

**ANEXO 4**  
**MECANISMO DE PAGOS**

## CONTENIDO

<b>PARTE 1: CÁLCULO DE LOS PAGOS POR SERVICIOS.....</b>	<b>4</b>
1. <b>PAGO MENSUAL POR SERVICIOS.....</b>	<b>5</b>
1.1 <b>Pago Anual por Servicios .....</b>	<b>5</b>
1.2 <b>Tarifas anuales para determinar el Pago Mensual por Servicios.....</b>	<b>6</b>
1.3 <b>Pago Mensual por Servicios .....</b>	<b>6</b>
2. <b>PAGO MENSUAL NETO.....</b>	<b>8</b>
3. <b>DEDUCCIONES Y PAGOS .....</b>	<b>8</b>
<b>PARTE 2: DEDUCCIONES .....</b>	<b>10</b>
1. <b>TARIFA MENSUAL 1 .....</b>	<b>10</b>
2. <b>TARIFA MENSUAL 2 .....</b>	<b>10</b>
SECCIÓN A. DEDUCCIÓN POR INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO DEL SERVICIO DE LA DEUDA .....	10
SECCIÓN B. DEDUCCIÓN POR SERVICIO DEFICIENTE .....	11
SECCIÓN C. PENAS CONVENCIONALES.....	11
SECCIÓN D. LÍMITES A LAS DEDUCCIONES .....	12
3. <b>TARIFA MENSUAL 3 .....</b>	<b>13</b>
SECCIÓN A. FALLAS DE SERVICIO.....	13
A.1 <b>Deducciones por Fallas de Servicio .....</b>	<b>15</b>
A.2 <b>Deducción por Falla en un Evento Programado.....</b>	<b>16</b>
A.3 <b>Deducción por Falla en un Evento No Programado.....</b>	<b>23</b>
A.4 <b>Costo Mensual del Servicio .....</b>	<b>29</b>
A.5 <b>Costo por Minuto del Servicio.....</b>	<b>30</b>
A.6 <b>Acotamiento de la Deducción por Falla Masiva. ....</b>	<b>30</b>
A.7 <b>No acreditación de una Falla de Servicio. ....</b>	<b>31</b>
A.8 <b>Incumplimiento en el Calendario de Reposición del Equipo.....</b>	<b>32</b>
SECCIÓN B. REITERACIÓN DE FALLAS DE SERVICIO .....	33
SECCIÓN C. DEFICIENCIAS EN EL REPORTE SOBRE TM3.....	35
SECCIÓN D. DAÑOS Y PERJUICIOS A USUARIOS .....	39
SECCIÓN E. LÍMITES A LAS DEDUCCIONES.....	40
4. <b>TARIFA MENSUAL 4 .....</b>	<b>41</b>
SECCIÓN A. DEFICIENCIAS EN EL REPORTE SOBRE TM4 .....	44
SECCIÓN B. LÍMITES A LAS DEDUCCIONES .....	46
<b>PARTE 3: PAGO POR SERVICIOS PÚBLICOS UTILIZADOS .....</b>	<b>48</b>
<b>PARTE 4: PAGO POR CONSUMIBLES EXCEDENTES A LO PLANEADO .....</b>	<b>50</b>
4.1 Compensación del Pago por Consumibles Excedentes a lo Planeado por Deducciones	51
<b>PARTE 5: REGLAS GENERALES PARA EL CÁLCULO DE DEDUCCIONES. 53</b>	
5.1 Condiciones para realizar el Cálculo de Deducciones y el Pago Mensual Neto.....	53
5.2 Identificación de las Fallas de Servicio y Unidades Funcionales donde ocurran.....	53
5.3 Solicitudes de Servicio .....	54

5.4 Deducción por Imposibilidad de Rectificación .....	54
5.5 Autorización de la Solución Provisional .....	54
5.6 Criterios de redondeo para los cálculos .....	56
<b>PARTE 6: CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA REVISIÓN Y MODIFICACIÓN DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ESTE ANEXO..</b>	<b>57</b>
<b>PARTE 7: APLICACIÓN DEL MECANISMO DE PAGOS.....</b>	<b>58</b>
7.1 Ciclo de las Solicitudes de Servicio.....	58
7.2 Procedimiento para determinar el Pago Mensual Neto. ....	58
Apéndice A. Ponderación de Servicios.....	60
Apéndice B. Ponderación de Unidades Funcionales.....	61
Apéndice C1: Factores de Falla en un Evento Programado .....	62
Apéndice C2: Factores de Falla en un Evento No Programado .....	62
Apéndice D. Tiempo de Gracia y Tiempo de Respuesta .....	63
Apéndice E. Factor de aprendizaje .....	64
Apéndice F. Categorías de Tarifas Anuales para determinar el Pago Mensual por Servicios	65

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 calculará y realizará 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.
- e)* La Tarifa Mensual 1 para el Mes Contractual *i* ( $TM1_i$ ) es igual a la obligación de pago en el mes *i* establecida en los Documentos del Financiamiento vigentes, previamente revisados por el Instituto. Ante cualquier ajuste o cambio de los Documentos del Financiamiento conforme a las disposiciones del Contrato y los propios Documentos del Financiamiento, únicamente en caso de que se haya optado por el Crédito Preferente, la Tarifa Mensual 1 será ajustada para reflejar dichas actualizaciones, sujeto al cumplimiento de las condiciones siguientes:
  - 1) Que el ajuste final de la Tarifa Anual Categoría 1, sumada a las Tarifas Anuales Categoría 2, 3 y 4, no podrá rebasar el Monto Máximo expresado en términos anuales.
  - 2) Que la Tarifa Anual Categoría 1 se ajustará conforme a los términos y condiciones establecidos en los Documentos del Financiamiento firmados con Banobras. Si el ajuste a la Tarifa Anual Categoría 1, sumada a las Tarifas Anuales Categoría 2, 3 y 4, implica rebasar el Monto Máximo expresado en términos anuales, el Desarrollador debe ajustar a la baja, la Tarifa Anual Categoría 2, consignada en la oferta económica, hasta el nivel que permita que la suma de las tarifas anuales T1, T2, T3 y T4 sea igual al Monto Máximo expresado en términos anuales.

- 3) Que la Tarifa Anual Categoría 3 y la Tarifa Anual Categoría 4 presentadas en la oferta económica no serán modificadas.
- 4) La TIR consignada en la oferta económica no podrá aumentar por ningún tipo de actualización derivado del ajuste consignado en el numeral 1) de este inciso e).
- 5) Los cambios a la Tarifa Mensual 1 y, en su caso, a la Tarifa Mensual 2 deberán estar reflejados en el Modelo Financiero Acordado de Cierre.

f) La Tarifa Mensual 1 no está sujeta a Deducciones.

## 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. El Pago Anual por Servicios se compone de cuatro tarifas, cuyo monto está establecido en el Formato **PE-4a bis. Categorías de Tarifas para determinar el Pago de los Servicios** de la oferta económica de la Propuesta. En caso de que exista una Modificación Aprobada por el Instituto, el Pago Anual por Servicios será igual al monto establecido en el Acta de Modificación correspondiente.

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> ”, importe fijo expresado en términos nominales, correspondiente al Pago Anual por Servicios que el Desarrollador destinará al cumplimiento de los compromisos derivados de los Documentos del Financiamiento contratado para la construcción y Equipamiento inicial de la infraestructura necesaria para la prestación de los Servicios pactados en el Contrato.
$T2 =$	“ <b>Tarifa Anual Categoría 2</b> ”, importe fijo expresado en términos nominales, correspondiente al Pago Anual por Servicios por concepto de recuperación del capital aportado por el Desarrollador durante la construcción y Equipamiento inicial de las Instalaciones para la prestación de los Servicios pactados en el Contrato, 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> ”, importe fijo expresado a precios constantes de la Fecha Base, correspondiente al Pago Anual por Servicios que el Desarrollador utilizará para la prestación de los Servicios, que incluye los gastos de operación, conservación, mantenimiento y Equipamiento, pactados en el Contrato.

	<p>La Tarifa Anual Categoría 3 comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) El pago por los Servicios, que no son considerados como Servicios Facturables a Precio Unitario.</li> <li>b) El pago por los Servicios Facturables a Precio Unitario, en su parte fija que corresponde a una productividad de 35% (treinta y cinco por ciento) del Hospital.</li> <li>c) El pago por Consumibles considerando una productividad de 35% (treinta y cinco por ciento) del Hospital.</li> </ul> <p>La productividad durante la Etapa de Prestación de los Servicios, deberá ser calculada conforme a la fórmula del numeral 4.2 de la Parte 2 del presente Anexo.</p>
$T4 =$	<p>“<b>Tarifa Anual Categoría 4</b>”, importe máximo expresado a precios constantes de la Fecha Base, correspondiente al pago al Desarrollador el cual comprende:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) El pago por los Servicios Facturables a Precio Unitario, que corresponde a las unidades proporcionadas como parte de las unidades anuales a pagar con esta Tarifa 4 las cuales equivalen al 65% (sesenta y cinco por ciento) del total, conforme a lo establecido en el formato <b>PE-4b Tarifa Anual Categoría 4</b> de la oferta económica. Este pago se realiza después de haber agotado las unidades a proporcionar en la Tarifa 3.</li> <li>b) El pago anual por los Consumibles utilizados por el Hospital cuando la productividad del Hospital sea mayor al 35% (treinta y cinco por ciento) pero menor o igual al 100% (cien por ciento). El pago máximo por este concepto es el pago anual por Consumibles al 65% (sesenta y cinco por ciento) de productividad del Hospital, conforme a lo establecido en el formato <b>PE-4b Tarifa Anual Categoría 4</b> de la oferta económica. La productividad es calculada conforme a la fórmula del numeral 4.2 de la Parte 2 del presente Anexo.</li> </ul>

## 1.2 Tarifas anuales para determinar el Pago Mensual por Servicios

Para la estimación del Pago Mensual por Servicios se tomarán como referencia las Tarifas Anuales Categorías 1, 2, 3 y 4 establecidas en el **Formato PE-4a bis. Categorías de Tarifas para determinar el Pago de los Servicios** de la oferta económica de la Propuesta del Desarrollador, la cual se reproduce en el **Apéndice F. Categorías de Tarifas Anuales para determinar el Pago Mensual por Servicios** de este **Anexo 4 Mecanismo de Pagos**, bajo el entendido de que la Tarifa Anual Categoría 1 y la Tarifa Anual Categoría 2 no serán objeto de actualización por inflación, mientras que la Tarifa Anual Categoría 3 y la Tarifa Anual Categoría 4 serán actualizadas por inflación, conforme al procedimiento establecido en la sección 1.3 Pago Mensual por Servicios del presente Anexo. El **Apéndice F** se actualizará al momento del Cierre Financiero, en los términos del inciso e de la Parte 1: Cálculo de los Pagos por Servicios.

