

“2013, AÑO DE LA LEALTAD INSTITUCIONAL Y CENTENARIO DEL EJÉRCITO MEXICANO”.

**Proyecto para la Sustitución del Hospital General “Dr. Gonzalo Castañeda Escobar”, mediante un esquema de Asociación Público Privada**

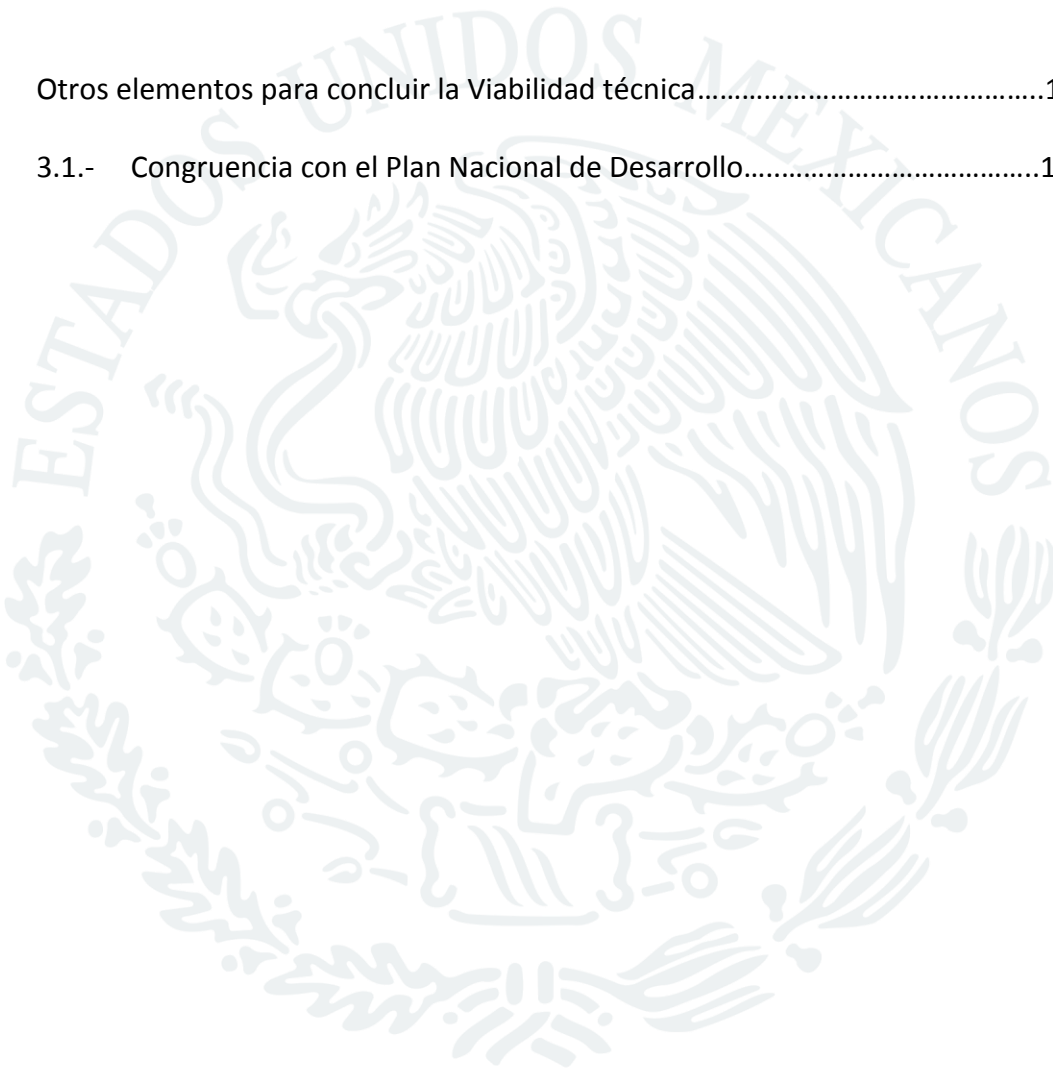
**I. Descripción del proyecto y viabilidad técnica del mismo**

**(Versión Pública)**

“2013, AÑO DE LA LEALTAD INSTITUCIONAL Y CENTENARIO DEL EJÉRCITO MEXICANO”.

## Índice

1.- Descripción del Proyecto.....	3
2.- Viabilidad Técnica.....	5
2.1.- Características y Especificaciones.....	5
2.2.- Estándares técnicos, niveles de desempeño y calidad del hospital.....	11
3.- Otros elementos para concluir la Viabilidad técnica.....	18
3.1.- Congruencia con el Plan Nacional de Desarrollo.....	18



“2013, AÑO DE LA LEALTAD INSTITUCIONAL Y CENTENARIO DEL EJÉRCITO MEXICANO”.

## 1.- DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

La base para el desarrollo del Proyecto Ejecutivo es el Programa Médico Arquitectónico autorizado por la Dirección Médica del ISSSTE en el año 2009, mediante oficio No. DM/SI/5040/2009. En dicho Programa Médico Arquitectónico se relacionan los espacios físicos con las áreas que se requieren, los procedimientos que se necesitan para cumplir con las actividades finales, de acuerdo con los requerimientos de la Normatividad vigente del Sector Salud.

El nuevo inmueble será un Hospital General de segundo nivel que beneficiará a 990,705 derechohabientes de la Región Norte del Distrito Federal.

