Provisional			
<i>Después del Tiempo de Respuesta</i>	<b>Rectificación</b>			Inicio de la implementación de la Solución Provisional	
<i>Dentro del Tiempo Acordado de Solución Provisional</i>		<b>Rectificación</b>		<b>Rectificación</b>	
<i>Después del Tiempo Acordado de Solución Provisional</i>			<b>Rectificación</b>		<b>Rectificación</b>
<i>T1 en la Dedución Tipo 1</i>	T1 = Tiempo transcurrido entre el Registro de la Solicitud de Servicio y la Rectificación – Tiempo de Respuesta	T1 = 0		T1 = Tiempo transcurrido entre el Registro de la Solicitud de Servicio y el inicio de la implementación de la Solución Provisional – Tiempo de Respuesta	
<i>T2 en la Dedución Tipo 2</i>	T2 = 0	T2 = Tiempo transcurrido entre el Registro de la Solicitud de Servicio y la Rectificación – Tiempo de Respuesta	T2 = Tiempo Acordado de Solución Provisional	T2 = Tiempo transcurrido entre el Registro de la Solicitud de Servicio y la Rectificación – T1 – Tiempo de Respuesta	T2 = Tiempo Acordado de Solución Provisional
<i>T3 en la Dedución Tipo 3</i>	T3 = 0	T3 = 0	T3 = Tiempo transcurrido entre el Registro de la Solicitud de Servicio y la Rectificación – T2 – Tiempo de Respuesta	T3 = 0	T3 = Tiempo transcurrido entre el Registro de la Solicitud de Servicio y la Rectificación – T2 – T1 – Tiempo de Respuesta
<i>Deducciones a Realizar</i>	<b>Tipo 1</b>	<b>Tipo 2</b>	<b>Tipo 2 y 3</b>	<b>Tipo 1 y 2</b>	<b>Tipo 1, 2 y 3</b>

#### A.4 Costo Mensual del Servicio

La Tarifa Mensual 3 para el Mes Contractual  $i$  ( $TM3_i$ ) se segmenta por Servicio y por Unidad Funcional dando origen al Costo Mensual del Servicio en el Mes Contractual  $i$  en la Unidad Funcional  $u$  ( $MS_i$ ) mediante la formula siguiente:

$$MS_i = TM3_i * PS * PUF_u$$

Donde:

$MS_i =$	Costo Mensual del Servicio en el Mes Contractual $i$ en la Unidad Funcional $u$ .
$TM3_i =$	Tarifa Mensual 3 para el Mes Contractual $i$ .
$PS =$	Ponderador del Servicio conforme al Apéndice A.
$PUF_u =$	Ponderador de la Unidad Funcional $u$ conforme al Apéndice B.

Para el Mes Contractual  $i$ , el Costo Mensual del Servicio en la Unidad Funcional  $u$  resulta de multiplicar el Pago Mensual por Servicios por los ponderadores relacionados al Servicio y a la Unidad Funcional.

#### A.5 Costo por Minuto del Servicio.

Para fines del cálculo de las Deducciones que requieran el Costo por Minuto del Servicio ( $CMS_i$ ) asociado a una Falla de Servicio en el Mes Contractual  $i$ , dicho valor es el resultado de la fórmula siguiente:

$$CMS_i = \frac{MS_i}{43,200}$$

Donde:

$CMS_i =$	Costo por Minuto del Servicio en el Mes Contractual $i$ .
$MS_i =$	Costo Mensual del Servicio en el Mes Contractual $i$ asociado a una Falla de Servicio.
43,200 =	Factor constante que representa los minutos del Mes Contractual $i$ .

Para el Mes Contractual  $i$ , el Costo por Minuto del Servicio resulta de dividir el Costo Mensual del Servicio en la Unidad Funcional  $u$  entre los minutos del Mes Contractual  $i$ .

#### A.6 Acotamiento de la Deducción por Falla Masiva.

Un mismo Evento No Programado puede originar un conjunto de Fallas de Servicio que ocurren en diversos espacios del Hospital dentro de un mismo Turno, si el Desarrollador puede mostrar que esta situación no es imputable a él en la medida en que cumplió con los procedimientos y rutinas de mantenimiento establecidos en los Manuales podría solicitar al Instituto que limite la

suma de las Deducciones generadas por el mismo Evento No Programado al [ ] % de la Tarifa Mensual 3 en caso de que se rebase dicho porcentaje. El Instituto otorgará este beneficio al Desarrollador siempre que lo solicite.

Para el cálculo de la Deducción por Falla Masiva se empleará la siguiente fórmula:

$$FM = [ ] * TM3_i$$

Donde:

$FM =$	Deducción por Falla Masiva
$TM3_i =$	Tarifa Mensual 3 para el Mes Contractual $i$ .
$[ ] =$	Factor constante que permite expresar la Deducción por Falla Masiva como proporción de la Tarifa Mensual 3 para el Mes Contractual $i$ .

El importe de una Deducción por Falla Masiva es el [ ] % de la Tarifa Mensual 3 correspondiente al Mes Contractual  $i$ .

El Instituto otorgará el beneficio de aplicar una Deducción por Falla Masiva en sustitución de la suma de las Deducciones por Falla de Servicio generadas como consecuencia del mismo Evento No Programado, para lograr este beneficio el Desarrollador debe mostrar con evidencias que las Fallas de Servicio cuyas Deducciones serían sustituidas por la Deducción por Falla Masiva cumplen con cada una de las siguientes condiciones:

- a) Provenzan de un mismo Evento No Programado.
- b) Ocurrieron en diversos espacios del Hospital.
- c) Ocurrieron en un mismo Turno.
- d) La suma de sus Deducciones sean mayores al [ ] % de la Tarifa Mensual 3 correspondiente al Mes Contractual  $i$ .
- e) El Desarrollador debe mostrar que el Evento No Programado que originó las Fallas de Servicio no es imputable a él en la medida en que cumplió con los procedimientos y rutinas de mantenimiento establecidos en los Manuales.

Para obtener el beneficio que se deriva de la aplicación de una Deducción por Falla Masiva, el Desarrollador deberá presentar una solicitud al Instituto, la cual incluirá la justificación y las evidencias. El Instituto otorgará la autorización correspondiente, escuchando la opinión del Supervisor APP.

#### **A.7. No acreditación de una Falla de Servicio.**

Para fines del cálculo de las Deducciones, los casos en que no se acredita una Falla de Servicio al Desarrollador son los siguientes:

- a) La causa de la Falla de Servicio no sea imputable al Desarrollador.
- b) Cuando el Servicio solicitado no se encuentre dentro de los alcances del Contrato.
- c) Cuando el Desarrollador realice mantenimiento a las Instalaciones o al Equipo en cuyo caso algunos Eespacios o Servicios podrían no estar disponibles para su uso.

