



Ciudad de México, 13 de Noviembre de 2018

**ARQ. JORGE RUBÉN FERNÁNDEZ VARELA LOYOLA**  
DIRECTOR GENERAL DE INFRAESTRUCTURA FÍSICA  
DE LA SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN  
PRESENTE

Suprema Corte de Justicia de la Nación  
Dirección General de Infraestructura Física  
Dic 13 2 02 PM 2018  
C. VARELA  
S. VARELA

En cumplimiento al Programa Anual de Control y Auditoría 2018, aprobado por el H. Comité de Gobierno y Administración, el 25 de junio de 2018 se emitió, a través del oficio CSCJN/107/2018, la orden para practicar la revisión correspondiente a la evaluación del desempeño de las Direcciones de Mantenimiento e Intendencia adscritas a la Dirección General de Infraestructura Física (DGIF), por el periodo del 1 de enero de 2017 al 31 de mayo de 2018.

Con fundamento en el punto II.3, apartado "Informe de auditoría", numeral 2, último párrafo de la Guía General de Auditoría<sup>1</sup>, se presenta el informe número DED/2018/28, de cuyas recomendaciones se otorga un plazo de 10 días hábiles contados a partir del día siguiente de la recepción del presente para remitir la documentación e información que solvete las recomendaciones emitidas.

## I. OBJETIVO

Verificar que los resultados reportados por las Direcciones de Mantenimiento e Intendencia se obtuvieron con eficacia, eficiencia y economía, derivado de los objetivos establecidos y en cumplimiento de los Programas Anuales de Trabajo autorizados.

## II. ALCANCE

- Se analizó la estructura orgánica así como los Manuales de Organización Específica y de Procedimientos de la Dirección General de Infraestructura Física.
- Se revisaron el 32% de los contratos de mantenimiento y el 28% de los contratos de intendencia.
- Se analizó el cumplimiento de las metas asignadas a las Direcciones respectivas, de acuerdo a los Programas Anuales de Trabajo.

JODQM/MZTG/JMVIC

<sup>1</sup> "El informe presentado por la Dirección General de Auditoría será autorizado por el Contralor, quien lo enviará al superior jerárquico del órgano auditado, al titular de dicho órgano y a las instancias que en cada caso se requiera."

### III. OBSERVACIONES

#### ESTRUCTURA Y MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO

En el periodo auditado, las actividades de la jefa de departamento del edificio Sede se relacionaron con la elaboración del programa de intendencia 2017 de los edificios de 16 de Septiembre y Bolívar, siendo inmuebles distintos al señalado en su puesto. Asimismo fungió, según listado de cambios de operativos 2017 y 2018, como responsable de la supervisión en ambos turnos de este programa. De acuerdo con el área, ésto fue debido a que en el periodo sujeto a revisión no se contó con esta figura dentro de la Dirección de Intendencia, aun cuando dicho puesto aparece en el Manual de Organización Específico (MOE) y en la estructura ocupacional actualizada a abril 2018.

Se observaron las siguientes diferencias entre estructuras incluidas en el MOE, en la reestructuración de mayo 2016 y la estructura ocupacional actualizada a abril 2018, como se muestra a continuación:

Estructura según MOE <sup>1</sup>	Estructura según Reestructuración <sup>2</sup>	Estructura ocupacional <sup>3</sup>
Subdirección General de Contratos y Servicios.	Subdirección General de Contratos.	Subdirección General de Contratos.
-	Subdirección General de Servicios.	Subdirección General de Servicios.
-	Departamento de Mantenimiento CENDI y Estancia Infantil.	Departamento de Mantenimiento CENDI y Estancia Infantil.
Dirección de Proyectos Artísticos.	Departamento de Mantenimiento del Centro Archivístico Judicial (CAJ).	-
Coordinación Administrativa II.	Coordinación Administrativa I.	Coordinación Administrativa I.

<sup>1</sup> MOE 2014 publicado en la página de intranet de la SCJN.