## 1.3 Pago Mensual por Servicios

El Pago Mensual por Servicios para el Mes Contractual  $i$  se calculará de acuerdo con la siguiente fórmula:

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

Donde:

$PMS_i =$	Pago Mensual por Servicios para el Mes Contractual $i$
$TM1_i =$	Tarifa Mensual 1 correspondiente al Mes Contractual $i$ . Será igual a la obligación de pago en dicho mes $i$ establecida en los Documentos del Financiamiento vigentes, previamente revisados por el Instituto.
$TM2_i =$	Tarifa Mensual 2 correspondiente al Mes Contractual $i$ . $TM2_i = T2_j * \left(\frac{NM}{NA}\right)$ Donde $T2_j$ = Tarifa Anual Categoría 2 correspondiente al año $j$ del Contrato.
$TM3_i =$	Tarifa Mensual 3 correspondiente al Mes Contractual $i$ . $TM3_i = T3 * \left(\frac{INPC_i}{INPC_0}\right) * \left(\frac{NM}{NA}\right)$
$TM4_i =$	Tarifa Mensual 4 correspondiente al Mes Contractual $i$ . Será igual a lo establecido en la parte 2 numeral 4 del presente Anexo.
$T1 =$	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 $i$ .
$INPC_0 =$	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:

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

Donde:

$PMN_i$	=	Pago Mensual Neto del Mes Contractual $i$ .
$TM1_i$	=	Tarifa Mensual 1 correspondiente al Mes Contractual $i$ .
$TM2_i$	=	Tarifa Mensual 2 correspondiente al Mes Contractual $i$ .
$TM3_i$	=	Tarifa Mensual 3 correspondiente al Mes Contractual $i$ .
$TM4_i$	=	Tarifa Mensual 4 correspondiente al 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 D 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 por Servicios Públicos Utilizados en el Mes Contractual $i$ conforme a lo establecido en la Parte 3 de este Anexo.
$C_i$	=	Pago por Consumibles Excedentes a lo Planeado en el Mes Contractual $i$ conforme a lo establecido en la Parte 4 de este Anexo.

## 3. DEDUCCIONES Y PAGOS

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 por Servicios Públicos Utilizados.



Asimismo, la Parte 4 señala los términos y condiciones en los que se realizará el Pago por Consumibles Excedentes a lo Planeado.

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, auditoria y descarga de registros, en los plazos y cantidades establecidos en la sección 4.11 del numeral 10.4 de los Estándares Específicos del Servicio del Centro de Atención al Usuario (CAU) del **Anexo 10 (*Requerimientos de Servicios*)** del Contrato.

## PARTE 2: DEDUCCIONES

### 1. TARIFA MENSUAL 1

La Tarifa Mensual 1 no está sujeta a Deducciones.

### 2. TARIFA MENSUAL 2

La Tarifa Mensual 2 está sujeta a las siguientes Deducciones:

- a) Por Incumplimiento en el Pago del Servicio de la Deuda.
- b) Por Servicio Deficiente.
- c) Por Penas Convencionales.

Las Deducciones aplicables a la Tarifa Mensual 2 estarán sujetas a los límites establecidos en la sección D de este numeral.

#### **SECCIÓN A. DEDUCCIÓN POR INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO DEL SERVICIO DE LA DEUDA**

1. En caso de que el Desarrollador no pague el servicio de la deuda principal en la fecha prevista en el calendario de pagos de amortización e intereses establecido en los Documentos del Financiamiento, el Desarrollador se hará acreedor a una Deducción por Incumplimiento en el Pago del Servicio de la Deuda, cuyo importe se calcula con la fórmula siguiente:

$$DISD_i = 5\% * TM2_i$$

Donde:

$DISD_i =$	Deducción por Incumplimiento en el Pago del Servicio de la Deuda en el Mes Contractual $i$ .
$TM2_i =$	Tarifa Mensual 2 correspondiente al Mes Contractual $i$ .
$5\% =$	Factor constante que permite expresar la Deducción por Incumplimiento en el Pago del Servicio de la Deuda como proporción de la Tarifa Mensual 2 correspondiente al Mes Contractual $i$ .

Una Deducción por Incumplimiento en el Pago del Servicio de la Deuda es el equivalente al 5% (cinco por ciento) de la Tarifa Mensual 2 correspondiente al Mes Contractual  $i$ .

2. El Instituto puede aplicar de manera extemporánea una Deducción por Incumplimiento en el Pago del Servicio de la Deuda sobre la Tarifa Mensual 2 en el Mes Contractual  $i$ .
3. En caso de presentarse una Deducción por Incumplimiento en el Pago del Servicio de la Deuda, el Instituto podrá requerir que el Desarrollador entregue al Instituto y al Supervisor APP todos los

registros e información relacionados con el cumplimiento de los pagos de amortización e intereses consignados en los Documentos del Financiamiento. El Desarrollador deberá mantener este tipo de registros de al menos los últimos 5 (cinco) años. Además, el Desarrollador está obligado a revelar cualquier asunto adicional relacionado con los registros de información que sirven de base para documentar el cumplimiento de sus obligaciones establecidas en los Documentos del Financiamiento, así como a informar sobre cualquier aspecto que el Instituto y/o el Supervisor APP consideren pertinente.

4. La Dedución por Incumplimiento en el Pago del Servicio de la Deuda es uno de los componentes de la Dedución Preliminar Aplicable a la Tarifa Mensual 2 en el Mes Contractual  $i$ , cuyo importe está sujeto a los límites establecidos en la sección D de este numeral por lo que en el supuesto de que el Instituto no esté en posibilidad de hacer dicha Dedución a la Tarifa Mensual 2 correspondiente al Mes Contractual  $i$ , dicha Dedución se aplicará respecto de la Tarifa Mensual 2 correspondiente al Mes Contractual siguiente, formando parte de la Dedución Excedente a la Tarifa Mensual 2 y así sucesivamente según lo establecido en dicha sección D de este numeral.

### **SECCIÓN B. DEDUCCIÓN POR SERVICIO DEFICIENTE**

En caso de que las Deduciones asociadas a la Tarifa Mensual 3 excedan del 20% (veinte por ciento) de dicha tarifa, se emitirá al Desarrollador una Notificación de Servicio Deficiente y a la vez, se generará una Dedución por Servicio Deficiente la cual se aplicará a la Tarifa Mensual 2.

El importe de la Dedución por Servicio Deficiente se calcula con la fórmula siguiente:

$$DSD_i = 10\% * TM2_i$$

Donde:

$DSD_i =$	Dedución por Servicio Deficiente en el Mes Contractual $i$ .
$TM2_i =$	Tarifa Mensual 2 correspondiente al Mes Contractual $i$ .
10% =	Factor constante que permite expresar la Dedución por Servicio Deficiente como proporción de la Tarifa Mensual 2 correspondiente al Mes Contractual $i$ .

Una Dedución por Servicio Deficiente es el equivalente al 10% (diez por ciento) de la Tarifa Mensual 2 correspondiente al Mes Contractual  $i$ .

### **SECCIÓN C. PENAS CONVENCIONALES**

En caso de que el Desarrollador sea acreedor de alguna de las Penas Convencionales indicadas en la Cláusula Vigésima Cuarta del Contrato, el Instituto tendrá derecho a deducirlas contra la Tarifa Mensual 2 previo al cálculo del Pago Mensual Neto, bajo el entendido de que: **a)** se aplicarán en lo posible a partir del primer mes de los Pagos por Servicios; y **b)** se respetará el Límite a las Deduciones establecido en la sección D de este numeral.

# SECCIÓN D. LÍMITES A LAS DEDUCCIONES

A fin de limitar las Deducciones a la Tarifa Mensual 2 en cada Mes Contractual  $i$  se usará el siguiente procedimiento:

Calcular la Deducción Preliminar Aplicable a la Tarifa Mensual 2 en el Mes Contractual  $i$  ( $DP2_i$ ), la cual se define como la suma de la Deducción por Incumplimiento en el Pago del Servicio de la Deuda en el Mes Contractual  $i$  más la Deducción por Servicio Deficiente en el Mes Contractual  $i$  más las Penas Convencionales indicadas en la Cláusula Vigésima Cuarta del Contrato que se determinen aplicar en el Mes Contractual  $i$  más la Deducción Excedente a la Tarifa Mensual 2 del Mes Contractual anterior al mes  $i$ .

$$DP2_i = DISD_i + DSD_i + PC_i + DE2_{i-1}$$

Donde:

$DP2_i =$	Deducción Preliminar Aplicable a la Tarifa Mensual 2 en el Mes Contractual $i$ .
$DISD_i =$	Deducción por Incumplimiento en el Pago del Servicio de la Deuda en el Mes Contractual $i$ .
$DSD_i =$	Deducción por Servicio Deficiente en el Mes Contractual $i$ .
$PC_i =$	Penas Convencionales indicadas en la Cláusula Vigésima Cuarta del Contrato que se determinen aplicar en el Mes Contractual $i$ .
$DE2_{i-1} =$	Deducción Excedente a la Tarifa Mensual 2 del Mes Contractual anterior al mes $i$ . La Deducción Excedente a la Tarifa Mensual 2 del Mes Contractual anterior al mes 1 es cero.