En los escenarios anteriores, el Desarrollador deberá presentar al Supervisor APP la solicitud correspondiente adjuntando las evidencias que considere pertinentes; el Supervisor APP analizará la solicitud y las circunstancias, emitiendo a la brevedad su opinión.

Para el caso de una Solicitud de Servicio relacionado con un Evento No Programado no se acredita una Falla de Servicio cuando la rectificación se efectúa dentro del Tiempo de Respuesta.

Tratándose de Eventos Programados relacionados con el incumplimiento de Estándares de Servicios, para enfatizar este incumplimiento se mantiene la Falla de Servicio a pesar de que la rectificación se pudiera realizar dentro del Tiempo de Gracia, lo anterior queda reflejado mediante la aplicación de la Deducción Directa.

## SECCIÓN B. REITERACIÓN DE FALLAS DE SERVICIO

Una Reiteración de una Falla de Servicio es una Falla de Servicio que ocurre de manera simultánea o posterior a otra las cuales tienen en común el mismo Servicio, aconteciendo ambas en la misma Unidad Funcional y en el mismo Mes Contractual. Bajo esta situación al Desarrollador se le aplicará una Deducción adicional si el número de reiteraciones rebasa una determinada cantidad.

Las Deducciones por Reiteración de Fallas para un Servicio en particular ( $k$ ) ocurridas en la Unidad Funcional  $u$  durante el Mes Contractual  $i$  se calcula mediante la siguiente fórmula.

$$DRF_i^{k,u} = FR_i^{k,u} * \left( \sum_{j=1}^{N_{k,u}} DFS_{i,j}^{k,u} \right)$$

Donde:

$DRF_i^{k,u} =$	Deducción por Reiteración de Fallas generadas en el Servicio $k$ y en la Unidad Funcional $u$ durante el Mes Contractual $i$ .
$FR_i^{k,u} =$	Factor de reiteración de fallas que corresponde al número de Fallas de Servicio en el Servicio $k$ y en la Unidad Funcional $u$ durante el Mes Contractual $i$ .
$DFS_{i,j}^{k,u} =$	Deducción de la $j$ -ésima Falla de Servicio del Servicio $k$ en la Unidad Funcional $u$ durante el Mes Contractual $i$ .
$N_{k,u} =$	Es el número de Fallas de Servicio en el Servicio $k$ y en la Unidad Funcional $u$ durante el Mes Contractual $i$ .

La fórmula anterior expresa el siguiente procedimiento:

- 1) Se cuenta el número de Fallas de Servicio del Servicio  $k$  que ocurrieron ( $N_{k,u}$ ) en una determinada Unidad Funcional ( $u$ ).
- 2) A cada Falla de Servicio se le asocia su Deducción ( $DFS_{i,j}^{k,u}$ ).
- 2) Las Deducciones individuales ( $DFS_{i,j}^{k,u}$ ) se suman  $\left( \sum_{j=1}^{N_{k,u}} DFS_{i,j}^{k,u} \right)$ .
- 3) Se multiplica esta suma por el factor de reiteración de fallas ( $FR_i^{k,u}$ ) que dependerá del número de Fallas de Servicio ocurridas.

El Factor de reiteración de fallas usado en la fórmula anterior es tomado de la siguiente tabla.

Número de Fallas de Servicio en el Servicio $k$ y en la Unidad Funcional $u$ durante el Mes Contractual $i$ .	Factor de reiteración de fallas
1 a 10	0%
11 a 20	50%
21 a 30	75%
Más de 30	100%

Considerando todos los Servicios que presta el Desarrollador en las distintas Unidades Funcionales, las Deducciones por Reiteración de Fallas generadas en el Mes Contractual  $i$  se obtiene mediante la siguiente expresión.

$$DRF_i = \sum_{k=1}^m \left( \sum_{u=1}^p DRF_i^{k,u} \right)$$

Donde:

$DRF_i =$	Deducciones por Reiteración de Fallas generadas en el Mes Contractual $i$ .
$DRF_i^{k,u} =$	Deducciones por Reiteración de Fallas generadas en el Servicio $k$ y en la Unidad Funcional $u$ durante el Mes Contractual $i$ .
$p =$	Es el número de Unidades Funcionales.
$m =$	Es el número de Servicios que presta el Desarrollador

Las Deducciones por Reiteración de Fallas generadas en el Mes Contractual  $i$  se obtienen mediante el siguiente procedimiento:

- 1) Se considera el Servicio  $k$  de los  $m$  Servicios que presta el Desarrollador.
- 2) Se considera la Unidad Funcional  $u$  de las  $p$  Unidades Funcionales en que se divide el Hospital.
- 3) Se calculan las Deducciones por Reiteración de Fallas para el Servicio  $k$  ocurridas en la Unidad Funcional  $u$  durante el Mes Contractual  $i$  ( $DRF_i^{k,u}$ ), mediante el procedimiento descrito anteriormente.
- 4) Se suman las Deducciones por Reiteración de Fallas para el Servicio  $k$  ocurridas en todas las Unidades Funcionales ( $\sum_{u=1}^p DRF_i^{k,u}$ ).
- 5) Se suman las Deducciones por Reiteración de Fallas para todos los Servicios  $\left[ \sum_{k=1}^m \left( \sum_{u=1}^p DRF_i^{k,u} \right) \right]$ .

## SECCIÓN C. DEFICIENCIAS EN EL REPORTE

1. El Desarrollador llevará a cabo los procesos de evaluación y supervisión de los Servicios a fin de preparar y presentar al finalizar cada Mes Contractual *i*, el Reporte Mensual de Desempeño y Pagos al Instituto, de conformidad con el Contrato y con los Estándares de Servicios.
2. A su vez el Supervisor APP realizará Supervisiones Rutinarias. Adicional a las anteriores, el Supervisor APP y el Instituto podrán realizar Supervisiones Aleatorias que consideren pertinentes, con el objetivo de revisar que el Reporte Mensual de Desempeño y Pagos reflejen veraz y oportunamente las condiciones requeridas en las Unidades Funcionales, así como verificar el cumplimiento con los Estándares de Servicios conforme al presente Anexo y al **Anexo 10 (Requerimientos del Servicio)**.
3. Sujeto a lo previsto en los párrafos siguientes el Reporte Mensual de Desempeño y Pagos del Mes Contractual *i*, será la fuente de información respecto de la adecuada prestación de los Servicios para el Mes Contractual *i*, para el propósito del cálculo del Pago Mensual Neto correspondiente y, en su caso, la generación de una Notificación de Servicio Deficiente.
4. Si el Desarrollador no reporta una Falla de Servicio o una Solicitud de Servicio, entonces, sin perjuicio de la Deducción que le corresponda por dicha Falla de Servicio, se generará una Deducción por Deficiencia en el Reporte.