<sup>2</sup> Reestructuración organizacional aprobada el 17 de mayo de 2016.

<sup>3</sup> Estructura ocupacional actualizada a abril 2018, publicada en la página de transparencia de la SCJN.

Respecto al Departamento de Mantenimiento del Centro Archivístico Judicial, derivado de que en el mes de abril del presente año se realizó la transferencia del Archivo Judicial, los servidores públicos adscritos fueron transferidos al Consejo de la Judicatura Federal, según lo indica la Dirección General de Recursos Humanos e Innovación Administrativa.

Asimismo, se observó que el MOE publicado en la página de internet de este Alto Tribunal, no se encuentra formalizado, ya que carece de las firmas correspondientes a su validación, así como de los responsables de su elaboración y revisión.

De lo anterior, la DGIF indicó que el MOE y el Manual de Procedimientos se encuentran en vías de actualización con los directores de área, incumpliendo con lo establecido en el artículo 70 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, del artículo 9, fracción VI, del Reglamento Orgánico en Materia de Administración, que dispone:

#### LEY GENERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

**“Artículo 70.** En la Ley Federal y de las Entidades Federativas se contemplará que los sujetos obligados pongan a disposición del público y mantengan actualizada, en los respectivos medios electrónicos, de acuerdo con sus facultades, atribuciones, funciones u objeto social, según corresponda, la información, por lo menos, de los temas, documentos y políticas que a continuación se señalan:

I. El marco normativo aplicable al sujeto obligado, en el que deberá incluirse leyes, códigos, reglamentos, decretos de creación, manuales administrativos, reglas de operación, criterios, políticas, entre otros;

[...]

II. Su estructura orgánica completa, en un formato que permita vincular cada parte de la estructura las atribuciones y responsabilidades que le corresponden a cada servidor público, prestador de servicios profesionales o miembro de los sujetos obligados, de conformidad con las disposiciones aplicables.”

**REGLAMENTO ORGÁNICO EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN**

Artículo 9. Los titulares de las áreas tendrán las siguientes atribuciones:

[...]

VI. Coordinar la elaboración y actualización de los manuales de organización y de procedimientos, así como validar su contenido;

[...]

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO**

1.2.0.5.0.0.0.1. COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA II

**OBJETIVO**

[...]

Supervisar la elaboración y actualización de los Manuales de Organización y de Procedimientos, y presentarlos para su validación y registro a la Dirección General de Recursos Humanos e Innovación Administrativa.

**Recomendaciones correctivas**

1.1 La Dirección General de Infraestructura Física actualice el Manual de Organización Especifico de acuerdo a la estructura ocupacional actual.

**PROGRAMA ANUAL DE NECESIDADES 2017**

Durante el periodo enero – diciembre 2017, la unidad responsable 1131400 “Mantenimiento e instalaciones” perteneciente a la DGIF ejerció el presupuesto por partida como a continuación se muestra:

P.P.	Denominación	Asignación Original	Ampliación	Reducción	Asignación Modificada	Ejercido
21601	MATERIAL DE LIMPIEZA	2,379,811.00	399,967.50	-209,760.89	2,570,017.61	2,570,017.61
24101	PROD MINERA NO METAL	32,860.00	250,000.00	-21,671.09	261,188.91	261,188.91
24201	CEMEN Y PROD DE CONC	48,870.00	2,360.00	-40,340.56	10,889.44	10,889.44
24301	CAL YESO Y PROD YESO	86,100.00	0.00	-50,520.81	35,579.19	35,579.19
24401	MADERA Y PROD MADERA	558,050.00	0.00	-27,345.00	530,705.00	530,705.00
24501	VIDRIO Y PROD VIDRIO	80,000.00	16,000.00	-42,826.09	53,173.91	53,173.91
24601	MAT/ELECT/ELECTRONIC	2,502,814.00	1,271,663.28	-1,296,950.11	2,477,527.17	2,477,527.17
24701	ART MET P/CONSTRUC	305,030.00	15,800.00	-171,862.51	148,967.49	148,967.49
24801	MATS COMPLEMENTARIOS	206,850.00	0.00	-49,456.17	157,393.83	157,393.83
24901	OTROS MAT/ART CONST	1,078,075.00	0.00	-211,321.77	866,753.23	866,753.23
27401	PRODUCTOS TEXTILES	192,900.00	0.00	-65,635.46	127,264.54	127,264.54
29101	HERRAMIENTAS MENORES	212,439.00	91,750.00	-32,161.63	272,027.37	272,027.37
29201	REF ACCESOR MEN EDIF	244,500.00	3,000.00	-90,124.73	157,375.27	157,375.27
29301	REF ACCESOR MEN MOB	123,625.00	75,000.00	-19,897.78	178,727.22	178,727.22
32701	PTTES/DER AUT REGS/O	0.00	16,224.18	0.00	16,224.18	16,224.18
33104	OTRAS ASES P/OP PROG	150,000.00	0.00	-146,520.00	3,480.00	3,480.00
34101	SERV FIN Y BANCARIOS	0.00	2,000,000.00	-2,000,000.00	0.00	0.00
35101	MTTO/CONS INMUEBLES	12,000,992.00	8,113,483.84	-10,885,867.15	9,228,608.69	9,228,608.69
35201	MANT/CON MOB/EQ ADMO	3,447,864.00	1,078,295.53	-886,297.35	3,639,862.18	3,639,862.18
35801	SERV LAV/LIMP/HIGIEN	12,676,916.00	1,784,368.00	-5,205,554.23	9,255,729.77	9,255,729.77
35901	SERV JARDIN FUMIGAC	493,200.00	37,100.00	-54,249.92	476,050.08	476,050.08
39202	OTROS IMP Y DERECHOS	2,386,400.00	6,116,812.59	-542,466.43	7,960,746.16	7,960,746.16
51301	BIENES ARTIST/CULTUR	100,000.00	450,000.00	-157,920.00	392,080.00	392,080.00
51901	EQUIPO DE ADMON	2,055,024.00	15,000.00	-295,885.71	1,774,138.29	1,774,138.29
53101	EQ MEDICO/DE LABORAT	540,000.00	0.00	-540,000.00	0.00	0.00
56701	HMTAS/MAQUINAS HMTA	150,000.00	0.00	-147,936.00	2,064.00	2,064.00
	Suma	42,052,320.00	21,736,824.92	-23,192,571.39	40,596,573.53	40,596,573.53

DE. SIA, informe del estado del presupuesto 2017.

Del total del presupuesto asignado, se analizó el 72% por \$23,898,338.93 pesos que corresponde a las partidas siguientes:

JCD/DM/MDIG/JMMC

P.P.	Denominación	Asignación Original	Ampliación	Reducción	Asignación Modificada	Ejercido	% Ejercido
35101	MTTO/CONS INMUEBLES	12,000,992.00	8,113,483.84	-10,885,867.15	9,228,608.69	9,228,608.69	76.90%
35201	MANT/CON MOB/EQ ADMO	3,447,864.00	1,078,295.53	-886,297.35	3,639,862.18	3,639,862.18	105.57%
35801	SERV LAV/LIMP/HIGIEN	12,676,916.00	1,784,368.00	-5,205,554.23	9,255,729.77	9,255,729.77	73.01%
51901	EQUIPO DE ADMON	2,055,024.00	15,000.00	-295,885.71	1,774,138.29	1,774,138.29	86.33%
	Suma	30,180,796.00	10,991,147.37	-17,273,604.44	23,898,338.93	23,898,338.93	

En relación con lo anterior, se observó que la eficacia con la que la DGIF realizó los programas fue de un 75.96% en relación al PANE 2017, modificando 58 proyectos programados originalmente lo que resultó en un total de 73 proyectos durante el año, de los cuales llevó a cabo 48, dejando de ejecutar 25 de ellos, como se muestra a continuación:

#### Proyectos programados 2017

Partida ptal.	PANE 2017				% eficacia	Proyectos adicionales	Adicionales realizados	Adicionales no realizados	Total programados	Total realizados	Total no realizados	% eficiencia
	Programados	Realizados	No realizados									
35101	23	15	8	65%	13	4	9	36	19	17	53%	
35201	12	8	4	67%	1	1	0	13	9	4	69%	
35801	21	18	3	86%	1	0	1	22	18	4	82%	
51901	2	2	0	100%	0	0	0	2	2	0	100%	
Sumas	58	43	15	79.9%	15	5	10	73	48	25		

DE: Archivo Excel "Integración subprogramas 2017" proporcionado por la DGIF.

De acuerdo al área evaluada, los proyectos no se llevaron a cabo por las siguientes razones:

- En el 46.15% (12) no fue posible realizar la contratación y atención.
- En el 11.54% (3) se determinó viable realizarlos con personal interno.
- El 11.54% (3) se presentaron como ahorros y economías.

#### Recomendación Correctiva.

2.1 El Director General de Infraestructura Física instruya a quien corresponda para que el Programa Anual de Necesidades establezca los requerimientos indispensables y alcanzables para ejercer los recursos de forma oportuna y eficiente en atención a lo establecido en el Proceso de Planeación, Programación, Presupuestación, Evaluación y Control.

#### INTENDENCIA.

##### Contrataciones.

Durante el periodo de revisión, se realizaron los procedimientos de Licitación Pública Nacional, LPN/SCJN/DGRM-DS/023/2016 y LPN/SCJN/DGRM-DSG/016/2017, con los cuales se contrataron los servicios de limpieza integral en los inmuebles de la Ciudad de México. Se revisaron los contratos para los inmuebles de 16 de Septiembre (Biblioteca "Silvestre Moreno Cora"), Bolívar (Archivo Central), Canal Judicial, Humboldt, CENDI y Estancia Infantil; durante la auditoría se analizó el cumplimiento de las condiciones contractuales, así como los controles establecidos para verificar que los servicios se proporcionaron de acuerdo a las condiciones técnicas convenidas, habiendo encontrado las siguientes discrepancias:



• **Asistencia.**

El área auditada no proporcionó un control interno de asistencia con el cual se comprobaba que verificó el cumplimiento de las condiciones generales de operación y con ello, validar que los pagos se realizaron conforme a los servicios recibidos.

A fin de verificar que el servicio se prestó con el número de elementos contratados. Se solicitaron los controles de acceso con que cuenta la Dirección General de Seguridad (DGS) en cada uno de los inmuebles revisados, correspondientes a los meses de marzo y abril 2017 y febrero y marzo 2018, de lo que se desprende lo siguiente:

a. De la revisión a los controles de acceso proporcionados por la DGS se determinaron, en la muestra, un total de 356 inasistencias, lo cual se comparó con los documentos utilizados para validar el pago, detectando que se aplicaron deductivas por 127 faltas, lo que arrojó una diferencia de 229 faltas por \$39,283.44 pesos, además del 10% de la pena convencional correspondiente al servicio no prestado, sin haber realizado los descuentos correspondientes en los pagos de los meses señalados, por lo que, con base en la información proporcionada, se determinó que el servicio se prestó con un número de elementos inferior a los contratados, asimismo el pago no se realizó de conformidad con lo señalado en los instrumentos contractuales, como se muestra en el siguiente cuadro:

Inmueble	Periodo revisado	Costo mensual por elemento sin IVA	Factor <sup>1</sup>	Costo diario por elemento sin IVA	No. de faltas con libreta de registro	No. de faltas aplicadas por DI	Sanción aplicable conforme a libreta de registro (incluye IVA)	Sanción aplicada por el área <sup>2</sup>	Diferencia
Canal Judicial	mar-17	\$ 4,096.90	31	\$ 132.16	27	0	\$ 4,139.19	\$ -	\$ 4,139.19
	abr-17	\$ 4,096.90	30	\$ 136.56	21	0	\$ 3,326.68	\$ -	\$ 3,326.68
	feb-18	\$ 4,620.25	30.4	\$ 151.98	17	0	\$ 2,997.08	\$ -	\$ 2,997.08
	mar-18	\$ 4,620.25	30.4	\$ 151.98	35	9	\$ 6,170.47	\$ 1,586.09	\$ 4,584.38
Humbolt	abr-17	\$ 4,000.00	30	\$ 133.33	1	0	\$ 154.67	\$ -	\$ 154.67
CENDI y Estancia Infantil	mar-17	\$ 4,271.18	31	\$ 137.78	58	28	\$ 9,269.84	\$ 4,475.74	\$ 4,794.10
	abr-17	\$ 4,271.18	30	\$ 142.37	49	24	\$ 8,092.46	\$ 3,964.14	\$ 4,128.32
	feb-18	\$ 5,109.86	30.4	\$ 168.09	47	0	\$ 9,164.13	\$ -	\$ 9,164.13
	mar-18	\$ 5,109.86	30.4	\$ 168.09	42	27	\$ 8,189.22	\$ 5,264.58	\$ 2,924.64
Biblioteca "Silvestre Moreno Cora"	mar-17	\$ 4,000.00	31	\$ 129.03	15	6	\$ 2,245.16	\$ 898.06	\$ 1,347.10
	abr-17	\$ 4,000.00	30	\$ 133.33	14	9	\$ 2,165.33	\$ 1,392.00	\$ 773.33
	feb-18	\$ 4,246.00	30	\$ 141.53	19	12	\$ 3,119.39	\$ 1,988.58	\$ 1,130.81
	mar-18	\$ 4,246.00	30	\$ 141.53	2	4	\$ 328.36	\$ 662.86	-\$ 334.50
Archivo Central (Bolívar 30)	mar-17	\$ 4,000.00	31	\$ 129.03	1	1	\$ 149.68	\$ 149.68	-\$ 0.00
	abr-17	\$ 4,000.00	30	\$ 133.33	2	2	\$ 309.33	\$ 309.33	\$ 0.00
	feb-18	\$ 4,246.00	30	\$ 141.53	1	0	\$ 164.18	\$ -	\$ 164.18
	mar-18	\$ 4,246.00	30	\$ 141.53	5	5	\$ 820.89	\$ 828.57	-\$ 7.68
Suma				356	127	\$ 60,806.07	\$ 21,519.63	\$39,286.44	

<sup>1</sup> El factor varió de acuerdo a la fórmula establecida en los diversos contratos.

<sup>2</sup> De acuerdo al archivo PDF denominado "CÁLCULO DESCUENTO EMPRESAS desglose" proporcionado por la DGIF.

De igual manera, se observó, que el cálculo de las deductivas realizadas en el periodo de enero a marzo 2018, al proveedor Big Expert Clean, S.A. de C.V quien prestó los servicios en los inmuebles de Humboldt, Archivo Central y Biblioteca, se realizaron sin tomar en cuenta el incremento del 6.15% respecto del precio mensual de 2017, además que para el mes de marzo 2018, el cálculo se hizo con base en 28 días en lugar de 31, como se especificó en la fórmula (*de acuerdo a los días del mes de que se trate*) para la pena convencional. También se determinó que en los contratos 2017, la adjudicación directa con la persona moral Big Expert Clean, S.A. de C.V. y en los anexos técnicos respectivos, la fórmula indicó 30 o 31 días, según el mes en que se presente la ausencia, sin tomar en cuenta los días del mes de febrero.