Población Derechohabiente en la Zona de Influencia

UNIDAD	Población Derechohabiente
<b>DELEGACION CUAUHEMOC</b>	<b>571,807</b>
C. M. F. GUADALUPE	84,348
C. M. F. CINCO DE FEBRERO	38,335
C. M. F. JUAREZ	79,921
C. M. F. SAN ANTONIO ABAD	66,680
C. M. F. CHAPULTEPEC "DR. JAVIER DOMINGUEZ E."	45,984
C. M. F. PERALVILLO	57,385
C. M. F. GUERRERO	92,294
C. M. F. SANTA MARIA	51,503
C. M. F. PERU	55,357
H.G. "DR. GONZALO CASTAÑEDA", D.F. *	
H.A.E. "1° DE OCTUBRE", D.F. *	
<b>DELEGACION GUSTAVO A. MADERO</b>	<b>190,538</b>
C. M. F. GUSTAVO A. MADERO	63,961
C. M. F. ARAGON	126,577
<b>ZONA CONURBADA</b>	<b>228,360</b>
C. M. F. ECATEPEC DE MORELOS	120,423
C.E.+CE.CI.S. XALOSTOC	107,937
<b>TOTAL</b>	<b>990,705</b>

\* Por tratarse de unidades de segundo y tercer nivel de atención a la salud, no cuenta con población directa, la población derechohabiente esta contemplada en las unidades médicas de adscripción.

De acuerdo con el Proyecto Ejecutivo existente, el inmueble consta de 8 niveles sobre el nivel de banqueta y 4 sótanos de estacionamiento, contando con una superficie de construcción aproximada de 30,000 metros cuadrados.

Conforme al Programa Médico Arquitectónico, se contempla la siguiente cartera de servicios:

Capacidad física	Actual	Final (con proyecto)
<b>Consulta Externa:</b>		
Consultorio de Especialidades	27	28
Gabinetes de Especialidades	3	10
Consultorio de Telemedicina	-	1
Servicio de Medicina Preventiva	1	1

“2013, AÑO DE LA LEALTAD INSTITUCIONAL Y CENTENARIO DEL EJÉRCITO MEXICANO”.

Servicio de Geriatría	-	1
<b>Auxiliares de Diagnóstico:</b>		
Imagenología:		
Salas de Rayos “X”	2	2
Salas de Ultrasonido	1	1
Sala de Mastografía	-	1
Sala de Tomografía	1	1
Sala de Ortopantografía	-	1
Sala de Densitometría	-	1
Secciones de Laboratorio Clínico	5	5
Banco de Sangre:		
Secciones	2	2
Lugares de Sangrado	3	3
Anatomía Patológica:		
Secciones	2	2
Sala de Autopsia	-	1
Servicio de Endoscopia	-	1
<b>Auxiliares de Tratamiento:</b>		
Urgencias:		
Consultorios	4	4
Lugares de Observación Adultos	15	14
Lugares de Observación Pediatría	3	6
Sala de Choque	1	1
Cirugía:		
Salas de Operaciones	5	5
Camas de Recuperación	6	10
Tococirugía:		
Sala de Tococirugía	1	1
Sala de Expulsión	1	1
Camas de Recuperación	5	4

“2013, AÑO DE LA LEALTAD INSTITUCIONAL Y CENTENARIO DEL EJÉRCITO MEXICANO”.

Camas de Labor	4	2
Servicios Ambulatorios:		
Lugares de Hemodiálisis	-	8
Lugares de Diálisis Peritoneal	1	5
Lugares de Inhaloterapia	4	4
<b>Hospitalización:</b>		
Cuidados Finales:	94	120
Camas Adulto	80	104
Camas Pediatría	14	16
Cuidados Intensivos:		
Camas Adultos	6	6
Cunas Neonatales	5	5
<b>Gobierno, Relación y Enseñanza:</b>		
Auditorio	✓	✓
<b>Servicios Generales:</b>	✓	✓
Farmacia	✓	✓
Archivo Clínico	✓	✓
Cocina	✓	✓
Comedor	✓	✓
Baños Vestidores	✓	✓
Conservación	✓	✓
Almacén General	✓	✓
Lugares de Estacionamiento	-	408

## 2. Viabilidad Técnica

### CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES

#### 1.1.- CRITERIOS DE DISEÑO

El proyecto debe integrar un diseño dinámico, es decir espacios que sean susceptibles a modificarse o adaptarse a las condiciones de crecimiento, en este caso las condiciones pueden ser:

- Crecimiento de derechohabientes.

“2013, AÑO DE LA LEALTAD INSTITUCIONAL Y CENTENARIO DEL EJÉRCITO MEXICANO”.

- Las transiciones epidemiológicas
- Modernización de la tecnología de atención.

El diseño debe facilitar cambios en aspectos funcionales, como tecnológicos, constructivos y hospitalarios, así como en las distribuciones y funcionamiento general, sin crear conflictos en la organización y la articulación de sus servicios.

Para obtener la flexibilidad solicitada se debe implementar el correcto sistema constructivo que permita al inmueble tener adaptaciones futuras o redistribuciones internas.

Las circulaciones deben ser consideradas amplias y sin cruces entre públicas y privadas (personal, transporte de enfermos, insumos y desechos, limpias y sucias, etc.) para garantizar un flujo correcto del personal y visitantes. Esto beneficia el funcionamiento de las Unidades Médicas elevando la eficiencia de los servicios, sus condiciones sanitarias y el tratamiento de pacientes.