La Deficiencia en el Reporte puede presentarse ya sea por error, negligencia, impericia, incompetencia, mala fe, dolo, falsedad en declaraciones o por cualquier otra causa.

5. Cada vez que el Desarrollador omita un registro, registre información incorrecta que afecte el resultado de una Deducción, o el resultado de una Deducción por Falla de Servicio o por Reiteración de Fallas de Servicio no es correcto, sin perjuicio de la Deducción que le corresponda, se generará y se aplicará al Desarrollador una Deducción por Deficiencia en el Reporte (DDR), cuyo importe dependerá del caso asociado a la Deficiencia en el Reporte.
6. Si el Desarrollador no registra una Solicitud de Servicio o no registra correctamente información de una Solicitud de Servicio que afecte el resultado de una Deducción o si el resultado del cálculo erróneo de una Deducción por Falla de Servicio o de una Deducción por Reiteración de Fallas de Servicio es en contra del Desarrollador, se generará una Deducción por Deficiencia en el Reporte de Tipo 1 cuyo importe se obtiene de la fórmula siguiente:

$$DDR1_{i,j} = [ ] * TM3_i$$

Donde:

DDR1 <sub>i,j</sub> =	j-ésima Deducción por Deficiencia en el Reporte de Tipo 1 en el Mes Contractual <i>i</i> .
TM3 <sub>i</sub> =	Tarifa Mensual 3 correspondiente al Mes Contractual <i>i</i> .
[ ] =	Factor constante que permite expresar la Deducción por Deficiencia en el Reporte de Tipo 1 como proporción de la Tarifa Mensual 3 correspondiente al Mes Contractual <i>i</i> .

Una Deducción por Deficiencia en el Reporte de Tipo 1 es el [ ] % de la Tarifa Mensual 3 correspondiente al Mes Contractual *i*.

7. Si el Desarrollador no registra una Falla de Servicio o si el resultado del cálculo erróneo de una Deducción por Falla de Servicio o de una Deducción por Reiteración de Fallas de Servicio es a favor del Desarrollador, se generará una Deducción por Deficiencia en el Reporte de Tipo 2 cuyo importe se obtiene de la fórmula siguiente:

$$DDR2_{i,j} = [ ] * TM3_i$$

Donde:

DDR2 <sub>i,k</sub> =	k-ésima Deducción por Deficiencia en el Reporte de Tipo 2 en el Mes Contractual <i>i</i> .
TM3 <sub>i</sub> =	Tarifa Mensual 3 correspondiente al Mes Contractual <i>i</i> .
[ ] =	Factor constante que permite expresar la Deducción por Deficiencia en el Reporte de Tipo 2 como proporción de la Tarifa Mensual 3 correspondiente al Mes Contractual <i>i</i> .

Una Deducción por Deficiencia en el Reporte de Tipo 2 es el [ ] % de la Tarifa Mensual 3 correspondiente al Mes Contractual *i*.

8. Las Deducciones por Deficiencia en el Reporte generadas en el Mes Contractual *i* se calcula mediante la siguiente fórmula.

$$DDR_i = \sum_{j=1}^m DDR1_{i,j} + \sum_{k=1}^n DDR2_{i,k}$$

Donde:

DDR <sub>i</sub> =	Deducciones por Deficiencia en el Reporte generadas en el Mes Contractual <i>i</i> .
DDR1 <sub>i,j</sub> =	j-ésima Deducción por Deficiencia en el Reporte de Tipo 1 en el Mes Contractual <i>i</i> .
m =	Es el número de Deficiencias en el Reporte de Tipo 1 en el Mes Contractual <i>i</i> .
DDR2 <sub>i,k</sub> =	k-ésima Deducción por Deficiencia en el Reporte de Tipo 2 en el Mes Contractual <i>i</i> .
n =	Es el número de Deficiencias en el Reporte de Tipo 2 en el Mes Contractual <i>i</i> .

En el Mes Contractual *i*, las Deducciones por Deficiencia en el Reporte es la suma de las Deducciones por Deficiencia en el Reporte de Tipo 1 más la suma de las Deducciones por Deficiencia en el Reporte de Tipo 2.

9. El Instituto puede aplicar de manera extemporánea Deducciones por Deficiencia en el Reporte.
10. En caso de presentarse una Deficiencia en el Reporte, el Instituto podrá requerir que el Desarrollador ponga a disposición del Instituto y del Supervisor APP todos los registros, documentos e información relacionados con los registros de los Reportes Mensual de Desempeño y Pagos que el Supervisor APP determine pertinentes para su inspección y auditoria. El Desarrollador deberá mantener bases históricas de este tipo de registros de al menos 5 (cinco) años. Además, el Desarrollador está obligado a revelar cualquier asunto adicional relacionado con los registros de información que sirven de base a la elaboración del Reporte Mensual de Desempeño y Pagos, así como a informar sobre cualquier aspecto que el Instituto o el Supervisor APP considere pertinente.
11. El Desarrollador, contra entrega de una factura que cumpla con los requisitos fiscales correspondientes, pagará al Instituto una suma igual a los costos comprobables incurridos por el Instituto por llevar a cabo cualquier inspección e investigación de registros, documentos e información puestos a disposición de acuerdo con el párrafo (10), anterior.
12. Si como resultado de la inspección o investigación de registros, documentos e información puestos a disposición del Instituto y del Supervisor APP de acuerdo con el párrafo (10), anterior, se detecta la existencia de Fallas de Servicio no registradas o Deducciones calculadas incorrectamente en los Reportes Mensuales de Desempeño y Pagos, el Instituto tendrá el derecho a hacer las Deducciones correspondientes conforme a lo establecido en esta Sección C. Estas Deducciones se harán respecto al Pago Mensual por Servicios del Mes Contractual en el que fueron detectadas las Fallas de Servicio no registradas o las Deducciones calculadas incorrectamente.

13. Las Deducciones por Deficiencia en el Reporte es uno de los componentes de la Deducción Preliminar Aplicable al Mes Contractual *i*, cuyo importe está limitado conforme lo establecido en la Sección E de este numeral por lo que en el supuesto de que el Instituto no esté en posibilidad de hacer dicha Deducción de la Tarifa Mensual 3 correspondiente al Mes Contractual *i*, dicha Deducción se aplicará respecto de la Tarifa Mensual 3 correspondiente al Mes Contractual siguiente, formando parte de las Deducciones Excedentes y así sucesivamente según lo establecido en dicha Sección E de este numeral.
14. Las omisiones de información deben incorporarse y los errores detectados deben corregirse en las bases históricas correspondientes. No obstante lo anterior, los Reportes Mensuales de Desempeño y Pagos no deben ser corregidos en las partes que corresponda a las Deficiencias en el Reporte como una constancia de su existencia.