Determinar el Importe Total de la Deducción Aplicable a la Tarifa Mensual 2 en el Mes Contractual  $i$  ( $DA2_i$ ) y el importe de la Deducción Excedente a la Tarifa Mensual 2 del Mes Contractual  $i$  ( $DE2_i$ ) usando las siguientes expresiones:

Si  $DP2_i$  es mayor a  $TM2_i$  entonces:

$$\begin{aligned} DA2_i &= TM2_i \\ \text{y} \\ DE2_i &= DP2_i - TM2_i \end{aligned}$$

Si  $DP2_i$  es igual o menor a  $TM2_i$  entonces:

$$\begin{aligned} DA2_i &= DP2_i \\ \text{y} \\ DE2_i &= 0 \end{aligned}$$

El Importe Total de la Deducción Aplicable a la Tarifa Mensual 2 en el Mes Contractual  $i$  ( $DA2_i$ ) es el que se empleará en la fórmula del Pago Mensual Neto del Mes Contractual  $i$  ( $PMN_i$ ) conforme a la Parte 1: Cálculo de los Pagos por Servicios de este Anexo.

### 3. TARIFA MENSUAL 3

- 3.1** Si en cualquier momento a partir del inicio del Periodo de Pagos 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** Los Servicios facturables a Precio Unitario que se pagan en la Tarifa Mensual 4, estarán sujetas a las Deducciones aplicadas en la Tarifa Mensual 3.
- 3.3** Asimismo, el Instituto estará autorizado a realizar Deducciones adicionales a la Tarifa Mensual 3 en caso de: **a)** Reiteración de Fallas, las cuales serán calculadas de acuerdo con las disposiciones establecidas en la sección B de este numeral; **b)** Deficiencias en el Reporte sobre TM3 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.
- 3.4** Las Deducciones señaladas en los párrafos anteriores se expresan en la siguiente fórmula:

$$DT3_i = DFS_i + DRF_i + DDR_{TM3_i} + DDP_i$$

Donde:

$DT3_i =$	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 generadas en el Mes Contractual $i$ .
$DDR_{TM3_i} =$	Deducciones por Deficiencias en el Reporte sobre TM3 generadas en el Mes Contractual $i$ .
$DDP_i =$	Deducciones por Daños y Perjuicios a Usuarios que se determinen aplicar en el Mes Contractual $i$ .

- 3.5** 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 la Deducción Excedente a la Tarifa Mensual 3 será acumulada y aplicada 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)** del Contrato, 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 del 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 (veinticuatro) 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 se expresa mediante 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:

- a) Cumple con lo establecido en el Estándar de Servicio asociado a la Falla de Servicio, o
- b) Cumple con los tiempos y condiciones establecidos en sus Manuales de Operación, Calendario de Mantenimiento, Calendario de Reposición del Equipo y otros documentos relacionados con la prestación de los Servicios, o
- c) Presta el Servicio, el cual fue previamente solicitado con al menos 24 (veinticuatro) horas de anticipación, siendo este Servicio descrito dentro del **Anexo 10 (Requerimiento de Servicios)**, o
- d) 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 5.4 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 (cuatro) 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 del 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 (ocho) 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 (ocho) 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</li> </ul>

	la Rectificación menos T2 menos T1 menos el Tiempo de Gracia.
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.

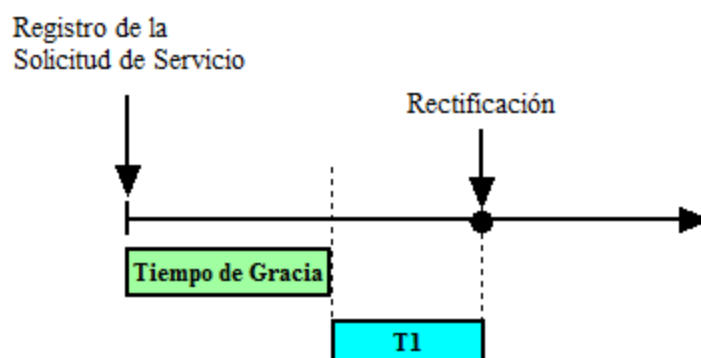
#### A.2.5 Escenarios para las Deducciones Tipo 1, Tipo 2 y Tipo 3

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.

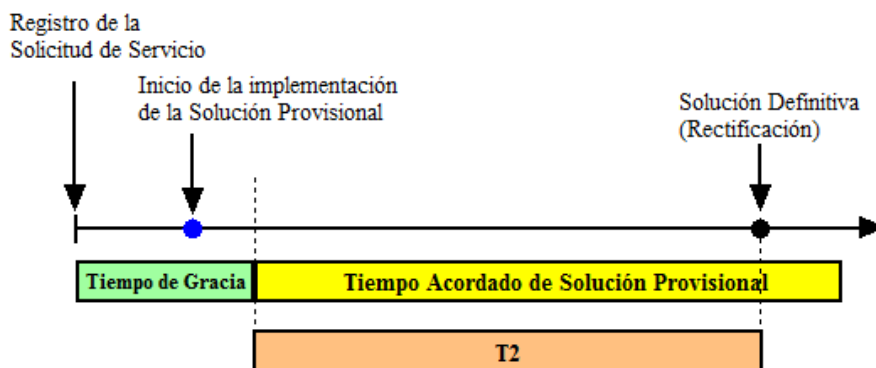


Donde

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

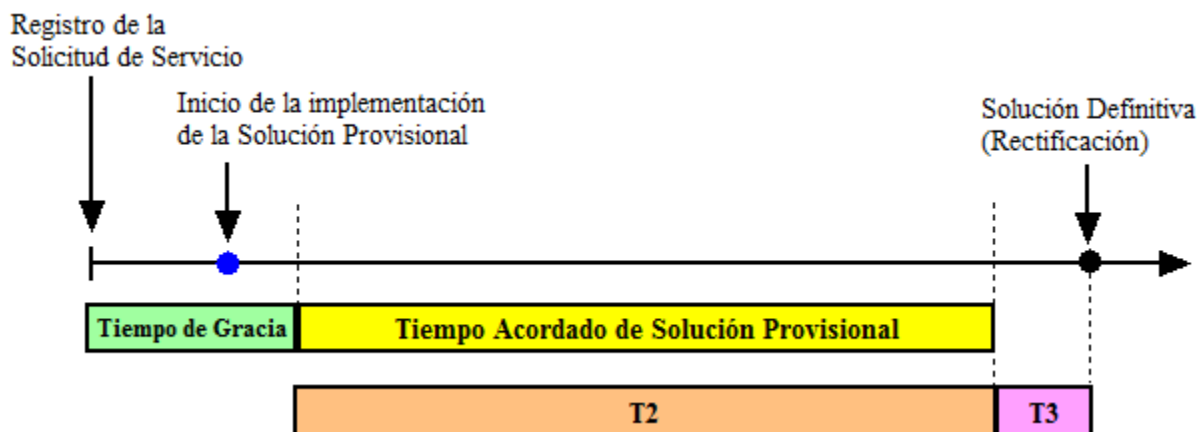


Donde

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

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.



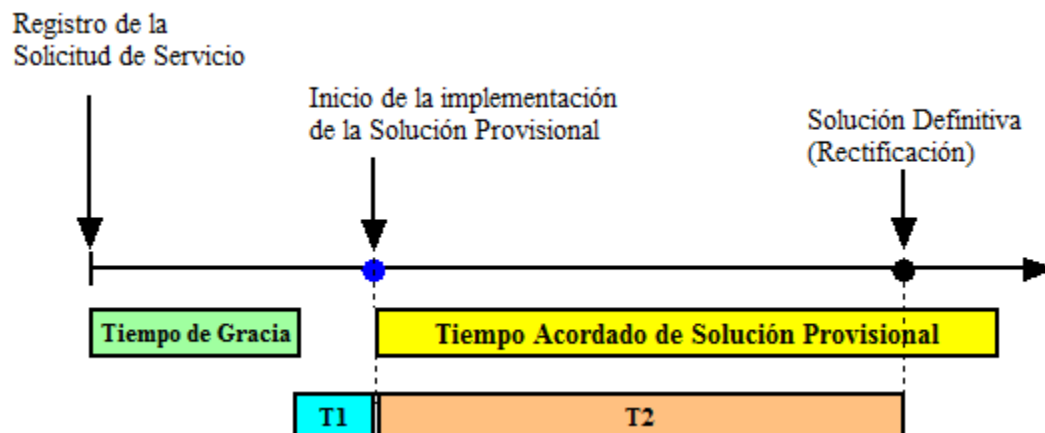
Donde

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

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

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.



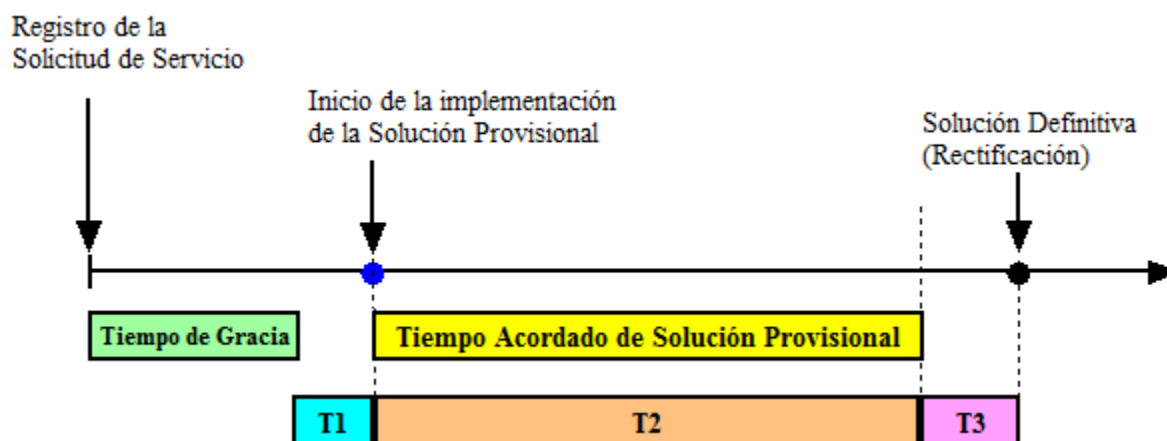
Donde

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

	Rectificación sin Solución Provisional	Rectificación con Solución Provisional			
	Caso 1	Caso 2	Caso 3	Caso 4	Caso 5
<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

<b><i>T3 en la Deducción Tipo 3</i></b>	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
<b><i>Deducción es a Realizar</i></b>	<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.3 Deducción 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 $i$ .
$T1 =$	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 $i$ .
$T2 =$	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.