El funcionamiento debe ser el óptimo, es decir donde los pacientes y personal interactúan eficientemente logrando una claridad en los servicios médicos y de apoyo sin mezclarse obteniendo independencia en vestíbulos, escaleras y elevadores. Las salas de espera públicas y las circulaciones horizontales internas deben contar con filtros- barreras, para impedir el flujo no autorizado de personas a las áreas restringidas del hospital.

Las salas de espera deben ser amplias, con iluminación natural, evitando la penetración solar por lo que se debe cuidar su ubicación y orientación, además de tener las protecciones adecuadas para este efecto.

El inmueble debe tener un estacionamiento (al aire libre o cubierto) con posibilidades de crecimiento para garantizar el correcto funcionamiento y futura demanda de cajones de estacionamiento.

La consideración para la implementación del modelo de un Hospital sostenible, se basa en un Hospital que sea eficiente con los recursos naturales. Por tanto el diseño del Hospital así como sus instalaciones debe estar orientado a la eficiencia de las mismas así como a la optimización en el uso de los servicios públicos. El nuevo Hospital deberá de lograr una acreditación LEED en este apartado (Leadership in Energy & Environmental Design).

El equipo, materiales, sistemas constructivos y sistemas de energía deben considerar elementos y factores que permitan clasificarlo como un edificio sustentable, tanto en su diseño, construcción y operación del mismo.

El factor climático es fundamental en el diseño del hospital buscando las mejores condiciones de confort, para la pronta recuperación de los pacientes y para el confort del personal que pasa diariamente muchas horas en el interior desarrollando su demandante trabajo, por lo que se debe desarrollar un estudio profundo de las condicionantes climáticas de la zona.

“2013, AÑO DE LA LEALTAD INSTITUCIONAL Y CENTENARIO DEL EJÉRCITO MEXICANO”.

## **1.2.- SISTEMAS CONSTRUCTIVOS Y ACABADOS**

En el diseño del Hospital Dr. Gonzalo Castañeda se han contemplado sistemas constructivos de alta durabilidad, practicidad de desarrollo y limpieza en la ejecución, así como un mantenimiento mínimo.

### **1.2.1.- Demoliciones**

En lo que respecta al proyecto se contempla demoler las actuales estructuras para que el Nuevo Hospital ocupe la totalidad del predio.

El primer paso es el retiro de todo el mobiliario y equipamiento del inmueble que será entregado al ISSSTE para su disposición en otras Unidades que lo requieran.

Para el proceso de demolición no se podrá utilizar explosivos y/o maquinaria pesada debido a su localización en una de las zonas más transitadas de la Ciudad de México, D.F. por lo que se buscará que la mayor parte de los trabajos de demolición se realicen de forma manual.

El inicio de los trabajos de demolición consiste en el desmantelamiento de elementos como cancelas, domo, puertas, ventanas, fachadas, muebles de madera, mamparas, muebles sanitarios, instalaciones eléctricas, instalaciones hidrosanitarias y todo aquel elemento, que no forme parte de la estructura propia de los edificios, así como el recobrado de material de carpintería, herrería metálica, herrería de aluminio, accesorios para baño, barra de apoyo para personas con discapacidad en baño, riel portavenoclis y venoclis, cortina o mampara plegadiza de p.v.c., muro de tablaroca y/o tablamiento, vidrio y espejo, señalización interior y/o tablamiento, tipo operativa, restrictiva, preventiva, tridimensional, direccional, conmemorativa, mural a base de mármol tallado tres caras, busto y basamento institucional, estructura metálica y techumbres ligeras.

Este proceso lleva implícito la selección de los materiales, acopio en el interior de los niveles y su posterior ubicación definitiva en un área de almacenamiento que el ISSSTE previamente destine para tal fin.

Una vez que el edificio se encuentre desmantelado, se inicia con la perforación de huecos en la losa de primer nivel, sin tocar elementos estructurales, para restarle peso al edificio y poder utilizar estos huecos para el paso de escombros de niveles superiores, este procedimiento se repetirá de manera sistemática hasta alcanzar la azotea.

A continuación el proceso se invierte y se da inicio con la demolición de elementos estructurales avanzando hacia los niveles de planta baja, los elementos estructurales serán demolidos de manera manual y apoyado por equipo ligero, el proceso se hará avanzando del centro hacia las orillas o fachadas, cuando este proceso inicia de manera simultánea debe de colocar protecciones para evitar que material producto de la demolición caiga al vacío sin tener control del mismo.

El sistema manual y con el equipo ligero será realizado de manera sistemática hasta alcanzar un nivel en donde maquinaria equipada con martillos hidráulicos puedan apoyar y dar eficiencia al proceso.

“2013, AÑO DE LA LEALTAD INSTITUCIONAL Y CENTENARIO DEL EJÉRCITO MEXICANO”.

El material producto de las demoliciones tendrá dos destinos el 75% será depositado en la Planta de Concretos Reciclados, ubicada en Av. del Árbol no. 106 Col. El Triangulo, en la Delegación Iztapalapa, México, D.F. y el 25% restante en el tiradero fitosanitario autorizado por la Secretaria del Medio Ambiente más cercano, esto con la finalidad de dar cumplimiento a la NORMA AMBIENTAL PARA EL DISTRITO FEDERAL NADF-007RNAF-2004.