## SECCIÓN D. DAÑOS Y PERJUICIOS A USUARIOS

Las deficiencias o la omisión en la prestación del Servicio por parte del Desarrollador en algunas ocasiones pueden provocar daños o perjuicios a los pacientes, familiares de pacientes o al personal del Instituto, lo cual de manera directa o indirecta podría afectar negativamente la reputación y el buen nombre del Instituto. A lo anterior se añade el hecho de que al calcular las Deducciones por la ocurrencia de las mencionadas deficiencias u omisiones (o Fallas de Servicios, con base en los mecanismos establecidos en el presente Anexo, en la mayoría de los casos, el importe de la Deducción es pequeño y no es proporcional al daño causado. Por ello, se ha juzgado conveniente establecer un procedimiento para que en el caso de daños y perjuicios a pacientes, familiares de pacientes y personal del Instituto ocasionadas por Fallas de Servicios, las Deducciones por dichas Fallas de Servicio guarden proporción con el daño provocado.

En este contexto, se define que una Deducción por Daños y Perjuicios a Usuarios se origina como resultado de que una Falla de Servicio provoque un daño o perjuicio a pacientes, familiares de pacientes o al personal del Instituto, perjuicio que directa o indirectamente podría afectar negativamente la reputación y/o el buen nombre del Instituto, por lo que el Instituto podría aplicar al Desarrollador una Deducción por Daños y Perjuicios a Usuarios, cuyo importe será determinado por el Comité Técnico Operativo.

La Deducción por Daños y Perjuicios a Usuarios podrá ser aplicada cuando la Falla de Servicio produzca un daño o perjuicio a pacientes, familiares de pacientes y/o personal del Instituto. El Instituto, la parte afectada o el Supervisor APP podrán solicitar al Instituto que se convoque al Comité Técnico Operativo, en que sesionará con la comparecencia del personal designado por el Director del Hospital y de un representante del Desarrollador con la finalidad de que expongan y aporten evidencias del daño o perjuicio. En la sesión convocada también deberá estar presente un representante del Supervisor APP para implementar en su caso las decisiones que adopte el Comité Técnico Operativo respecto a una eventual Deducción por Daños y Perjuicios a Usuarios.

Para determinar el monto de la Deducción por Daños y Perjuicios a Usuarios, el Comité Técnico Operativo tomará en cuenta el daño o perjuicio que provocó la Falla de Servicio, sin que en ningún caso exceda el [ ] % ni sea menor al [ • ] % de la Tarifa Mensual 3 correspondiente al Mes Contractual *i*. Esta Deducción se aplicará a partir del Mes Contractual siguiente en que se dictamine.

En caso de que la Deducción por Daños y Perjuicios a Usuarios se encuentre entre el [ ] % y el [ • ] % (inclusive) se aplicará la Deducción en una sola exhibición, en caso contrario se aplicará en dos exhibiciones de igual monto.

La Deducción por Daños y Perjuicios a Usuarios es uno de los componentes de la Deducción Preliminar Aplicable al Mes Contractual *i*, cuyo importe está limitado conforme lo establecido en la Sección E de este numeral por lo que en el supuesto de que el Instituto no esté en posibilidad de hacer dicha Deducción de la Tarifa Mensual 3 correspondiente Mes Contractual *i*, dicha Deducción se aplicará respecto de la Tarifa Mensual 3 correspondiente al Mes

Contractual siguiente, formando parte de las Deducciones Excedentes y así sucesivamente según lo establecido en dicha Sección E de este numeral.

### SECCIÓN E. LÍMITES A LAS DEDUCCIONES

A fin de limitar las Deducciones a la Tarifa Mensual 3 en cada Mes Contractual  $i$  se usará el siguiente procedimiento:

Calcular la Deducción Preliminar Aplicable al Mes Contractual  $i$  ( $DP_i$ ), la cual se define como la suma de las Deducciones por Fallas de Servicio más las Deducciones por Reiteración de Fallas de Servicio más las Deducciones por Deficiencias en el Reporte todas ellas generadas en el Mes Contractual  $i$  más las Deducciones por Daños y Perjuicios a Usuarios que se determinen aplicar en el Mes Contractual  $i$  más la Deducción Excedente del Mes Contractual anterior al mes  $i$ .

$$DP3_i = DFS_i + DRF_i + DDR_i + DDP_i + DE_{i-1}$$

Donde:

$DP3_i =$	Deducción Preliminar Aplicable a la Tarifa Mensual 3 en Mes Contractual $i$ .
$DFS_i =$	Deducciones por Fallas de Servicio generadas en el Mes Contractual $i$ .
$DRF_i =$	Deducciones por Reiteración de Fallas de Servicio generadas en el Mes Contractual $i$ .
$DDR_i =$	Deducciones por Deficiencias en el Reporte generadas en el Mes Contractual $i$ .
$DDP_i =$	Deducciones por Daños y Perjuicios a Usuarios que se determinen aplicar en el Mes Contractual $i$ .
$DE_{i-1} =$	Deducción Excedente del Mes Contractual anterior al mes $i$ . La Deducción Excedente del Mes Contractual anterior al mes 1 es cero.

- a) Calcular el Límite Mensual de Deducciones para el Mes Contractual  $i$ , el cual es igual a la multiplicación del Porcentaje del límite de la Deducción mensual (KS) por la Tarifa Mensual 3 para el Mes Contractual  $i$  ( $TM3_i$ ):

$$LD3_i = KS \times TM3_i$$

Donde:

$LD3_i =$	Límite Mensual de Deducciones a la Tarifa Mensual 3 para el Mes Contractual $i$ .
-----------	---

$KS =$	<p>Porcentaje del límite de la Deducción mensual el cual será igual a:</p> <p>[ • ] %, durante los primeros 7 años de vigencia del Contrato, contados a partir del inicio del Periodo de Pago.</p> <p>[ • ] %, durante el periodo que abarca desde el primer día del año 8 hasta el último mes del año 15 del Contrato, contados a partir del inicio del Periodo de Pago.</p> <p>[ • ] %, durante el periodo que abarca desde el primer día del año 16 hasta la expiración del Contrato, contados a partir del inicio del Periodo de Pago.</p>
$TM3_i =$	Tarifa Mensual 3 para el Mes Contractual $i$ .

- b) Determinar el Importe Total de la Deducción Aplicable a la Tarifa Mensual 3 en el Mes Contractual  $i$  ( $DA3i$ ) y el importe de la Deducción Excedente a la Tarifa Mensual 3 del Mes Contractual  $i$  ( $DE3i$ ) usando las expresiones: siguientes:

Si  $DP3i$  es mayor a  $LD3i$  entonces:

$$DA3i = LD3i$$

y

$$DE3i = DP3i - LD3i$$

Si  $DP3i$  es igual o menor a  $LD3i$  entonces:

$$DA3i = DP3i$$

y

$$DE3i = 0$$

El Importe Total de la Deducción Aplicable a la Tarifa Mensual 3 en el Mes Contractual  $i$  ( $DA3i$ ) es el que se empleará en la fórmula del Pago Mensual Neto del Mes Contractual  $i$  ( $PMNi$ ) conforme a la Parte 1: Cálculo de los Pagos por Servicios de este Anexo.