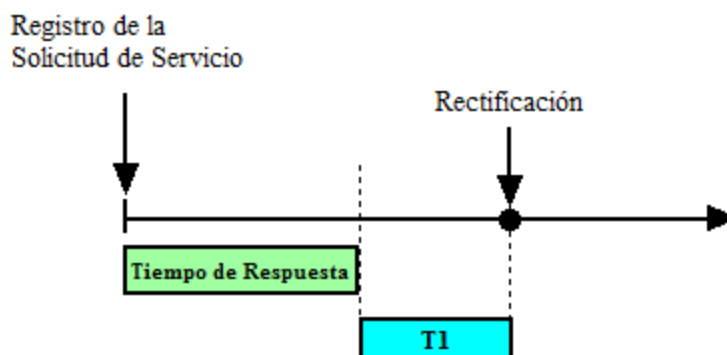
### A.3.4 Escenarios para la Deducción Tipo 1, Deducción Tipo 2 y Deducción Tipo 3

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.

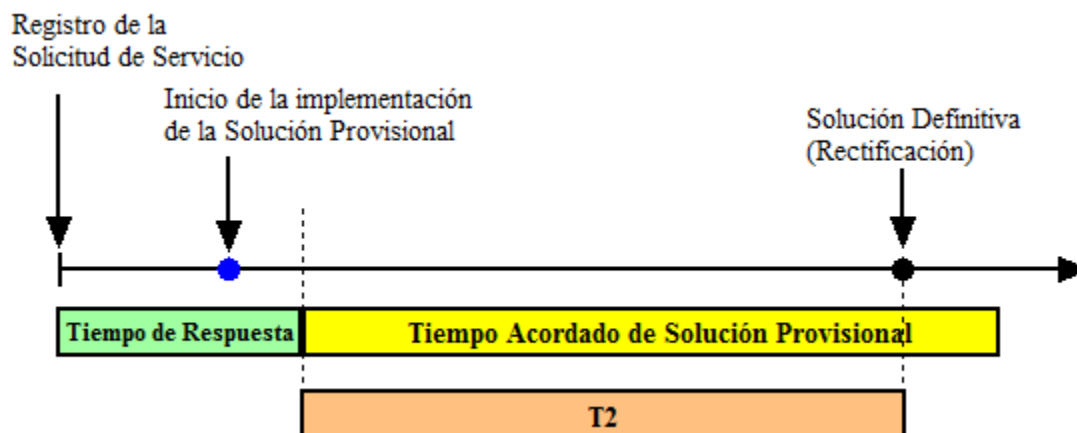


Donde

$T1 =$  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.

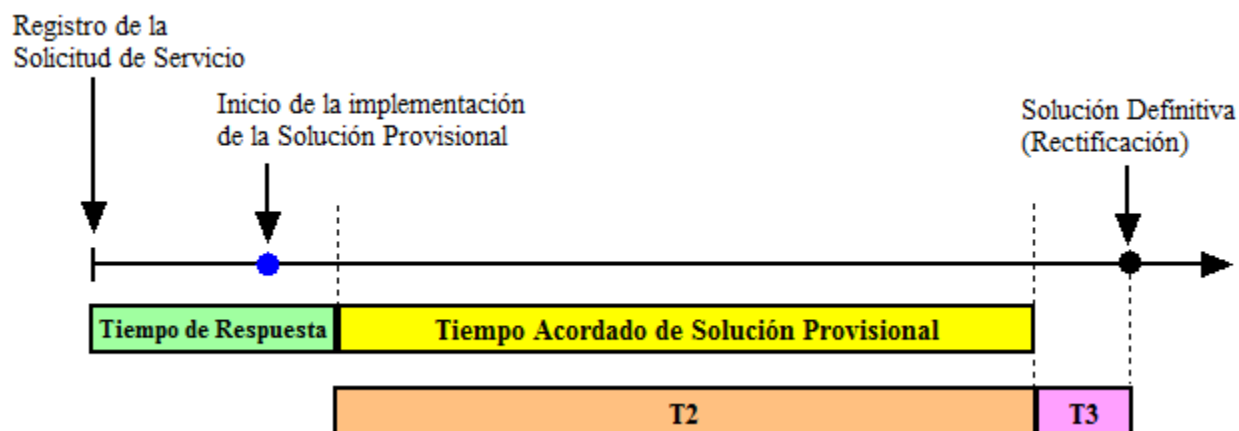


Donde

$T2 =$  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.



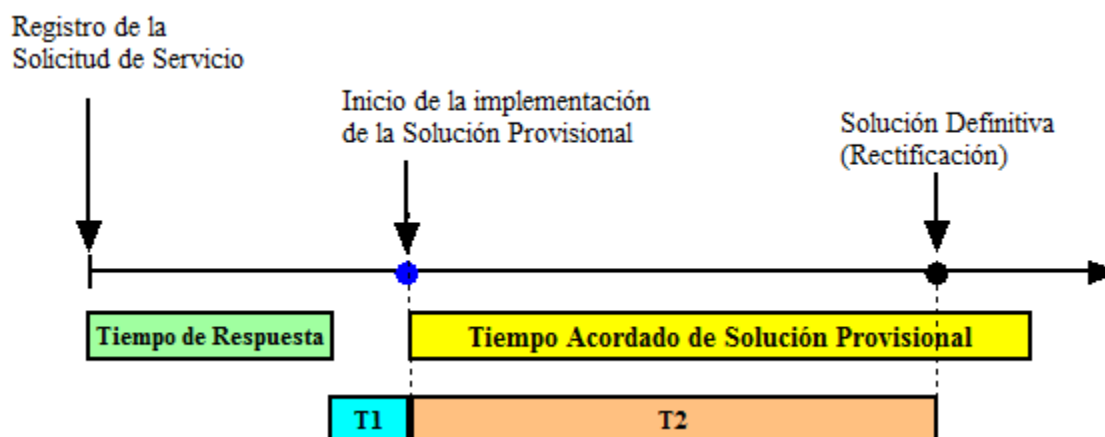
Donde

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.



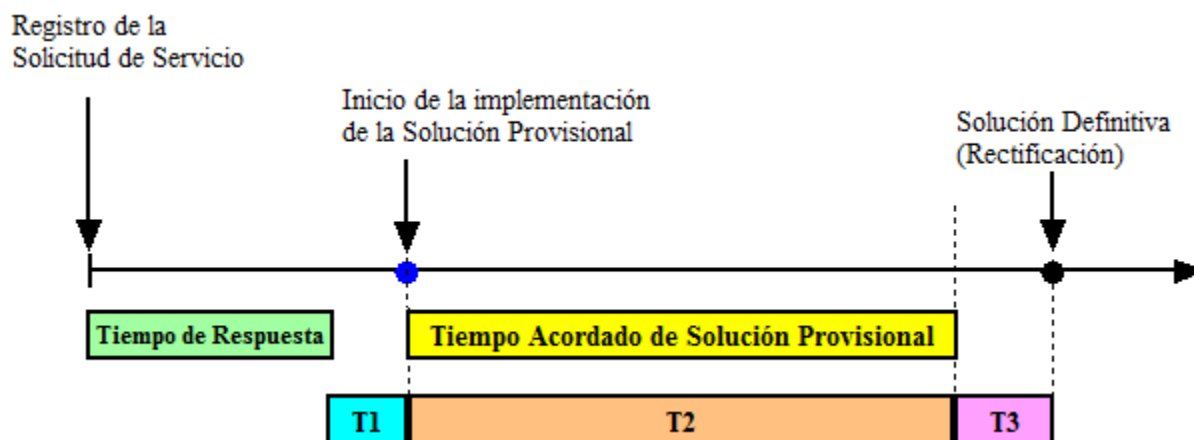
Donde

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.

	Rectificación sin Solución Provisional	Rectificación con Solución Provisional			
	Caso 1	Caso 2	Caso 3	Caso 4	Caso 5
<i>Dentro del Tiempo de Respuesta</i>		Inicio de la implementación de la Solución Provisional			
<i>Después del Tiempo de Respuesta</i>	Rectificación			Inicio de la implementación de la Solución Provisional	
<i>Dentro del Tiempo Acordado de Solución Provisional</i>		Rectificación		Rectificación	
<i>Después</i>			Rectificación		Rectificación

<b>del Tiempo Acordado de Solución Provisional</b>					
<b>T1 en la Deducción Tipo 1</b>	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	
<b>T2 en la Deducción Tipo 2</b>	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
<b>T3 en la Deducción Tipo 3</b>	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
<b>Deducciones a Realizar</b>	<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 asociado al Servicio  $s$  en la Unidad Funcional  $u$  en el Mes Contractual  $i$  ( $MS_i$ ) mediante la fórmula siguiente:

$$MS_i = TM3_i * PS_s * PUF_u$$

Donde:

$MS_i =$	Costo Mensual del Servicio $s$ en la Unidad Funcional $u$ en el Mes Contractual $i$ .
$TM3_i =$	Tarifa Mensual 3 para el Mes Contractual $i$ .
$PS_s =$	Ponderador del Servicio $s$ 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 asociado al Servicio  $s$  en la Unidad Funcional  $u$  resulta de multiplicar la Tarifa Mensual 3 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 asociado a una Falla de Servicio en el Mes Contractual  $i$ , ocurrida en el Servicio  $s$  en la Unidad Funcional  $u$  ( $CMS_i$ ), dicho valor es el resultado de la fórmula siguiente:

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

Donde:

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

Para el Mes Contractual  $i$ , el costo por minuto del Servicio asociado a una Falla de Servicio ocurrida en el Servicio  $s$  en la Unidad Funcional  $u$  resulta de dividir el Costo Mensual del Servicio  $s$  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 de Operación podría solicitar al Instituto que limite la suma de las Deducciones generadas por el mismo Evento No Programado al 3.5% (tres punto cinco por ciento) 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:

$$FM = 3.5\% * TM3_i$$

Donde:

$FM =$	Deducción por Falla Masiva
$TM3_i =$	Tarifa Mensual 3 para el Mes Contractual $i$ .
3.5% =	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 3.5% (tres punto cinco por ciento) 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:

- Provegan de un mismo Evento No Programado.
- Ocurrieron en diversos espacios del Hospital.
- Ocurrieron en un mismo Turno.
- La suma de sus Deducciones, sean mayores al 3.5% (tres punto cinco por ciento) de la Tarifa Mensual 3 correspondiente al Mes Contractual  $i$ .
- 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:

- La causa de la Falla de Servicio no sea imputable al Desarrollador.
- Cuando el Servicio solicitado no se encuentre dentro de los alcances del Contrato.
- Cuando el Desarrollador realice mantenimiento a las Instalaciones o al Equipo en cuyo caso algunos Espacios 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.