#### **1.2.2.- Estructura**

La estructuración propuesta es a base de marcos con vigas y columnas de acero. Para el sistema de piso, se usara losa de concreto reticular en los niveles de estacionamiento, casas de maquinas con losas de concreto armado. Mientras que en el resto de la edificación se utilizara losacero tipo IMSA. La cimentación será mediante un cajón de compensación con pilotes hincados. Se contará además con un cuerpo central de comunicaciones verticales el cual se resolverá en concreto armado (muros, trabes y losas).

Sótanos muros tipo Milán de concreto y muro de acompañamiento (tabique) perimetrales al predio.

#### **1.2.3.- Muros y Acabados**

Muro de acompañamiento de tabique, pastas de color claro, mármol, azulejos de cerámica, pinturas, resinas, losetas cerámicas, lambrines de madera, mosaico veneciano, y pinturas de esmalte de acuerdo a las diversas zonas que conforman el hospital general y respetando la normatividad institucional.

#### **1.2.4.- Pisos y Pinturas**

En forma general el criterio de uso de materiales es el siguiente: en pisos interiores se emplea mármol travertino fiorito ; en auxiliares de tratamiento loseta de cerámica, en plaza de acceso piso a base de grava de mármol blanco con cemento blanco, escaleras placa de mármol travertino fiorito y basaltin 30x 30 en franjas.

#### **1.2.5.- Plafones**

Modular de 61 x 61 Armstrong color blanco en vestíbulos, panel de yeso y aparentes en zonas de servicio.

#### **1.2.6.- Fachadas**

Recubrimientos de paneles de fibrocemento con modulación horizontal y ventanales de diferentes dimensiones de acuerdo a la orientación de la fachada, teniéndose en la orientación norponiente paños de celosías de aluminio, que protegen la penetración solar de la tarde.



“2013, AÑO DE LA LEALTAD INSTITUCIONAL Y CENTENARIO DEL EJÉRCITO MEXICANO”.

#### **1.2.7.- Elevadores**

Los diferentes niveles del inmueble estarán comunicados verticalmente por medio de un núcleo central de elevadores y escaleras. Conformado por 3 elevadores controlados exclusivos para el personal, con acceso frontal, estos elevadores tienen las dimensiones suficientes para transportar camillas. Además de 3 elevadores para el público con acceso frontal y posterior.

#### **1.2.8.- Impermeabilizantes en cubiertas**

Los impermeabilizantes a utilizar contemplan como mínimo una garantía de 10 años.

### **1.3.-INSTALACIONES**

#### **1.3.1.- Instalación Eléctrica**

El trabajo consistirá en diseñar el sistema eléctrico de todo el Hospital, compuesto por el sistema de alumbrado exterior, sistema de iluminación interna, sistema de apagadores y contactos, sistema de tableros de control, sistema de fuerza para aire acondicionado, elevadores, máquinas del sistema hidráulico, sistema de puesta a tierra, sistema de protección contra descargas atmosféricas, sistemas de UPS, sistema de plantas de emergencia, subestaciones eléctricas y alimentadores en mediana y baja tensión.

#### **1.3.2.- Alumbrado**

En las salas de espera se usarán equipos de iluminación fluorescente con reflector de aluminio, de acuerdo a los niveles de iluminación, todas las lámparas serán de bajo consumo. En los locales se usarán lámparas fluorescentes y también reflectores empotrados de 13 w de acuerdo a la normatividad aprobada, también de bajo consumo.

#### **1.3.3.- Contactos y Fuerza**

En base a las necesidades normativas por área y cubículos estarán dosificados los contactos para el servicio, normal y circuitos de emergencia, se cuenta con ductos verticales dosificados a lo largo de la planta, que conectan todos los niveles.

#### **1.3.4.- Instalación Hidráulica y Sanitaria**

Se suministran los fluidos mediante ductos horizontales entre el plafón y travesaños unidos a los otros pisos por ductos verticales localizados estratégicamente, se instalaron como complemento obligado en el ahorro de fluidos, muebles sanitarios de bajo consumo.

“2013, AÑO DE LA LEALTAD INSTITUCIONAL Y CENTENARIO DEL EJÉRCITO MEXICANO”.

### **1.3.5.- Aire Acondicionado**

Por las características climatológicas, se acondiciona toda la unidad con ventilación mecánica verano invierno, para lo cual se localizaron en la azotea y en el 2º nivel, las unidades paquete, y bajan a través de ductos verticales para luego repartirse equitativamente en los locales sobre el plafón de los mismos.

### **1.3.6.- Gases Medicinales**

Los sistemas de suministro de gases medicinales consisten en una serie de redes de distribución y lazos de control que permiten el suministro, haciendo posible que los gases medicinales, lleguen al paciente con la misma calidad con la que es producido el mismo gas. Los sistemas centralizados hacen mucho más seguras las acciones médicas, evitando el movimiento de cilindros en áreas críticas o pobladas, mejorando la economía en el manejo y almacenamiento, se reduce el trabajo en enfermería, se mejora el uso del espacio en las salas de cirugía, en hospitalización, eliminación de pérdidas de gas residual en los cilindros y suministro constante y continuo.

Los gases medicinales contemplados en este diseño son: oxígeno, aire, óxido nitroso o nitrógeno o dióxido de carbono y vacío, (N<sub>2</sub>O o N<sub>2</sub> o CO<sub>2</sub>, podrán ser distribuidos por el mismo diseño de red, pero deberán ser identificados y pintados de forma diferente, dependerá de lo que requiera el Hospital, ya que por costos se está dejando de utilizar el oxido nitroso, para utilizar anestésicos dosificados por vaporizadores en las maquinas de anestesia). Para este estudio y diseño, se plantean algunas aplicaciones de los gases medicinales, las cuales deberán ser concertadas finalmente entre el constructor y el Hospital.