#### 4. TARIFA MENSUAL 4

- 4.1 La Tarifa Mensual 4 está sujeta a Deducciones por Deficiencia en el Reporte.
- 4.2 Las deducciones aplicables a la Tarifa Mensual 4 están limitadas por lo indicado en la Sección B.

##### SECCIÓN A. DEFICIENCIAS EN EL REPORTE

[\*]

##### SECCIÓN B. LÍMITES A LAS DEDUCCIONES

[\*]

#### PARTE 3: PAGO COMPENSATORIO POR LOS SERVICIOS PÚBLICOS UTILIZADOS

El Desarrollador y el Instituto debe pagar cada quien los Servicios Públicos que consumen por lo que se deben instalar medidores diferenciados. En caso de no ser posible la diferenciación de consumo el Desarrollador presentará al Instituto con copia al Supervisor APP una propuesta de cálculo mensual para estimar el consumo diferenciado entre el Desarrollador y el Instituto mediante el procedimiento establecido en el **Anexo 5 (Procedimiento de Revisión)**.

El Desarrollador deberá realizar los pagos por los Servicios Públicos de manera oportuna y presentar mensualmente al Instituto lo que éste consumió para su reembolso excepto en los Servicios Públicos en que el Instituto realice un pago global como parte de los convenios que tenga con el proveedor de cada Servicio Público.

Para calcular el Pago Compensatorio por los Servicios Públicos Utilizados, el Desarrollador deberá incluir dentro del Reporte Mensual de Desempeño y Pagos una sección denominada **“Reporte de los Servicios Públicos Utilizados”** que contenga las facturas de los Servicios Públicos consumidos en todas las Instalaciones y los pagos realizados por el Desarrollador en el Mes Contractual *i*.

Para acreditar el Pago de las facturas o recibos de los servicios públicos realizados por el Desarrollador se deberá cumplir con lo siguiente:

- a) La factura o recibo debe ser emitido por el organismo público que preste los servicios públicos,
- b) La dirección de la factura o recibo deberá corresponder a la ubicación de las Instalaciones.
- c) El pago deberá tener el sello correspondiente o anexarle el comprobante fiscal.

El Reporte de los Servicios Públicos Utilizados deberá contener cuando menos un cuadro resumen con la siguiente información:

- a) El consumo mensual o bimestral de las Instalaciones desglosado por servicio público.
- b) El importe pagado por el Desarrollador con IVA y sin IVA.
- c) El consumo y el pago que corresponda al Hospital por servicio público.

- d) En caso de no contar con el consumo diferenciado entre el Desarrollador y el Hospital, indicar la metodología utilizada, previamente autorizada por el Instituto, para estimar el consumo del Hospital y los cálculos requeridos para estimar el consumo y el pago que le corresponda al Hospital.

El importe a reembolsar por parte del Instituto al Desarrollador se expresa en la fórmula:

$$SP_i = \sum_{j=1}^n SP_{i,j}$$

Donde

$SP_i =$	Pago Compensatorio por los Servicios Públicos Utilizados en el Mes Contractual $i$ .
$SP_{i,j} =$	Importe del consumo del Hospital del servicio público $j$ en el Mes Contractual $i$ .
$n =$	Número de servicios públicos a reembolsar por el Instituto.

El Pago Compensatorio por los Servicios Públicos Utilizados en el Mes Contractual  $i$  se obtiene sumando los importes de cada uno de los servicios públicos que consume el Hospital, los cuales están incorporados en las facturas que paga el Desarrollador.

## **PARTE 4: REGLAS GENERALES PARA EL CÁLCULO DE DEDUCCIONES**

### **4.1 Condiciones para realizar el Cálculo de Deducciones**

Para realizar el cálculo adecuado de las Deducciones es necesario que el Supervisor APP tenga acceso en tiempo real, bajo las condiciones de seguridad que establezca el Desarrollador, a las bases de datos sobre las Solicitudes de Servicio de tal modo que pueda consultar y generar hojas de cálculo con la información necesaria para darle seguimiento a la Solicitud de Servicio y a su posible Deducción.

La información generada sobre Solicitudes de Servicio, Fallas de Servicio y Reiteración de Fallas será proporcionada al Supervisor APP en una hoja de cálculo para su validación, como parte del Reporte Mensual de Desempeño y Pagos que elabora el Desarrollador.

### **4.2 Identificación de las Fallas de Servicio y Unidades Funcionales donde ocurran**

A fin de identificar las Fallas de Servicio en cada Solicitud de Servicio se deberá registrar el Tipo de Falla de Servicio y el Identificador de Ubicación en que ocurra, los cuales estarán definidos como sigue:

Identificador de Falla de Servicio:

Identificador compuesto por el código de servicio según el Apéndice A de este Anexo y del identificador del Estándar de Servicio; en caso de que no aplique un Estándar de Servicio se incorporará el número cero (0).

Identificador de Ubicación:

Identificador compuesto por la clave de Unidad Funcional, seguido por la clave del Espacio correspondiente (según lo establecido en las hojas de datos generales y específicos del **Anexo 8 (Requerimientos de Diseño, Construcción y Plan Funcional)**).

Cuando no se pueda precisar el Servicio, la Unidad Funcional o el Espacio en donde ocurrió la Falla de Servicio, para fines de registro se usará el término “Promedio” para identificar el Servicio, la Unidad Funcional o el Espacio respectivamente. En esta situación, para fines del cálculo de la Deducción se considerará, respectivamente, como ponderador de servicio el promedio de los ponderadores indicado en el Apéndice A, como ponderador de Unidad Funcional el promedio de los ponderadores indicado en el Apéndice B y como Factor de Falla el valor indicado en los Apéndices C1 o C2 dependiendo si es una Falla en un Evento Programado o una Falla en un Evento No Programado respectivamente.

### **4.3 Solicitudes de Servicio**

Todas las Solicitudes de Servicio deben ser registradas en el sistema informático del Centro de Atención a Usuarios (CAU). A fin de registrar los tiempos involucrados en cada Solicitud de Servicio, así como para apoyar las auditorías al Reporte Mensual de Desempeño y Pagos, el Desarrollador debe:

- a) Registrar la hora y fecha de Rectificación a fin de calcular el Tiempo de Rectificación el cual será igual a los minutos que requirió la Rectificación a partir de la hora y fecha de la Solicitud de Servicio.
- b) Registrar la hora y fecha en la cual el Desarrollador entregó una Solución Provisional, y el Instituto aceptó una Solicitud de Servicio. Este registro servirá para calcular el Tiempo de Solución Provisional.