#### A.8. Incumplimiento en el Calendario de Reposición del Equipo.

Conforme a lo establecido en el **Anexo 9 (Requerimientos de Equipo)** en el mes previo de cada aniversario del Año de Operaciones, el Desarrollador deberá entregar al Instituto el Calendario de Reposición del Equipo para el año que se inicia. Dicho calendario deberá ser expresado en actividades mensuales y revisadas por el Instituto de conformidad con el **Anexo 5 (Procedimiento de Revisión)** y deberá contener los elementos descritos en los Estándares Específicos del Servicio de Provisión y Reposición de Equipamiento en General del **Anexo 10 (Requerimientos de Servicios)**.

Se entiende por Equipo conjuntamente el Equipo Médico, el Equipo de Informática, el Equipo de Telecomunicaciones, el Instrumental, el Equipo Propio del Inmueble, Mobiliario Médico y Administrativo.

El Servicio de Provisión y Reposición de Equipamiento en General descrito en el **Anexo 10 (Requerimientos de Servicios)** contiene el Estándar Específico relacionado con el cumplimiento en el Calendario de Reposición del Equipo, que señala lo siguiente:

EE 10: El Desarrollador deberá realizar y completar las reposiciones de los Equipos conforme al Calendario de Reposición del Equipo y en los horarios autorizados, a fin de evitar la interrupción o la afectación de la prestación de servicios del Hospital.

El Estándar Específico EE 10 del Servicio de Provisión y Reposición de Equipamiento en General será evaluado mensualmente para verificar el cumplimiento de las actividades de reposición que el Desarrollador debe realizar en el Mes Contractual  $i$ . En caso de que se detecte que para un Equipo en lo individual el Desarrollador no cumplió con sus actividades de reposición se generará una Falla de Servicio en un Evento Programado y en consecuencia se aplicará una Deducción, la cual variará según sea el número de días que transcurran sin que se realice la Reposición.

La Deducción incluye dos componentes: a) una Deducción Directa, por tratarse de una Falla de Servicio en un Evento Programado, y b) una deducción que se calcula con base en el número de días en que persista la Falla de Servicio. En general, la fórmula para el cálculo de la Deducción es la siguiente:

$$DIR_i = DD_i * FE * DSR$$

Donde:

$DIR_i$ =	Deducción por Incumplimiento en el Calendario de Reposición, generada en el Mes Contractual $i$ .
$DD_i$ =	Deducción Directa generada en el Mes Contractual $i$ , conforme a la fórmula establecida en el numeral A.2.1 de este Anexo.
$FE$ =	Factor constante que dependerá del tipo de equipo, el cual será igual a: 100%, cuando el equipo no repuesto corresponde al Equipo Médico Mayor. 10%, cuando el equipo no repuesto corresponde al Equipo Médico Menor.



	1%, para otro equipo no repuesto.
$DSR =$	Número de días naturales sin reponer el equipo.

El importe de una Deducción por Incumplimiento en el Calendario de Reposición para un Equipo es el resultado de multiplicar la Deducción Directa por un factor que dependerá del tipo de Equipo y por el número de días naturales en que persistió la Falla de Servicio.

No obstante, en el caso de Equipos tales como: Tomógrafo, RX simple, RX con fluoroscopia y Mastógrafo, para el cálculo de la Deducción se aplicará la fórmula siguiente:

$$DIR_i = TM3_i * FE * DSR$$

Donde:

$DIR_i =$	Deducción por Incumplimiento en el Calendario de Reposición, generada en el Mes Contractual $i$ .
$TM3_i =$	Tarifa Mensual 3 para el Mes Contractual $i$ .
$FE =$	Factor constante que dependerá del equipo, el cual será igual a: 1.3384%, cuando el equipo no repuesto corresponde al Tomógrafo. 0.8034%, cuando el equipo no repuesto corresponde al RX simple. 0.7118%, cuando el equipo no repuesto corresponde al RX con fluoroscopia. 0.7089%, cuando el equipo no repuesto corresponde al Mastógrafo.
$DSR =$	Número de días naturales sin reponer el equipo.

El importe de una Deducción por Incumplimiento en el Calendario de Reposición para el Tomógrafo, RX simple, RX con fluoroscopia o Mastógrafo, es el 1.3384%, 0.8034%, 0.7118% ó 0.7089% con relación a la Tarifa Mensual 3 multiplicado por el número de días naturales en que persistió la Falla de Servicio.

A fin de evitar una doble Deducción, la Deducción por Incumplimiento en el Calendario de Reposición sustituye a la Deducción por Falla en un Evento Programado establecido en el numeral A.2 de este Anexo asociado al incumplimiento del Estándar Específico EE 10 del Servicio de Provisión y Reposición de Equipamiento en General. Siendo independiente de otras Deducciones que pudieran ser aplicables al Desarrollador por Fallas de Servicio originadas por la no reposición del Equipo.

La Deducción por Incumplimiento en el Calendario de Reposición formará parte de las Deducciones por Fallas de Servicio generadas en el Mes Contractual  $i$  establecida en el numeral A.1 de este Anexo.

## **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 ( $DFS_{i,j}^{k,u}$ ).
- 3) Las Deducciones individuales ( $DFS_{i,j}^{k,u}$ ) se suman  $\left( \sum_{j=1}^{N_{k,u}} DFS_{i,j}^{k,u} \right)$ .
- 4) 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  
 $[ \sum_{k=1}^m (\sum_{u=1}^p DRF_i^{k,u}) ]$ .

### SECCIÓN C. DEFICIENCIAS EN EL REPORTE SOBRE TM3

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 sobre TM3.

La Deficiencia en el Reporte sobre TM3 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 de una Deducción por Reiteración de Fallas 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 sobre TM3, cuyo importe dependerá del caso asociado a la Deficiencia en el Reporte sobre TM3.
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 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:

$$DDR1_{i,j} = 0.03\% * TM3_i$$

Donde:

$DDR1_{i,j} =$	j-ésima Deducción por Deficiencia en el Reporte de Tipo 1 en el Mes Contractual $i$ .
$TM3_i =$	Tarifa Mensual 3 correspondiente al Mes Contractual $i$ .
$0.03\% =$	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 $i$ .

Una Deducción por Deficiencia en el Reporte de Tipo 1 es el 0.03% 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 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:

$$DDR2_{i,k} = 1.10\% * TM3_i$$

Donde:

$DDR2_{i,k} =$	k-ésima Deducción por Deficiencia en el Reporte de Tipo 2 en el Mes Contractual $i$ .
----------------	---

$TM3_i =$	Tarifa Mensual 3 correspondiente al Mes Contractual $i$ .
$1.10\% =$	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 $i$ .

Una Deducción por Deficiencia en el Reporte de Tipo 2 es el 1.10% de la Tarifa Mensual 3 correspondiente al Mes Contractual  $i$ .

8. Las Deducciones por Deficiencia en el Reporte sobre TM3 generadas en el Mes Contractual  $i$  se calcula mediante la siguiente fórmula.

$$DDR\_TM3_i = \sum_{j=1}^m DDR1_{i,j} + \sum_{k=1}^n DDR2_{i,k}$$

Donde:

$DDR\_TM3_i =$	Deducciones por Deficiencia en el Reporte sobre TM3 generadas en el Mes Contractual $i$ .
$DDR1_{i,j} =$	$j$ -ésima Deducción por Deficiencia en el Reporte de Tipo 1 en el Mes Contractual $i$ .
$m =$	Es el número de Deficiencias en el Reporte de Tipo 1 en el Mes Contractual $i$ .
$DDR2_{i,k} =$	$k$ -ésima Deducción por Deficiencia en el Reporte de Tipo 2 en el Mes Contractual $i$ .
$n =$	Es el número de Deficiencias en el Reporte de Tipo 2 en el Mes Contractual $i$ .

En el Mes Contractual  $i$ , las Deducciones por Deficiencia en el Reporte sobre TM3 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 sobre TM3.
10. En caso de presentarse una Deficiencia en el Reporte sobre TM3, 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 auditoría. 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 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, señalados en 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 a la Tarifa Mensual 3 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 sobre TM3 es uno de los componentes de la Deducción Preliminar Aplicable a la Tarifa Mensual 3 en el 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 la Deducción Excedente a la Tarifa Mensual 3 y así sucesivamente según lo establecido en dicha sección E de este numeral.
14. Las omisiones de información deberán ser subsanados y los errores detectados deberán ser corregidos en las bases históricas correspondientes. No obstante, los Reportes Mensuales de Desempeño y Pagos no deberán ser corregidos en las partes que corresponda a las Deficiencias en el Reporte sobre TM3 para dejar 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 4.5% ni sea menor al 1% de la Tarifa Mensual 3 correspondiente al Mes Contractual en que se rectificó la Falla de Servicio.

En caso de que la Deducción por Daños y Perjuicios a Usuarios se encuentre entre el 1% y el 2.75%, inclusive, de la Tarifa Mensual 3 se aplicará el total de la Deducción en el Mes Contractual siguiente en que se dictamine. En caso de que el monto de la Deducción sea superior a 2.75% de la Tarifa Mensual 3 se aplicará la mitad de la Deducción en el Mes Contractual siguiente en que se dictamine y la otra mitad de la Deducción en el mes posterior.