Por la aplicación que cada uno representa en la medicina, la mayoría de estos gases son suministrados con baja rotación, lo cual permite disponer de ellos unitariamente mediante cilindros de bajo volumen. Sin embargo, algunos de estos gases demandan consumos elevados como el Oxígeno medicinal y al vacío, en menor proporción el Aire medicinal y el Oxido Nitroso o el Nitrógeno o el dióxido de Carbono, estos requieren de un esquema de suministro específico.

### **1.3.7.- Detección y Control de Incendios.**

Se implementará una red de detectores de humos (fotoeléctricos, iónicos, con elemento térmico y para los ductos de retorno de aire acondicionado) luces estroboscópicas, módulos de control, mini módulos, contactos tipo seco en puertas de emergencia, módulos aisladores de fallas y estaciones manuales de alarma de doble acción (aborto y disparo), con la finalidad de garantizar la seguridad del personal que laborará en el Hospital General Dr. Gonzalo Castañeda así como a los usuarios y/o derechohabientes que acudan a la unidad.

Se incluye el sistema para el suministro, distribución, almacenamiento y distribución de agua para protección contra incendio.

Los sistemas de seguridad que formarán parte de este proyecto son los siguientes: sistema de red de agua contra incendio, toma camión bombero y gabinetes de manguera; sistema de extinción a base

“2013, AÑO DE LA LEALTAD INSTITUCIONAL Y CENTENARIO DEL EJÉRCITO MEXICANO”.

de rociadores (sprinklers), estaciones manuales, alarmas visibles y audibles, y sistema de supresión automático a base de agente limpio. Los sistemas de seguridad también incluyen extinción manual por medio de equipos de protección portátiles a base de polvo químico seco y bióxido de carbono (CO<sub>2</sub>).

### **1.3.8.- Telecomunicaciones.**

En el diseño se indican los lineamientos técnicos generales que nos permitirán cubrir las necesidades de control, además de las comunicaciones internas y externas del hospital. Los sistemas integrados son:

- Sistema de Cableado Estructurado (Red), Telefonía (IP) e Informática (Datos).
- Sistema de Sonido y Voceo General.
- Sistema de Televisión Fomento a la Salud y Entretenimiento.
- Sistema de Enfermo Enfermera.
- Sistema de Detección de Incendio.
- Sistema de Circuito Cerrado de Televisión Vigilancia (Video).
- Sistema de control de Accesos.

### **1.3.9.- Control de Accesos.**

El sistema de Control de Acceso, es una de las partes más importante en lo referente a medida de seguridad, la función principal de este sistema es supervisar y restringir el ingreso del personal docente del Hospital, así como a los usuarios y/o derechohabientes en áreas predeterminadas y de relevancia del Hospital, con esto se realiza un control seguro con las medidas adecuadas de seguridad.

El sistema de control de acceso, tiene como objetivo validar y verificar el acceso a las áreas restringidas y/o predeterminadas, por medio de la instalación de dispositivos de lectoras de tarjetas, que liberen las puertas que impiden el acceso y que emitan una alarma en la (PC de Control de Accesos) con su software correspondiente y en el que se indique que la puerta fue accionada, correcta o incorrectamente.

### **1.3.10.- Señalización.**

Los colores y señalización se basan en el cumplimiento del Manual de Identidad del ISSSTE, Normas de Identidad Visual ISSSTE, Especificaciones Generales de Construcción del ISSSTE, para de esta manera cubrir la imagen institucional y señalización del Hospital.

Se tendrá una señalización eficiente en accesos y salidas, vestíbulos, pasillos, circulaciones, escaleras, puertas, equipos, estacionamientos, tuberías, casas de maquinas, etc.

Además de cumplir con toda la señalización requerida para personas discapacitadas y a lo indicado en el reglamento de Construcciones del distrito Federal

“2013, AÑO DE LA LEALTAD INSTITUCIONAL Y CENTENARIO DEL EJÉRCITO MEXICANO”.

### **1.3.11.- Edificio Sustentable**

Se considera un sistema de captación de agua de lluvia inyectado al subsuelo de la ciudad así como planta de tratamiento de agua para su reuso en muebles sanitarios, se diseñó un sistema de precalentamiento de agua a base de paneles solares y del uso de iluminarias economizadoras, llaves de bajo consumo y muebles sanitarios de bajo consumo.

Así mismo se considera aislante térmico en toda la fachada para bajar el consumo de aire acondicionado

## **ESTÁNDARES TÉCNICOS, NIVELES DE DESEMPEÑO Y CALIDAD DEL HOSPITAL**

### **Estándares**

Los Estándares de Servicios se regulan a través de los Estándares Generales y los Estándares Específicos que serán descritos en el Contrato. Los Estándares Generales hacen referencia a los requerimientos genéricos de los servicios del Hospital; mientras que los Estándares Específicos detallan los requerimientos particulares para cada uno de los servicios.

Para atender dichos requerimientos y garantizar los adecuados estándares y parámetros de desempeño por parte del Desarrollador, se determinarán unidades de análisis para las cuales se establecerán indicadores precisos de cuyo cumplimiento dependerá la evaluación de desempeño del Desarrollador y el eventual régimen de sanciones a aplicarse en caso de encontrar deficiencias en la prestación de los servicios.