### **4.4 Deducción por Imposibilidad de Rectificación**

La Deducción por Imposibilidad de Rectificación aplica cuando una Falla de Servicio en un Evento Programado no pueda ser rectificada.

En el caso de una Falla de Servicio en un Evento Programado no pueda rectificarse, el Desarrollador podrá obtener el beneficio de que se le aplique una Deducción por Imposibilidad de Rectificación siempre que:

- a) El Desarrollador presente la solicitud al personal designado por el Director del Hospital con copia al Supervisor APP, la cual contendrá la justificación de la solicitud.
- b) La solicitud sea aprobada por el personal designado por el Director del Hospital, con la opinión del Supervisor APP.

La Deducción por Imposibilidad de Rectificación tiene un importe igual al de una Deducción Directa ( $DD_i$ ). En caso de que el Desarrollador insista en solicitar la imposibilidad de rectificar en situaciones en las que no ha procedido su aplicación, se hará acreedor a una Deducción cuyo importe será igual al de una Deducción Directa ( $DD_i$ ).

### **4.5 Autorización de la Solución Provisional**

En caso de que el Desarrollador requiera implementar una Solución Provisional cuya duración sea mayor a un día debe obtener la autorización del Instituto. El proceso de autorización de Solución Provisional estará a lo siguiente:

- a) Cuando la duración de la Solución Provisional sea mayor a un día natural pero menor o igual a 15 (quince) días naturales, el Desarrollador presentará la solicitud de autorización de

Solución Provisional al personal designado por el Director del Hospital con copia al Supervisor APP. Si transcurrido el plazo de un día natural el personal designado por el Director del Hospital con la opinión del Supervisor APP no objeta la Solución Provisional propuesta, se entenderá que la propuesta de Solución Provisional ha sido autorizada. En estas circunstancias no se requiere autorización por escrito de la Solución Provisional.

- b) Cuando el tiempo de duración de la Solución Provisional propuesta por el Desarrollador sea mayor a 15 (quince) días naturales y menor a 30 (treinta) días naturales, el Desarrollador presentará la solicitud de autorización de Solución Provisional al Director del Hospital con copia al Supervisor APP. El Director del Hospital con la opinión del Supervisor APP autorizará por escrito la propuesta.
- c) Cuando el tiempo de duración de la Solución Provisional propuesto sea mayor a 30 (treinta) días naturales pero menor o igual a 60 (sesenta) días naturales, el Desarrollador solicitará autorización al Representante del Instituto con copia al Supervisor APP. El Representante del Instituto con la opinión del Supervisor APP autorizará por escrito la propuesta.
- d) Cuando el tiempo de duración de la Solución Provisional propuesto sea mayor a 60 (sesenta) días naturales, el Desarrollador deberá solicitar autorización al Comité Técnico Operativo con copia al Supervisor APP. El Comité Técnico Operativo escuchando la opinión del Supervisor APP autorizará por escrito la propuesta.

**En la solicitud de autorización para la Solución Provisional deberá indicarse la fecha y hora de inicio de la implementación de la Solución Provisional bajo el formato “año (aaaa)-mes (mm)-día (dd) horas:minutos (hh:mm)” así como la descripción de la Solución Provisional, también debe señalar el tiempo estimado para la entrega de la Solución Definitiva o Rectificación bajo el formato “año (aaaa)-mes (mm)-día (dd) horas:minutos (hh:mm)” y en qué consistirá dicha Solución. Además, la solicitud deberá incluir las causas que explican la propuesta de implementación de una Solución Provisional.**

**La propuesta del Desarrollador puede ser desechada o autorizada, la autorización puede ser sin cambios o condicionada a modificaciones. En caso de ser autorizada, el Desarrollador entregará un programa de acción que incluya al menos: descripción de las actividades a desarrollar y las fechas correspondientes, los requerimientos de refacciones o insumos y la disponibilidad de dichos requerimientos, así como toda la información que a juicio del Desarrollador permita al Instituto y al Supervisor APP verificar la diligencia del Desarrollador para atender el Evento. Adicionalmente, el Desarrollador entregará un Reporte Semanal de Seguimiento al Instituto, con copia al Supervisor APP, que contendrá un informe sobre el estado de avance de la entrega de la Solución Definitiva o Rectificación de la Falla de Servicio.**

**El Tiempo Acordado de Solución Provisional podrá ser prorrogado en una o más ocasiones. La solicitud de prórroga del Tiempo Acordado de Solución Provisional será presentada por escrito al Director del Hospital a más tardar cinco días naturales antes de la expiración del Tiempo Acordado de Solución Provisional que se pretende prorrogar. La solicitud de prórroga deberá incluir: a) las causales que motivan la solicitud y las evidencias que las sustentan, como**

una propuesta del tiempo de duración de la prórroga solicitada. Una vez recibido la solicitud de prórroga, el Director del Hospital con opinión del Supervisor APP, aprobará la y, en su caso, la condicionará.

No obstante, el Director del Hospital no podrá autorizar una prórroga adicional si ésta implica que la **fecha estimada para la Rectificación rebasa los 4 (cuatro) meses contados a partir del registro de la Solicitud de Servicio.**

**En caso de que en el plazo de 4 (cuatro) meses de haberse implementado la Solución Provisional y se hayan otorgado una o más prórrogas y el Desarrollador no haya logrado la entrega de la Solución Definitiva o la Rectificación, el Instituto podrá intervenir para que por sí o terceros lleve a cabo la Rectificación. Los costos en que incurra el Instituto para lograr la Solución Definitiva serán deducidos del Pago Mensual por Servicios en el Mes Contractual en que se logre la Rectificación.**

#### **4.6 Criterios de redondeo para los cálculos**

Para fines de los cálculos de este Anexo se consideran los siguientes criterios de redondeo:

- a) Para el cálculo del Pago Mensual por Servicios en Términos Nominales, los valores del Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC) deben redondearse a 6 decimales. Esta información debe tomarse de la página en internet del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) o de la autoridad competente que lo publique.
- b) Los tiempos deben registrarse con una precisión de segundos. Sin embargo, en los cálculos se usarán minutos enteros, por lo que en caso necesario se redondeará bajo el siguiente criterio: cuando los segundos excedentes sean menores a 30 (treinta) se redondea al minuto anterior; en caso contrario al minuto siguiente.
- c) Los cálculos intermedios que impliquen cantidades monetarias deben realizarse con todos los decimales que permita el sistema informático del CAU, por cálculos intermedios se entenderá como aquellos que deban realizarse para que tomando como insumos los ponderadores de los apéndices de este Anexo y aplicando las fórmulas que correspondan permitan obtener como resultados los importes de las Deducciones. Las Deducciones Tipo 1, Tipo 2 y Tipo 3 serán considerados como cálculos intermedios.
- d) Las Deducciones Directas junto con las Deducciones por Fallas de Servicio, por Reiteración de Fallas de Servicio, por Deficiencias en el Reporte, por Daños y Perjuicios a Usuarios así como las Penas Convencionales y las Deducciones Excedentes del Mes Contractual anterior deben expresarse en pesos y centavos.