La Deducción por Daños y Perjuicios a Usuarios es uno de los componentes de la Deducción Preliminar Aplicable a la Tarifa Mensual 3 en el 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 la Deducción Excedente a la Tarifa Mensual 3 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 a la Tarifa Mensual 3 en el Mes Contractual  $i$  ( $DP3_i$ ), la cual se define como la suma de las Deducciones por Fallas de Servicio más las Deducciones por Reiteración de Fallas más las Deducciones por Deficiencias en el Reporte sobre TM3 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 a la Tarifa Mensual 3 del Mes Contractual anterior al mes  $i$ .

$$DP3_i = DFS_i + DRF_i + DDR_{TM3_i} + DDP_i + DE3_{i-1}$$

Donde:

$DP3_i =$	Deducción Preliminar Aplicable 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 generadas en el Mes Contractual $i$ .
$DDR_{TM3_i} =$	Deducciones por Deficiencias en el Reporte sobre TM3 generadas en el Mes Contractual $i$ .
$DDP_i =$	Deducciones por Daños y Perjuicios a Usuarios que se determinen aplicar en el Mes Contractual $i$ .
$DE3_{i-1} =$	Deducción Excedente a la Tarifa Mensual 3 del Mes Contractual anterior al mes $i$ . La Deducción Excedente a la Tarifa Mensual 3 del Mes Contractual anterior al mes 1 es cero.

- a) Calcular el Límite Mensual de Deducciones para la Tarifa Mensual 3 en 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 <sub>$i$</sub> ):

$$LD3_i = KS * TM3_i$$

Donde:

$LD3_i =$	Límite Mensual de Deducciones para la Tarifa Mensual 3 en el Mes Contractual $i$ .
$KS =$	Porcentaje del límite de la Deducción mensual el cual será igual a: 80%, durante los primeros 7 años de Vigencia del Contrato, contados a partir del inicio del Periodo de Pago. 90%, durante el periodo que abarca desde el primer día del año 8 hasta el



	<p>último mes del año 15 del Contrato, contados a partir del inicio del Periodo de Pago.</p> <p>100%, 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  $i$  ( $DA3_i$ ) y el importe de la Deducción Excedente a la Tarifa Mensual 3 del Mes Contractual  $i$  ( $DE3_i$ ) usando las expresiones siguientes:

Si  $DP3_i$  es mayor a  $LD3_i$  entonces:

$$DA3_i = LD3_i$$

y

$$DE3_i = DP3_i - LD3_i$$

Si  $DP3_i$  es igual o menor a  $LD3_i$  entonces:

$$DA3_i = DP3_i$$

y

$$DE3_i = 0$$

El Importe Total de la Deducción Aplicable a la Tarifa Mensual 3 en el Mes Contractual  $i$  ( $DA3_i$ ) es el que se empleará en la fórmula del Pago Mensual Neto del Mes Contractual  $i$  ( $PMN_i$ ) conforme a la Parte 1: Cálculo de los Pagos por Servicios de este Anexo.

#### 4. TARIFA MENSUAL 4

La Tarifa Mensual 4 corresponde al pago al Desarrollador por los siguientes 2 conceptos:

- Por los Servicios Facturables a Precio Unitario utilizados por el Hospital cuando su operación sea mayor al 35% (treinta y cinco por ciento) de su productividad.
- Por los Consumibles usados por el Hospital cuando su operación sea mayor al 35% de su productividad, pero menor o igual al 100% (cien por ciento) de la productividad.

##### 4.1 Los Servicios Facturables a Precio Unitario son los siguientes:

- 1) Suministro de Ropería.
- 2) Esterilización (CEYE).
- 3) Laboratorio de Análisis Clínicos y Banco de Sangre.
- 4) Provisión de Alimentos.

Cualquier Solicitud de Servicio relacionado con los Servicios Facturables a Precio Unitario se realizará mediante el Centro de Atención a Usuarios, el cual registrará dicha solicitud debiendo ser atendida en tiempo y forma conforme a lo establecido en el Contrato, en caso de no ser así se presentaría una Falla de Servicio la cual generaría una deducción que como se establece en el numeral 3 de la Parte 2 será aplicada a la Tarifa Mensual 3.

En caso de que con la Solicitud de Servicio relacionado con alguno de los Servicios Facturables a Precio Unitario (Esterilización (CEYE), Laboratorio de Análisis Clínicos y Banco de Sangre) se rebase la cantidad de unidades a pagar con T4 (65% (sesenta y cinco por ciento) de las unidades totales) señalado en el Formato PE-4b de la oferta económica del Desarrollador, éste deberá notificarlo al Hospital para acordar si se realiza el suministro.

Para el caso de Suministro de Ropería y Provisión de Alimentos, la estimación de la productividad deberá garantizar el 100% (cien por ciento) de los requerimientos de la operación cotidiana de este Hospital, en términos de lo establecido en el Contrato y sus Anexos.

El Instituto pagará al Desarrollador como parte de la Tarifa Mensual 4 los Servicios Facturables a Precio Unitario utilizados por el Hospital en el Mes Contractual  $i$ , cuando su operación sea mayor al 35% (treinta y cinco por ciento) de su productividad. El importe de este pago se obtiene de la fórmula siguiente:

$$TM4S_i = \left( \frac{INPC_i}{INPC_0} \right) * \left( \sum_{j=1}^F p_j * q_j \right)$$

Donde:

$TM4S_i =$	Tarifa Mensual 4 correspondiente al pago por los Servicios Facturables a Precio Unitario utilizados por el Hospital en 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 $i$ .
$INPC_0 =$	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.
$p_j =$	Precio unitario relacionado con el Servicio $j$ presentado por el Desarrollador para los Servicios Facturables a Precio Unitario, establecido en el formato <b>PE-4b Tarifa Anual Categoría 4</b> de la oferta económica de la Propuesta del Desarrollador.
$q_j =$	Unidades proporcionadas por el Desarrollador al Instituto relacionadas con la categoría $j$ en que los Servicios Facturables a Precio Unitario son prestados conforme a lo establecido en el formato <b>PE-4b Tarifa Anual Categoría 4</b> de la oferta económica.  Este número nunca podrá ser mayor que el valor al 100% de productividad referido en el formato <b>PE-4b Tarifa Anual Categoría 4</b> de la oferta económica, con independencia de que el Desarrollador se

	<p>obliga a brindar todos los Servicios necesarios para la operación cotidiana de este Hospital, en términos de lo establecido en el Contrato y sus Anexos.</p> <p>Estas unidades proporcionadas corresponden a la productividad que excedan al 35% (treinta y cinco por ciento) y hasta el 100% (cien por ciento).</p>
F =	Número total de categorías en que los Servicios Facturables a Precio Unitario son prestados conforme a lo establecido en el formato <b>PE-4b Tarifa Anual Categoría 4</b> de la oferta económica.

La productividad de los Servicios Facturables a Precio Unitario se medirá conforme a lo establecido en **Apéndice C (Requerimientos Anuales de Procedimientos)** del **Anexo 9 (Requerimientos de Equipo)** del Contrato.

4.2 El Instituto pagará al Desarrollador como parte de la Tarifa Mensual 4 los Consumibles usados por el Hospital cuando su operación sea mayor al 35% (treinta y cinco por ciento) de su productividad, pero menor o igual al 100% (cien por ciento) de la productividad.

La productividad del Servicio de Suministro de Consumibles será medida mediante la siguiente fórmula

$$PH_i = \frac{\sum_{k=1}^{144} DE_{k,i}}{144 * NM}$$

Donde

$PH_i$ =	Productividad del Hospital en el Mes Contractual $i$ .
$DE_{k,i}$ =	Días de estancia de pacientes en la Cama Censable $k$ durante el Mes Contractual $i$ . La duración de la estancia se mide en días con una precisión de 2 decimales, contados a partir del primer día del Mes Contractual $i$ .
$NM$ =	Número de días en el Mes Contractual $i$ .

Si la productividad es menor o igual al 35% (treinta y cinco por ciento) no se pagarán los Consumibles en la Tarifa Mensual 4.

Si la productividad es mayor al 35% (treinta y cinco por ciento) pero menor o igual al 100% (cien por ciento). El Instituto pagará al Desarrollador lo establecido en la fórmula siguiente:

$$TM4C_i = (PH_i - 0.35) * \left(\frac{PAC}{12}\right) \left(\frac{INPC_i}{INPC_0}\right)$$

Donde:

$TM4C_i$ =	Tarifa Mensual 4 correspondiente al pago por Consumibles usados por el Hospital en el Mes Contractual $i$ , siempre que su operación sea mayor al 35% de su productividad pero menor o igual al 100% de la
------------	--

	productividad.
$PH_i =$	Productividad del Hospital en el Mes Contractual $i$ .
$PAC =$	Pago Anual por Consumibles al 100% de productividad del Hospital, según se estableció en el formato <b>PE-4b Tarifa Anual Categoría 4</b> de la oferta económica de la Propuesta del Desarrollador.
$INPC_i =$	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.

**4.3** La Tarifa Mensual 4 que el Instituto pagará al Desarrollador será la que resulte de la fórmula siguiente:

$$TM4_i = TM4S_i + TM4C_i$$

Donde:

$TM4_i =$	Tarifa Mensual 4 correspondiente al pago por los Servicios Facturables a Precio Unitario utilizados por el Hospital en el Mes Contractual $i$ .
$TM4S_i =$	Tarifa Mensual 4 correspondiente al pago por los Servicios Facturables a Precio Unitario utilizados por el Hospital en el Mes Contractual $i$ .
$TM4C_i =$	Tarifa Mensual 4 correspondiente al pago por Consumibles usados por el Hospital en el Mes Contractual $i$ , siempre que su operación sea mayor al 35% de su productividad, pero menor o igual al 100% de la productividad.

**4.4** La Tarifa Mensual 4 está sujeta a Deducciones por Deficiencia en el Reporte. En el caso de que ocurran Fallas de Servicios en el suministro de los Servicios Facturables a Precios Unitarios, las Deducciones correspondientes se aplicarán conforme a lo establecido en el numeral 3 de la Parte 2 de la Tarifa Mensual 3.