- b. De acuerdo a las condiciones generales de operación de las propuestas técnicas 2017 y 2018, para el CENDI y Estancia Infantil, la SCJN podía ajustar el horario por causas justificadas. A este respecto, en el ejercicio 2017 la Dirección de Intendencia, como administrador del contrato SCJN/DGRM/DS-103/11/2016, realizó un ajuste al horario de servicio sin causar modificaciones a las horas de servicio, conforme a lo siguiente:

Horario del servicio conforme a las bases y contrato.	Ajuste del servicio	Horas de servicio	Costo del servicio
Turno Matutino: De 6:00 a 14:00 hrs, de lunes a viernes: 5 operativos de limpieza y 1 supervisor permanente (6 elementos).	Turno Matutino: De 5:00 a 13:00 hrs, de lunes a viernes:...	8	\$5,927.43

No obstante, se observó que durante el ejercicio 2018, la Dirección de Intendencia realizó un ajuste al horario del turno vespertino-nocturno, observando una reducción en el horario del servicio, lo cual impactó en el costo del servicio, en virtud que se pagó el importe pactado originalmente sin tomar en cuenta la reducción de media hora en el servicio:

Horario	Horas de servicio	Costo unitario por elemento (IVA incluido)	Ajuste/Modificación	Horas de servicio con ajuste	Meses de revisión	Horas no laboradas <sup>1</sup>	Costo diario por elemento <sup>2</sup>	Costo por hora <sup>3</sup>	Costo por servicio no laborado
Turno Vespertino-Nocturno: De 17:30 a 23:30 hrs de lunes a jueves 12 operativos de limpieza y 1 supervisor permanente (13 elementos). Incluye un operativo de lunes a viernes de 15 a 21 hrs...	6	5,927.43	Turno Vespertino-Nocturno: De 17:30 a 23:00 hrs de lunes a jueves 12 operativos de limpieza y 1 supervisor permanente (13 elementos). Incluye un operativo de lunes a viernes de 15 a 21 hrs...	05:30	Febrero y Marzo 2018	180	\$194.98	\$32.49	\$5,848.20

<sup>1</sup>30 (mins) x 15 (días laborados en el mes con el horario de 17:30 a 23:00 hrs.) X 12 (elementos) x 2 (meses, febrero y marzo)=10,800 mins. / 60 mins=180 hrs. no laboradas. La operación se realizó con 12 elementos debido a que uno de los 13 elementos tenía un horario de 15 hrs a 21 hrs.

<sup>2</sup>Se obtuvo dividiendo 5,927.43 entre 30.4, de acuerdo a la fórmula establecida en el contrato y sus anexos.

<sup>3</sup>Se obtuvo dividiendo el costo diario por elemento / 6 (hrs de servicio para el turno vespertino-nocturno).

Al respecto la Dirección de Intendencia informó lo siguiente:

*"...en los ejercicios 2017 y 2018 para el inmueble que alberga el CENDI y Estancia Infantil, se manifiesta que se empezó manejando el horario de las 23:30 horas pero comenzaron a surgir problemas en los meses de agosto del 2017 con el transporte y la seguridad de las personas de limpieza integral que laboran en el inmueble del CENDI, por lo cual de ahí en adelante se comenzó a dar salida a las 23:00 horas del personal de limpieza integral y se otorgó salida en común acuerdo con la administración del CENDI y la Dirección de Intendencia para efectos de que la zona en la que se encuentra el inmueble es muy peligrosa y más a esas horas de la noche y por otro lado la problemática que tenía todo el personal para poder conseguir transporte para trasladarse a sus casas a esa hora era muy difícil, por lo que se acordó con la supervisora que omitieran su hora de comida, lo anterior para salir a las 23:00 horas".*

De acuerdo a los registros de asistencia de los meses analizados, se modificó el horario de salida, siendo el de la entrada, el estipulado en el contrato. Lo anterior, no atendió lo señalado en el contrato y a la normativa aplicable en la materia, por lo que se generó para los meses de febrero y marzo un pago por servicios no recibidos de \$5,848.20 pesos, incumpliendo con lo establecido en la cláusula Vigésima del instrumento contractual SCJN/DGRM/DS-095/12/2017.