El Desarrollador deberá satisfacer todos los requerimientos relevantes de los Estándares Generales al entregar los servicios definidos en los Estándares Específicos.

### **Sistema de Control de Gestión**

El Desarrollador deberá llevar a cabo la supervisión necesaria para demostrar que se cumple con el indicador de desempeño para cada servicio, tomando como base el método de supervisión que sea establecido para cada uno de los indicadores de desempeño. En caso de que no se cumpla con algún indicador de desempeño, deberá explicar el alcance de la Falla de Servicio.

El Desarrollador deberá registrar para cada evento la hora de la solicitud de servicio, el tiempo en el que la solicitud de servicio fue concluida y si fue atendida a tiempo. Asimismo, deberá registrar el procedimiento efectuado para la remediación de la falla en la prestación de servicios y si la solución fue definitiva o temporal.

El Sistema de Control de Gestión deberá contener como mínimo, los siguientes elementos, los cuales serán llevados a cabo de acuerdo a las necesidades específicas de cada servicio:

- Registro continuo del desempeño del Desarrollador respecto de cada servicio;
- Auditorías periódicas de calidad de servicios para cada servicio;
- Respuestas a las solicitudes de servicio registradas en el Centro de Atención al Usuario; y

“2013, AÑO DE LA LEALTAD INSTITUCIONAL Y CENTENARIO DEL EJÉRCITO MEXICANO”.

- Encuestas de satisfacción del usuario de manera mensual.

El representante del Hospital podrá realizar supervisiones aleatorias a su discreción, considerando los métodos de supervisión previstos en el Contrato APP.

La aprobación, evaluación y revisión de la información o documentación que debe presentar el Desarrollador en términos de estos Estándares Generales se llevará a cabo conforme al procedimiento de revisión establecido en el Contrato.

Tabla preliminar de Estándares Generales

A continuación se presenta un ejemplo preliminar con los posibles indicadores de desempeño a incluirse en el Contrato APP:

Ref.	Indicadores de desempeño	Método de Supervisión
<b>Administración del Liderazgo</b>		
1	El Desarrollador deberá llevar a cabo reuniones mensuales con el representante del Hospital para garantizar que se facilite la prestación de los Servicios y para que ambos estén enterados de los requerimientos específicos diarios de las instalaciones del Hospital.	Las personas adecuadas e involucradas atienden las reuniones programadas.
2	Previo acuerdo con el representante del Hospital, el Desarrollador deberá implementar sistemas de seguridad y control para proteger el hospital (instalaciones, equipo, equipo médico, mobiliario, personal, mercancías, entre otros) en todos los servicios.	Sistemas acordados previamente a la Fecha de Inicio de servicios.
3	En relación con los sistemas de seguridad y control para proteger el hospital (instalaciones, equipo, equipo médico, mobiliario, personal, mercancías, entre otros) para todos los servicios, el Desarrollador deberá poner a disposición del Hospital los registros establecidos para su inspección, en los tiempos acordados por el representante del Hospital.	Registros puestos a disposición dentro del tiempo requerido.
4	El Desarrollador deberá verificar que los Reportes Mensuales de los Servicios se entreguen al Representante del Hospital, dentro de los 5 (cinco) días naturales siguientes al término de cada mes contractual, en el formato y con la calidad acordada por el personal del Hospital.	Reportes completos y correctos recibidos en la fecha requerida.

“2013, AÑO DE LA LEALTAD INSTITUCIONAL Y CENTENARIO DEL EJÉRCITO MEXICANO”.

Ref.	Indicadores de desempeño	Método de Supervisión
5	El Desarrollador deberá atender todas las reuniones programadas con el personal seleccionado del Hospital.	Personal apropiado y completamente informado atiende las reuniones programadas.
6	El Desarrollador deberá cerciorarse que cualquier subcontratista que esté involucrado en la prestación de los Servicios esté aprobado por el Hospital.	Revisión mensual de los proveedores y contratista

Ref.	Indicadores de desempeño	Método de Supervisión
<b>Mejora continua y reportes</b>		
7	El Desarrollador deberá llevar a cabo encuestas de satisfacción del usuario de acuerdo con el programa acordado con el representante del Hospital.	Revisión aleatoria de encuestas.
<b>Recursos humanos</b>		
8	El personal del Desarrollador deberá ser capacitado para reconocer evidencia de plagas y fauna nociva, y para reportar dicha evidencia al Centro de Atención al Usuario.	Revisión mensual de los registros del personal.
9	El personal del Desarrollador deberá estar vestido de manera presentable y adecuada y en caso que su actividad lo requiera previa solicitud del representante del Hospital usará uniforme mientras trabaje en las instalaciones, atendiendo a lo establecido en los Estándares Específicos correspondientes.	Medido y supervisado por medio de inspecciones.
<b>Seguridad e higiene en el trabajo</b>		
10	Todo el personal del Desarrollador deberá usar la vestimenta adecuada, el uniforme adecuados, tales como guantes, protección y calzado adecuado, entre otros de conformidad con sus funciones y de acuerdo con los Estándares Específicos.	Medido y supervisado por medio de inspecciones y registros del Centro de Atención al Usuario.

“2013, AÑO DE LA LEALTAD INSTITUCIONAL Y CENTENARIO DEL EJÉRCITO MEXICANO”.