## **PARTE 5: CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA REVISIÓN Y MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ESTE ANEXO**

- a.** El Instituto, el Desarrollador y Supervisor APP pueden de manera individual o colectiva solicitar cambios en los procesos, tiempos, ponderadores o Estándares de Servicios conforme al procedimiento de revisión previsto en el **Anexo 5 (Procedimiento de Revisión)** pasado un año después del Inicio de la Prestación de Servicios, o bien después de un año de la última modificación de los términos y condiciones de este anexo haya sido calificada como “Sin comentarios” conforme a lo previsto en el **Anexo 5 (Procedimiento de Revisión)**.
- b.** Cualquier ajuste convenido de acuerdo a la revisión será efectivo desde el primer día del Mes Contractual inmediato siguiente al mes en que la propuesta sea calificada como “Sin Comentarios”, conforme a lo establecido en el numeral (a) anterior.
- c.** Cuando se realicen ajustes relacionados con ponderadores de Unidad Funcional y/o Servicio, se vigilará que la suma del total, en cada categoría, sea siempre igual a la suma original.
- d.** Cualquier solicitud de ajuste en los procesos, tiempos, ponderadores o Estándares de Servicios que impacten en el importe de las Deducciones generadas deberán de ser acompañadas de un análisis de impacto del ajuste con respecto a la situación actual en relación al importe de las Deducciones por Falla de Servicio, Deducciones por Reiteración de Fallas y Deducciones por Deficiencia en el Reporte, en el Total de la Deducción Aplicable y en el Pago Mensual Neto con respecto al Mes Contractual más reciente.
- e.** En caso de que el ajuste tenga como consecuencia la modificación de las Unidades Funcionales y/o de los Servicios y, por tanto, de las ponderaciones, este ajuste podrá consistir en la reconfiguración de las Unidades Funcionales o de los Servicios, así como de los Estándares de Servicios. En este supuesto las partes tendrán que convenir los pesos de las ponderaciones de Unidades Funcionales y/o de Servicios, siguiendo las reglas de esta Parte 6 y en su caso, lo previsto en el **Anexo 6 (Procedimiento de Modificación)** del Contrato.

## **PARTE 6: APLICACIÓN DEL MECANISMO DE PAGOS**

### **6.1 Ciclo de las Solicitudes de Servicio.**

Una Solicitud de Servicio significa, en términos de lo establecido en el **Anexo 1 (Definiciones)**, la comunicación de un Usuario Autorizado al Centro de Atención al Usuario por alguno de los siguientes motivos:

- a) Sobre una Falla en un Evento Programado.
- b) Sobre un Evento No Programado.
- c) Para la prestación de un Servicio a que tiene derecho el Instituto, conforme al Contrato
- d) Presentar una Queja.

Antes del Inicio de la Prestación de Servicios, el Desarrollador entregará un Manual de Administración de Solicitudes de Servicio, el cual deberá aprobado por el Instituto, escuchando la opinión del Supervisor APP. La aprobación de dicho Manual estará a lo previsto en el **Anexo 5 (Procedimiento de Revisión)**.

### **6.2 Procedimiento para determinar el Pago Mensual Neto.**

Para determinar el Pago Mensual Neto del Mes Contractual *i* se realiza el siguiente procedimiento:

- 1) El Supervisor APP recibirá del Instituto el Reporte Mensual de Desempeño y Pagos elaborado por el Desarrollador, el cual debe contener un archivo en hoja de cálculo, sin claves de acceso, con información de las Solicitudes de Servicio y las Fallas de Servicio que fueron generados o rectificadas en el Mes Contractual *i* así como los que aún estén pendientes de ser rectificadas. La hoja de cálculo debe contener los cálculos de las Deducciones por Fallas de Servicio y por Reiteración de Fallas de Servicio.
- 2) El Supervisor APP validará la información y los cálculos para detectar posibles Deficiencias en el Reporte.
- 3) El Supervisor APP recibe del Instituto las solicitudes del Desarrollador para la no acreditación de Fallas de Servicio, conforme a lo establecido en la sección A.7 (No Acreditación de una Falla de Servicio) de este Anexo. El Supervisor analiza y dictamina si proceden las peticiones anteriores.
- 4) Se suman las Deducciones por Fallas de Servicio, las Deducciones por Reiteración de Fallas, las Deducciones por Deficiencias en el Reporte y las Deducciones por Daños y perjuicios a Usuarios. En caso de que hubiera Deducciones no aplicadas de meses anteriores se agregan.
- 5) Se aplica el límite a las Deducciones, conforme a lo señalado en este Anexo, obteniendo como resultado el Importe Total de la Deducción Aplicable al Mes Contractual.

- 6) Se revisa los pagos realizados por los servicios públicos utilizados para determinar el pago compensatorio por este concepto.
- 7) Se calcula el Pago Mensual Neto, sin IVA y con IVA, conforme al formato del Reporte del Pago Mensual Neto que le proporcionará el Instituto o el Supervisor APP.

### Apéndice A. Ponderación de Servicios

Código	Servicio	Ponderador
S-01	Mantenimiento de las Instalaciones y Equipos	10.0%
S-02	Provisión y Reposición de Equipamiento en General	9.0%
S-03	Esterilización (CEYE)	8.0%
S-04	Informática y Telecomunicaciones	8.0%
S-05	Limpieza, Desinfección y Manejo de Residuos Sólidos Urbanos (LDRSU)	8.0%
S-06	Manejo Integral de Residuos Peligrosos Biológico Infecciosos (RPBI) y Residuos Especiales	7.0%
S-07	Laboratorio de Análisis Clínicos y Banco de Sangre	6.0%
S-08	Provisión de Alimentos	6.0%
S-09	Seguridad y Vigilancia	5.5%
S-10	Almacén	5.0%
S-11	Centro de Atención al Usuario (CAU)	5.0%
S-12	Suministro de Ropería	5.0%
S-13	Fumigación y Control de Fauna Nociva	4.0%
S-14	Suministro de Gases Medicinales	4.0%
S-15	Administración y Uso Eficiente de los Servicios Generales y Servicios Públicos	3.0%
S-16	Jardinería	3.0%
S-17	Estacionamiento	2.0%
S-18	Impresión, Fotocopiado y Digitalización	1.5%
	<b>TOTAL</b>	<b>100.0%</b>

Cuando no se pueda precisar el Servicio en donde ocurrió la Falla de Servicio, para fines de registro se usará el término “Promedio” para identificar el Servicio con el código “S-00”. En esta situación, para fines del cálculo de la Deducción se considerará como ponderador de servicio el promedio de los ponderadores cuyo valor es 5.56%.