**4.5** Las Deducciones aplicables a la Tarifa Mensual 4 están limitadas por lo indicado en la sección B.

#### **SECCIÓN A. DEFICIENCIAS EN EL REPORTE SOBRE TM4**

1. Cada vez que el Desarrollador omita información o registre información que no permita llevar a cabo el cálculo de la Tarifa Mensual 4 o que tenga como resultado pagos en la Tarifa Mensual 4 a favor

del Desarrollador, se generará y se aplicará al Desarrollador una Deducción por Deficiencia en el Reporte sobre TM4, cuyo importe se obtiene de la fórmula siguiente:

$$DDR\_TM4_i = 1.10\% * TM4_i$$

Donde:

$DDR\_TM4_i =$	Deducción por Deficiencia en el Reporte sobre TM4 en el Mes Contractual $i$ .
$TM4_i =$	Tarifa Mensual 4 correspondiente al Mes Contractual $i$ .
1.10% =	Factor constante que permite expresar la Deducción por Deficiencia en el Reporte sobre TM4 como proporción de la Tarifa Mensual 4 correspondiente al Mes Contractual $i$ .

- La Deficiencia en el Reporte sobre TM4 puede presentarse ya sea por error, negligencia, impericia, incompetencia, mala fe, dolo, falsedad en declaraciones o por cualquier otra causa.
- El Instituto puede aplicar de manera extemporánea Deducciones por Deficiencia en el Reporte sobre TM4.
- En caso de una Deficiencia en el Reporte sobre TM4, el Instituto y el Supervisor APP podrán requerir al Desarrollador los registros, documentos e información relacionados con la Tarifa Mensual 4 para fines de inspección y auditoria. Por ello, el Desarrollador deberá mantener este tipo de información por al menos los últimos 5 (cinco) años. Además, el Desarrollador está obligado a revelar cualquier asunto adicional relacionado con los registros de información que sirven de base para calcular la Tarifa Mensual 4, así como a informar sobre cualquier aspecto que el Instituto o el Supervisor APP considere pertinente.
- El Desarrollador 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, señalados en el párrafo (4) anterior.
- Si como resultado de la inspección o investigación de registros, documentos e información entregada al Instituto y el Supervisor APP, para fines de lo establecido en el párrafo (4), anterior, se detecta la existencia de Deficiencias en el Reporte sobre TM4 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 A. Estas Deducciones se harán respecto a la Tarifa Mensual 4 del Mes Contractual en el que fueron detectadas las Deficiencias en el Reporte sobre TM4.
- Las Deducciones por Deficiencia en el Reporte sobre TM4 es uno de los componentes de la Deducción Preliminar Aplicable a la Tarifa Mensual 4 en el Mes Contractual  $i$ , cuyo importe está limitado conforme lo establecido en la sección B de este numeral por lo que en el supuesto de que el Instituto no esté en posibilidad de hacer dicha Deducción a la Tarifa Mensual 4 correspondiente al Mes Contractual  $i$ , dicha Deducción se aplicará respecto de la Tarifa Mensual 4 correspondiente al Mes Contractual siguiente, formando parte de la Deducción Excedente a la Tarifa Mensual 4 y así sucesivamente según lo establecido en dicha sección B de este numeral.

8. Las omisiones de información deberán ser subsanados y los errores detectados deberán ser corregidos en las bases históricas correspondientes. No obstante, los Reportes Mensuales de Desempeño y Pagos no deberán ser corregidos en las partes que corresponda a las Deficiencias en el Reporte sobre TM4, para dejar constancia de su ocurrencia.

### SECCIÓN B. LÍMITES A LAS DEDUCCIONES

A fin de limitar las Deducciones a la Tarifa Mensual 4 en cada Mes Contractual  $i$  se usará el siguiente procedimiento:

Calcular la Deducción Preliminar Aplicable a la Tarifa Mensual 4 en el Mes Contractual  $i$  ( $DP4_i$ ), la cual se define como la suma de las Deducciones por Deficiencias en el Reporte sobre TM4 generada en el Mes Contractual  $i$  más la Deducción Excedente a la Tarifa Mensual 4 del Mes Contractual anterior al mes  $i$ .

$$DP4_i = DDR\_TM4_i + DE4_{i-1}$$

Donde:

$DP4_i =$	Deducción Preliminar Aplicable a la Tarifa Mensual 4 en el Mes Contractual $i$ .
$DDR\_TM4_i =$	Deducciones por Deficiencias en el Reporte sobre TM4 generada en el Mes Contractual $i$ .
$DE4_{i-1} =$	Deducción Excedente a la Tarifa Mensual 4 del Mes Contractual anterior al mes $i$ . La Deducción Excedente a la Tarifa Mensual 4 del Mes Contractual anterior al mes 1 es cero.

Determinar el Importe Total de la Deducción Aplicable a la Tarifa Mensual 4 en el Mes Contractual  $i$  ( $DA4_i$ ) y el importe de la Deducción Excedente a la Tarifa Mensual 4 del Mes Contractual  $i$  ( $DE4_i$ ) usando las siguientes expresiones:

Si  $DP4_i$  es mayor a  $TM4_i$  entonces:

$$DA4_i = TM4_i$$

y

$$DE4_i = DP4_i - TM4_i$$

Si  $DP4_i$  es igual o menor a  $TM4_i$  entonces:

$$DA4_i = DP4_i$$

y

$$DE4_i = 0$$

El Importe Total de la Deducción Aplicable a la Tarifa Mensual 4 en el Mes Contractual  $i$  ( $DA4_i$ ) es el que se empleará en la fórmula del Pago Mensual Neto del Mes Contractual  $i$  ( $PMN_i$ ) conforme a la Parte 1: Cálculo de los Pagos por Servicios de este Anexo.



### PARTE 3: PAGO POR 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 por 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:

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

El Reporte sobre el Pago por Servicios Públicos utilizados deberá contener cuando menos un cuadro resumen con la siguiente información:

- El consumo mensual o bimestral de las Instalaciones desglosado por servicio público.
- El importe pagado por el Desarrollador con IVA y sin IVA.
- El consumo y el pago que corresponda al Hospital por Servicio Público.
- 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 por Servicios Públicos Utilizados en el Mes Contractual <i>i</i> .
$SP_{i,j} =$	Importe del consumo del Hospital del servicio público <i>j</i> en el Mes Contractual <i>i</i> .
$n =$	Número de servicios públicos a reembolsar por el Instituto.

El Pago por 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: PAGO POR CONSUMIBLES EXCEDENTES A LO PLANEADO

Cuando el Hospital solicite Servicios que impliquen el uso de consumibles en una cantidad que excede a la requerida en una situación en la que el Hospital registra una productividad equivalente al 100 por ciento de su capacidad, el pago del uso en exceso de consumibles se realizará con base en un procedimiento de compensación. Así, el Instituto solicitará la compensación del uso de Consumibles en exceso a lo planeado en el Mes Contractual  $i$  contra el monto de la suma de las deducciones a las Tarifas Mensuales 2, 3 y 4 correspondientes al mencionado Mes Contractual  $i$ .

Para fines del párrafo anterior la productividad del Hospital se medirá mediante la siguiente fórmula

$$PH_i = \frac{\sum_{k=1}^{144} DE_{k,i}}{144 * NM}$$

Donde

$PH_i =$	Productividad del Hospital en el Mes Contractual $i$ .
$DE_{k,i} =$	Días de estancia de pacientes en la Cama Censable $k$ durante el Mes Contractual $i$ . La duración de la estancia se mide en días con una precisión de 2 decimales, contados a partir del primer día del Mes Contractual $i$ .
$NM =$	Número de días en el Mes Contractual $i$ .

El consumo en exceso se realizará con base en el cálculo de las diferencias entre los consumibles realmente usados por equipo y el volumen de consumibles máximo aprobado por equipo cada Año de Operación en términos de lo referido en el **Anexo 9 (Requerimientos de Equipo)** conforme al procedimiento siguiente.

En función de lo descrito en la sección 2.4.7 Consumibles del **Anexo 9 (Requerimientos de Equipo)** y con base a los informes mensuales integrados al Reporte Mensual de Desempeño y Pagos, el listado de Consumibles realmente utilizados en el Hospital contra los Consumibles calculados a un nivel de productividad del 100 por ciento, el Desarrollador presentará al Instituto el cálculo de la valoración de las diferencias con base en lo siguiente:

- a) El Desarrollador de manera mensual presentará un informe por tipo de Consumible utilizado comparados contra los Consumibles calculados a un nivel de productividad del 100% (cien por ciento) del Hospital y autorizados por el Instituto.
- b) El Desarrollador deberá de notificar al Instituto por escrito de conformidad con el procedimiento descrito en el **Anexo 5 (Procedimiento de Revisión)**, cuando estime que se excederán el uso de los Consumibles calculados a un nivel de productividad del 100% (cien por ciento) y autorizados por el Instituto (Acta de Uso Real de Consumibles).

- c) A partir de la validación del Acta de Uso Real de Consumible, se seguirá el procedimiento descrito a continuación para la autorización por parte del Instituto del pago por Consumibles excedentes:
- i. El Desarrollador presentará evidencia de su costo de adquisición por tipo de Consumible (El Costo del Desarrollador).
  - ii. El Costo del Desarrollador deberá estar justificado mediante la presentación de las facturas que amparen la compra de dicho tipo de Consumibles.
  - iii. El costo de adquisición de los Consumibles será revisado y validado por el Instituto, conforme al procedimiento previsto en el **Anexo 5 (Procedimiento de Revisión)**. Este costo de adquisición deberá ser documentado por el Desarrollador mediante la presentación de copia de facturas de Consumibles.
  - iv. Se determinará como el costo acordado por cada tipo de Consumible el menor entre el Costo del Desarrollador y el costo del Instituto o algún otro costo de referencia del Sector Salud. Para ello el Desarrollador deberá de presentar tres cotizaciones (si existen menos de tres proveedores en el mercado presentará las cotizaciones que existan).
- e) El valor de las diferencias por cada tipo de Consumible se calcula por Equipo y será igual a la multiplicación de la diferencia en unidades por tipo de Consumible por Equipo reportada en el Acta de Uso Real de Consumibles por el costo acordado de dicho tipo de Consumible.
- f) El Desarrollador elaborará y presentará al Instituto para su revisión y posterior aprobación el Acta de Diferencias en Uso de Consumibles, la cual sólo presentará los Consumibles cuya cantidad utilizada haya sido mayor a la calculada a un nivel de productividad del 100% (cien por ciento) del Hospital y autorizada por el Instituto. Esta acta contendrá los siguientes elementos:
- i. Número de Consumibles proyectados y autorizados por Equipo.
  - ii. Diferencia en unidades por tipo de Consumible.
  - iii. Costo del Desarrollador por tipo de Consumible.
  - iv. Costo Acordado por tipo de Consumible.
  - v. Valor de las diferencias por tipo de Consumible.
  - vi. Total, de las diferencias por Uso de Consumible, el cual será el resultado de la suma del valor de las diferencias por tipo de Consumible.