Ref.	Indicadores de desempeño	Método de Supervisión
11	El Desarrollador deberá vigilar que la prestación de los servicios se realice de conformidad con las acreditaciones y certificaciones de calidad nacionales e internacionales (certificaciones ISO).	Acreditación actual disponible al Hospital cuando lo solicita.
<b>Gestión ambiental</b>		
12	Dentro del primer año de la fecha de inicio de servicios, el Desarrollador deberá obtener acreditación y certificación internacional (ISO) en materia ambiental aplicable a los Servicios. La(s) certificación(es) aplicable(s) deberá(n) mantenerse durante la Vigencia del Proyecto.	Certificación disponible para el Hospital cuando la requiere.
13	El Desarrollador deberá garantizar que la prestación de los servicios cumpla con los estándares y políticas de conservación y preservación ambiental y desarrollo sustentable.	No se reportan inconformidades.
<b>Equipamiento</b>		
14	El Desarrollador deberá cerciorarse que todo el equipamiento material, consumibles y sustancias involucrados en la prestación de los servicios, estén almacenados de manera segura en las áreas designadas por el Desarrollador.	Medido y supervisado por medio de inspecciones y registros del Centro de Atención al Usuario.

### Estándares Específicos

Para cada uno de los servicios que proveerá el Desarrollador a lo largo de la vigencia del Contrato, se estipularán Estándares Específicos que deberán de seguirse en la etapa operativa del Hospital.

A modo de ejemplo, se presentan los posibles Indicadores de Desempeño que serán incluidos en la provisión del Servicio de Seguridad y Vigilancia.

Servicio de Seguridad y Vigilancia: Objetivos

El Desarrollador deberá prestar el Servicio de Seguridad y Vigilancia tomando como referencia los siguientes objetivos:

“2013, AÑO DE LA LEALTAD INSTITUCIONAL Y CENTENARIO DEL EJÉRCITO MEXICANO”.

- a) Proporcionar un Servicio de Seguridad y Vigilancia conforme a la Legislación aplicable y vigente.
- b) Los métodos y técnicas de prestación del Servicio de Seguridad y Vigilancia serán adecuados para cada tipo de Unidades Funcionales y Espacios.
- c) Proporcionar un Servicio de Seguridad y Vigilancia para garantizar la seguridad y la integridad de todos los usuarios, el personal, visitantes, Instalaciones, equipos e infraestructura del Hospital.
- d) Proporcionar el Servicio de Seguridad y Vigilancia, con personal altamente calificado y preparado para atender eventualidades y realizar las acciones propias del servicio.
- e) Utilizar tecnología capaz de monitorear las diversas Unidades Funcionales y Espacios del Hospital, tanto al interior como al exterior, con la finalidad de salvaguardar la seguridad e integridad de sus usuarios, visitantes, instalaciones y equipo del Hospital.
- f) Los directivos del Hospital participan en la planeación y control del programa de mejora de la calidad y seguridad del paciente, con autorización del Hospital.
- g) Cada miembro del personal de Seguridad y Vigilancia deberá compartir un objetivo común e integrarse al proceso de cambio y mejoramiento de la calidad. El Desarrollador deberá capacitar al Personal de Seguridad y Vigilancia, para desarrollar las relaciones del personal entre los diferentes departamentos involucrados en el proceso de limpieza.
- h) Contribuir a crear una cultura de seguridad y orden dentro del Hospital y cumplir con las políticas del Hospital.

#### Servicio de Seguridad y Vigilancia: Estándares Específicos

Ref.	Indicadores de desempeño	Método de Supervisión
<b>Entrenamiento y selección rigurosa del personal de Seguridad</b>		
1	El 100% del personal de Seguridad y Vigilancia deberá estar uniformado y portar una identificación visible, así como portar equipo autorizado para la correcta prestación del Servicio de Seguridad y Vigilancia.	Supervisión del personal del Hospital al personal del Servicio de Seguridad y Vigilancia.
2	El Servicio de Seguridad y Vigilancia se deberá prestar las 24 Horas los 365 días del año en forma ininterrumpida.	Reporte del Centro de Atención a Usuarios.
3	El Personal del Servicio de Seguridad y Vigilancia deberá de atender 100% de las solicitudes de Servicio que sean requeridas a través del Centro de Atención a Usuarios.	Reporte del Centro de Atención a Usuarios.
4	El Personal del Servicio de Seguridad y Vigilancia deberá de reportar inmediatamente al Representante del Hospital cualquier situación conflictiva que afecte la operación, la productividad, la integridad, o	Reporte del Centro de Atención a Usuarios y supervisión del



“2013, AÑO DE LA LEALTAD INSTITUCIONAL Y CENTENARIO DEL EJÉRCITO MEXICANO”.