## Apéndice B. Ponderación de Unidades Funcionales

#	Unidad Funcional	Ponderador	Tipo
1	Urgencias	6.0%	A1
2	Cirugía Ambulatoria	5.0%	A1
3	Cirugía	5.0%	A1
4	Endoscopías	5.0%	A1
5	Tococirugía	5.0%	A1
6	Unidad de cuidados intensivos adultos UCI	5.0%	A1
7	Unidad de cuidados intensivos neonatales UCIN	5.0%	A1
8	Ceye	5.0%	A2
9	Hospitalización Cirugía	4.5%	A1
10	Hospitalización de Pediatría	4.5%	A1
11	Hospitalización Ginecología Obstetricia	4.5%	A1
12	Hospitalización Medicina Interna	4.5%	A1
13	Quimioterapia	3.0%	A2
14	Unidad de Diálisis	3.0%	A2
15	Admisión Hospitalaria	2.5%	A2
16	Anatomía Patológica	2.5%	A2
17	Banco de Sangre	2.5%	A2
18	Clínica de heridas, estomas y pie diabético	2.5%	A2
19	Clínica del Dolor	2.5%	A2
20	Imagenología	2.5%	A2
21	Laboratorio de Análisis Clínicos	2.5%	A2
22	Departamento de informática y archivo clínico ARIMAC	2.0%	A2
23	Farmacia	2.0%	A2
24	Laboratorio de Banco de Fórmulas Lácteas	2.0%	A2
25	Nutrición y Dietética	2.0%	A2
26	A.D.E.C. (Atención del enfermo crónico)	1.0%	A3
27	Acceso, Vestíbulo, Areas comunes de Atención Ambulatoria y Circulaciones	1.0%	A3
28	Gobierno	1.0%	A3
29	Residencia de Conservación	1.0%	A3
30	Servicios Generales	1.0%	A3
31	Consulta Externa de Especialidades y Gabinetes	0.5%	A2
32	Coordinación Clínica de salud en el trabajo	0.5%	A3
33	Educación médica e investigación	0.5%	A3
34	Epidemiología Hospitalaria	0.5%	A3
35	Módulo de seguridad e higiene en el trabajo	0.5%	A3
36	Oficinas de apoyo administrativo con módulo de personal	0.5%	A3
37	Oficinas de Apoyo Administrativo con Servicios Generales	0.5%	A3
38	Oficinas de Apoyo Paramédico	0.5%	A3
39	SSPTSIMSS	0.5%	A3
	<b>TOTAL</b>	100.0%	

Cuando no se pueda precisar la Unidad Funcional en donde ocurrió la Falla de Servicio, para fines de registro se usará el término “Promedio” para identificar la Unidad Funcional. En esta

situación, para fines del cálculo de la Deducción se considerará como ponderador de Unidad Funcional el promedio de los ponderadores cuyo valor es 2.56%.

### Apéndice C1: Factores de Falla en un Evento Programado

Categoría de la Falla de Servicio	Tipo de Espacio		
	Administrativo	Servicio	Técnico-Operativo
FS1			
FS2			
FS3			

Los factores de falla en un Evento Programado dependen tanto de la categoría de la Falla de Servicio señalada en los Estándares de Servicios del **Anexo 10 (Requerimiento de Servicios)** como del tipo de Espacio. En caso de que no se pueda identificar el Estándar de Servicio y en consecuencia la categoría de la Falla de Servicio, o bien no se pueda precisar el Espacio y por tanto el Tipo de Espacio, o el Tipo de Espacio no corresponde a los de la Tabla se considerará como Factor de Falla el valor de [ • ] ( • ).

### Apéndice C2: Factores de Falla en un Evento No Programado

Tipo de Espacio	Administrativo	Servicio	Técnico-Operativo
Factor de Falla			

Los factores de falla en un Evento No Programado dependen del tipo de Espacio. En caso de que no se pueda precisar el Espacio y en consecuencia el Tipo de Espacio donde ocurrió la Falla de Servicio o el Tipo de Espacio no corresponde a los de la Tabla se considerará como Factor de Falla el valor de [ • ] ( • ).

## Apéndice D. Tiempo de Gracia y Tiempo de Respuesta

Tipo	Unidad Funcional	Tiempo de Gracia para Eventos Programados	Tiempo de Respuesta para Eventos No Programados
A1	Urgencias	10 minutos	15 minutos
	Cirugía Ambulatoria		
	Cirugía General		
	Endoscopías		
	Tococirugía		
	Unidad de cuidados intensivos adultos UCI		
	Unidad de cuidados intensivos neonatales UCIN		
	Ceye		
	Hospitalización Cirugía		
	Hospitalización de Pediatría		
	Hospitalización Ginecología Obstetricia		
	Hospitalización Medicina Interna		
	A2		
Unidad de Diálisis			
Admisión Hospitalaria			
Anatomía Patológica			
Clínica de heridas, estomas y pie diabético			
Clínica del Dolor			
Imagenología			
Laboratorio de Análisis Clínicos			
Banco de sangre			
Departamento de informática y archivo clínico			
Farmacia			
Laboratorio de Banco de Fórmulas Lácteas			
Nutrición y Dietética			
A3	A.D.E.C. (Atención del enfermo crónico)	20 minutos	25 minutos
	Acceso / Vestíbulo		
	Gobierno		
	Residencia de Conservación		
	Servicios Generales		
	Consulta Externa de Especialidades y Gabinetes		
	Coordinación Clínica de salud en el trabajo		
	Educación médica e investigación		
	Epidemiología Hospitalaria		
	Módulo de seguridad e higiene en el trabajo		
	Oficinas de apoyo administrativo con módulo de personal		
	Oficinas de Apoyo Administrativo con Servicios Generales		
	Oficinas de Apoyo Paramédico		
SSPTSIMSS			

El Tiempo de Gracia y el Tiempo de Respuesta para las Unidades Funcionales tipo A1 aplicarán sólo para sus Espacios Técnico Operativos. Para sus Espacios Administrativos y de Servicios aplicará el Tiempo de Gracia y el Tiempo de Respuesta tomando como referencia el de las Unidades Funcionales tipo A2.

El Tiempo de Gracia y el Tiempo de Respuesta podrán ser sustituidos por los tiempos indicados en los Manuales de Operación de los Servicios.

## **Apéndice E. Factor de aprendizaje**

- FA Es un factor usado en el cálculo de Deducciones para reconocer la curva de aprendizaje del Desarrollador en la prestación de los Servicios. Por lo que:
- a) Para el primer Mes Contractual:  $FA = 50\%$
  - b) Para el segundo Mes Contractual:  $FA = 75\%$
  - c) Para el tercer Mes Contractual en adelante:  $FA = 100\%$