#### **4.1 Compensación del Pago por Consumibles Excedentes a lo Planeado por Deducciones**

Una vez firmada el Acta de Pago por Diferencias en Uso de Consumibles y a partir del mes siguiente, el Instituto compensará el Total de las Diferencias por Uso de Consumibles contra la suma integrada por el Importe Total de las Deducciones Aplicables a la Tarifa Mensual 2, a la Tarifa Mensual 3 y a la Tarifa Mensual 4 en el mes correspondiente en caso de que existan, de lo contrario se pagarán con la suma integrada por el Importe Total de las Deducciones Aplicables a la Tarifa Mensual 2, a la Tarifa Mensual 3 y a la Tarifa Mensual 4 de los meses subsecuentes hasta la total compensación, dicha compensación deberá verse reflejada en el Reporte Mensual de Desempeño y Pagos.

#### **4.2 Acta de Uso Real de Consumibles**

El Desarrollador deberá presentar en términos del **Anexo 9 (*Requerimientos de Equipo*)** apartado 2.4.7 Consumibles y Accesorios, un reporte mensual de los Consumibles por Equipo efectivamente utilizados por el Instituto y se comparará con el calculado a un nivel de productividad del 100% (cien por ciento) del Hospital, a fin de estimar el uso en exceso de Consumibles en cada Mes Contractual *i*. Esta estimación se presentará como parte del Reporte Mensual de Desempeño y Pagos, el cual una vez que sea revisado y autorizado por el Instituto se denominará el Acta de Uso Real de Consumibles.

## PARTE 5: REGLAS GENERALES PARA EL CÁLCULO DE DEDUCCIONES

### 5.1 Condiciones para realizar el Cálculo de Deducciones y el Pago Mensual Neto.

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 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, auditoria 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).

La información generada sobre Solicitudes de Servicio, Fallas de Servicio, Reiteración de Fallas y cálculo de Deducciones 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.

Igualmente, el Supervisor APP deberá recibir la información necesaria para validar los cálculos realizados por el Desarrollador para determinar para el Mes Contractual la Tarifa Mensual 1, la Tarifa Mensual 2, la Tarifa Mensual 3, la Tarifa Mensual 4, el Pago por Servicios Públicos Utilizados y el Pago por Consumibles Excedentes a lo Planeado, para estar en condiciones de emitir una opinión sobre el cálculo del Pago Mensual Neto realizado por el Desarrollador.

### 5.2 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 0 (cero).

Identificador de Ubicación:

Identificador compuesto por la clave de Unidad Funcional, seguido por la clave del Espacio correspondiente (según lo establecido en el **Apéndice B (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** del presente Anexo, 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.

### 5.3 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.

### 5.4 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 que 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 ( $DD_i$ ).

### 5.5 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.

El tiempo que tiene para responder a la Solicitud del Desarrollador de autorizar una Solución Provisional el Director del Hospital es de hasta 15 (quince) días calendario, para el Representante del Instituto es de hasta 30 (treinta) días naturales y para el Comité Técnico Operativo es de hasta 60 (sesenta) días naturales. El Instituto estará obligado a contestar dentro de estos plazos. En caso de vencimiento de estos períodos se considerará que la solicitud ha sido aprobada.

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 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.

### **5.6 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, las Deducciones por Reiteración de Fallas, las Deducciones por Deficiencias en el Reporte sobre TM3, las Deducciones por Deficiencia en el Reporte sobre TM4, las Deducciones por Daños y Perjuicios a Usuarios, las Deducciones por Incumplimiento en el Pago del Servicio de la Deuda, las Deducciones por Servicio Deficiente, las Penas Convencionales, la Deducción Excedente a la Tarifa Mensual 2, la Deducción Excedente a la Tarifa Mensual 3 y la Deducción Excedente a la Tarifa Mensual 4 deben expresarse en pesos y centavos.



**PARTE 6: 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, Deducciones por Deficiencia en el Reporte sobre TM3 y Deducciones por Daños y Perjuicios a Usuarios, en el Importe Total de la Deducción Aplicable a la Tarifa Mensual 3 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 7: APLICACIÓN DEL MECANISMO DE PAGOS

### 7.1 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 ser 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)**.

### 7.2 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 deberá estar respaldado con la entrega de la memoria de cálculo contenida en un archivo en hoja de cálculo, sin claves de acceso, que incluirá la información de las Solicitudes de Servicio y las Fallas de Servicio que fueron generados o rectificados 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 las Deducciones por Reiteración de Fallas, así como los precios unitarios de los Servicios Facturables a Precio Unitario, las unidades proporcionadas al Instituto para estos servicios y el nivel de productividad del Hospital utilizado para determinar el pago por Consumibles.
- 2) El Supervisor APP validará la información y los cálculos para detectar posibles Deficiencias en el Reporte sobre TM3 y Deficiencias en el Reporte sobre TM4.
- 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) Para la Tarifa Mensual 2, se suman la Deducción por Incumplimiento en el Pago del Servicio de la Deuda, la Deducción por Servicio Deficiente, las Penas Convencionales y la Deducción Excedente a la Tarifa Mensual 2. Se aplica el límite a las Deducciones, conforme a lo señalado en este Anexo, obteniendo como resultado el Importe Total de la Deducción Aplicable a la Tarifa Mensual 2 correspondiente al Mes Contractual.
- 5) Para la Tarifa Mensual 3, se suman las Deducciones por Fallas de Servicio, las Deducciones por Reiteración de Fallas, las Deducciones por Deficiencias en el Reporte sobre TM3, las Deducciones por Daños y perjuicios a Usuarios y la Deducción Excedente a la Tarifa Mensual 3. Se aplica el límite a las Deducciones, conforme a lo señalado en este Anexo, obteniendo como

resultado el Importe Total de la Deducción Aplicable a la Tarifa Mensual 3 correspondiente al Mes Contractual.

- 6) Para la Tarifa Mensual 4, se suman las Deducciones por Deficiencias en el Reporte sobre TM4 y la Deducción Excedente a la Tarifa Mensual 4. Se aplica el límite a las Deducciones, conforme a lo señalado en este Anexo, obteniendo como resultado el Importe Total de la Deducción Aplicable a la Tarifa Mensual 4 correspondiente al Mes Contractual.
- 7) Se revisan los pagos realizados por el Desarrollador en el Mes Contractual sobre servicios públicos para determinar el Pago por Servicios Públicos Utilizados.
- 8) Se calcula el Pago por Consumibles Excedentes a lo Planeado.
- 9) 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 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>	100.0%

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	Ceye	5.0%	A1
3	Cirugía	5.0%	A1
4	Cirugía Ambulatoria	5.0%	A1
5	Endoscopías	5.0%	A1
6	Tococirugía	5.0%	A1
7	Unidad de cuidados intensivos adultos y pediátricos UCI	5.0%	A1
8	Unidad de cuidados intensivos neonatales UCIN (Incluye Inhaloterapia Intrahospitalaria)	5.0%	A1
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 y Vestíbulo	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%	A3
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>		<b>100.0%</b>	

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% (dos punto cincuenta y seis por ciento).

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

Categoría de la Falla de Servicio	Tipo de Espacio		
	Administrativo	Servicio	Técnico-Operativo
<b>FS1</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>36</b>
<b>FS2</b>	<b>14</b>	<b>14</b>	<b>28</b>
<b>FS3</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>18</b>

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 18 (dieciocho).

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

Tipo de Espacio	Administrativo	Servicio	Técnico-Operativo
<b>Factor de Falla</b>	<b>3.5</b>	<b>3.5</b>	<b>7</b>

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 6 (seis).

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

<b>Tipo</b>	<b>Unidad Funcional</b>	<b>Tiempo de Gracia para Eventos Programados</b>	<b>Tiempo de Respuesta para Eventos No Programados</b>
A1	Urgencias	10 minutos	15 minutos
	Ceye		
	Cirugía		
	Cirugía Ambulatoria		
	Endoscopías		
	Tococirugía		
	Unidad de cuidados intensivos adultos y pediátricos UCI		
	Unidad de cuidados intensivos neonatales UCIN (Incluye Inhaloterapia Intrahospitalaria)		
	Hospitalización Cirugía		
	Hospitalización de Pediatría		
	Hospitalización Ginecología Obstetricia		
	Hospitalización Medicina Interna		
A2	Quimioterapia	15 minutos	20 minutos
	Unidad de Diálisis		
	Admisión Hospitalaria		
	Anatomía Patológica		
	Banco de Sangre		
	Clínica de heridas, estomas y pie diabético		
	Clínica del Dolor		
	Imagenología		
	Laboratorio de Análisis Clínicos		
	Departamento de informática y archivo clínico ARIMAC		
	Farmacia		
	Laboratorio de Banco de Fórmulas Lácteas		
A3	Nutrición y Dietética	20 minutos	25 minutos
	A.D.E.C. (Atención del enfermo crónico)		
	Acceso y 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:  $FA = 100\%$



## Apéndice F. Categorías de Tarifas Anuales para determinar el Pago Mensual por Servicios

TARIFAS ANUALES EN TÉRMINOS NOMINALES		
Año	Tarifa Anual Categoría 1	Tarifa Anual Categoría 2

1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		
25		

TARIFAS ANUALES A PRECIOS DE LA FECHA BASE	
Tarifa Anual Categoría 3	Tarifa Anual Categoría 4

[illegible]