Ref.	Indicadores de desempeño	Método de Supervisión
	cualquier persona usuaria del Hospital, sin que intervenga de manera directa o sin autorización del Hospital.	personal del Hospital.
5	El Personal del Servicio de Seguridad y Vigilancia deberá de reportar al Representante del Hospital cualquier situación conflictiva que afecte las Instalaciones del Hospital, sin que intervenga de manera directa sin autorización del Representante del Hospital.	Reporte del Centro de Atención a Usuarios y supervisión del personal del Hospital.
6	El Desarrollador deberá de atender solicitudes de servicios derivadas de una emergencia para el Servicio de Seguridad y Vigilancia en un lapso no mayor a 3 minutos.	Reporte del Centro de Atención a Usuarios.
7	El Desarrollador deberá de considerar la operación continua las 24 Horas los 365 días del año, del 100% de equipos de monitoreo, lectores biométricos y lectores de proximidad, entre otros elementos de seguridad.	Reporte del Centro de Atención a Usuarios y supervisión del personal del Hospital.
<b>Incidentes de seguridad</b>		
8	El Desarrollador deberá de realizar los patrullajes y rondas de seguridad frecuente y aleatoria que incluya todos los espacios del Hospital, esto de acuerdo al Programa de Patrullaje y Rondas de Seguridad autorizado en el Manual de Operaciones.	Supervisión al Servicio de Vigilancia y Seguridad por parte del personal del Hospital.
9	El Desarrollador deberá reportar inmediatamente cualquier evidencia de daño o riesgo a la propiedad del Hospital al Centro de Atención al Usuario. El riesgo a la propiedad del Hospital puede incluir la falta de equipo contra incendios, falta de recarga en el mismo, fugas, etc.	Supervisión al Servicio de Vigilancia y Seguridad por parte del personal del Hospital.
Ref.	Indicadores de desempeño	Método de Supervisión
<b>Patrullaje</b>		
10	El Desarrollador está obligado a mantener todas las salidas de emergencia y accesos libres ante la posibilidad de condiciones meteorológicas adversas o en caso de incendio o temblor con finalidad de que puedan ser utilizados correctamente.	Supervisión al Servicio de Vigilancia y Seguridad por parte del personal del Hospital.

“2013, AÑO DE LA LEALTAD INSTITUCIONAL Y CENTENARIO DEL EJÉRCITO MEXICANO”.

Ref.	Indicadores de desempeño	Método de Supervisión
<b>Sistemas de vigilancia</b>		
11	El Sistema de Vigilancia que se proporcione a través de equipos automatizados deberá mantenerse en operación las 24 horas del día los 365 días del año y deberán contar con un responsable por turno a cargo del mismo.	Supervisión al Servicio de Vigilancia y Seguridad por parte del personal del Hospital.
12	El Desarrollador deberá de grabar lo captado por el circuito cerrado de televisión (CCTV) las 24 horas del día los 365 días del año.	Supervisión al Servicio de Vigilancia y Seguridad por parte del personal del Hospital.
13	El Desarrollador deberá de almacenar lo grabado en el circuito cerrado de televisión (CCTV) por lo menos durante 6 meses o lo que marque la Legislación vigente, esto durante toda la Vigencia del Proyecto.	Supervisión al Servicio de Vigilancia y Seguridad por parte del personal del Hospital.
<b>Respuesta a Desastres / Emergencias</b>		
14	El personal del Servicio de Seguridad y Vigilancia deberá de realizar cuando menos dos simulacros de emergencia durante el año, esto en coordinación con el personal de Protección Civil del Distrito Federal.	Supervisión de la Bitácora de Simulacros del Servicio de Seguridad y Vigilancia.
<b>Control de Acceso</b>		
15	El Desarrollador deberá asegurar que el control de los accesos al Hospital se desarrolla según criterios y protocolos aprobados por el Representante del Hospital.	Supervisión de la Bitácora de Simulacros del Servicio de Seguridad y Vigilancia.
16	Cuando se cometa un delito o cuando se sospeche de que se cometió un delito, el Desarrollador deberá dar aviso al Representante del Hospital.	Reporte del Centro de Atención a Usuarios y supervisión del personal del Hospital.

OTROS ELEMENTOS PARA CONCLUIR LA VIABILIDAD TÉCNICA

“2013, AÑO DE LA LEALTAD INSTITUCIONAL Y CENTENARIO DEL EJÉRCITO MEXICANO”.

### **Congruencia con el Plan Nacional de Desarrollo.**

El Proyecto de Sustitución del Hospital General “Dr. Gonzalo Castañeda Escobar” es congruente con el Plan Nacional de Desarrollo 2012-2018, en su objetivo 2.3 “Asegurar el acceso a los servicios de salud”, ya que el Proyecto tiene como objetivo garantizar el acceso a los servicios de salud de 990,705 derechohabientes del ISSSTE.

### **Conclusión**

El HG Dr. Gonzalo Castañeda es un Hospital de segundo nivel perteneciente a la Delegación Norte del ISSSTE que dadas las condiciones físicas y funcionales del mismo, dejó de prestar servicios en el año 2011, dejando un déficit de prestación de servicios de salud en la zona norte del Distrito Federal.

Con la finalidad de recuperar la infraestructura para la prestación de servicios de salud en la zona norte del Distrito Federal, se propone el proyecto de demolición y construcción de un nuevo Hospital en el mismo predio. Con el nuevo Hospital no solo se recuperará la capacidad de prestación de servicios que se tenía con el Hospital existente, sino que se aumentará la capacidad y la cartera de prestación de servicios de salud, que beneficiará a una población en la zona de influencia de más de 990,705 habitantes.

El nuevo Hospital será un Hospital diseñado para cumplir con la funcionalidad requerida en Hospitales de su tipo, que contará con tecnología de punta en equipamiento e instalaciones, y que considera aspectos de sustentabilidad como la protección al medio ambiente y ahorro de energía.

Es por ello, que el Instituto con base en los estudios de mecánica de suelos, de preinversión del proyecto, del Programa Médico Arquitectónico y del Proyecto Ejecutivo, concluye que el presente Proyecto es técnicamente viable para su ejecución.