**Contrato de prestación de servicios SCJN/DGRM/DS-095/12/2017  
VIGÉSIMA. MODIFICACIÓN AL CONTRATO.**

*"Las partes" convienen que cualquier modificación al presente instrumento contractual procederá por acuerdo de "las partes", previa aprobación de los órganos competentes de la "Suprema Corte" de conformidad con lo dispuesto en el artículo 143 del "Acuerdo General de Administración VI/2008".*

**Acuerdo General Administrativo VI/2008  
Artículo 143. MODIFICACION DE LOS CONTRATOS.**

*Los contratos que se celebren en la materia objeto del presente Acuerdo General podrán ser modificados conforme a lo siguiente:*

I. En materia de Adquisición de Bienes, los titulares de Adquisición y Servicios y de la Unidad Solicitante podrán autorizar de manera conjunta el incremento o disminución en la cantidad de bienes adquiridos o del plazo de cumplimiento, mediante modificaciones a sus contratos vigentes siempre que el monto total de las modificaciones o de las prórrogas no rebasen en conjunto, el 15% de los conceptos, volúmenes o plazos establecidos originalmente en los mismos y el precio de los bienes sea igual al pactado originalmente, salvo fluctuaciones de carácter monetario o condiciones especiales del mercado debidamente justificadas, para lo cual se tomará como referencia el Índice Nacional de Precios al Consumidor que publica el Banco de México. De no existir consenso entre los referidos titulares, reasumirá su competencia el que la tenga de origen para autorizar la contratación y, por ende, la modificación.

- c. Los elementos contratados no se presentaron a laborar en días festivos y en los periodos vacacionales de primavera. No obstante, los contratos para el ejercicio 2017 y 2018 y sus respectivos anexos, no hacen mención de las condiciones de los servicios para los días referidos.

**Días festivos**

	Según contrato	20/03/17	12/04/17	13/04/17	14/04/17	05/02/18	19/03/18	28/03/18	29/03/18	30/03/18	31/03/18
<b>Canal Judicial</b>											
Matutino	8	0	0	0	0	0	0	6 <sup>1</sup>	2 <sup>2</sup>	2 <sup>3</sup>	-
Vespertino	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
<b>Humboldt</b>											
Único Tumo	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
<b>Biblioteca "Silvestre Moreno Cora"</b>											
Tumo único	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 <sup>4</sup>
<b>Archivo Central</b>											
Tumo único	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-

<sup>1</sup>Los elementos laboraron el horario completo de 8 hrs (6:00-14:00)

<sup>2</sup>Los elementos que asistieron laboraron 5 hrs (7:40-12:40)

<sup>3</sup>Los elementos que asistieron laboraron 3 hrs (8:20-11:19)

<sup>4</sup>Se estableció que en la Biblioteca "Silvestre Moreno Cora" se trabajaran los sábados de 8:00 a 14:00

Cabe mencionar que para el CENDI y Estancia Infantil se estableció una plantilla de 13 elementos (12 operativos y 1 supervisor) de 17:30 a 23:30 hrs, de lunes a jueves / de 8:00 a 14:00 hrs. domingos y días festivos y 1 operativo en las jornadas de primavera y verano, de lunes a viernes de 15:00 a 17:00 hrs. (2 semanas en cada periodo) para el ejercicio 2018.

• **Plantilla de elementos para prestar el servicio.**

De acuerdo a las Condiciones Generales de Operación de los anexos técnicos 2017 y 2018, para el CENDI y la Estancia Infantil, el prestador del servicio debió entregar lo siguiente:

*"en hoja membretada y firmada por el supervisor, una lista de personal autorizada para ingresar incluyendo a los comodines, en caso de cualquier cambio la lista actualizada debe enviarse previamente al representante de la Dirección de Intendencia para el trámite ante la Dirección de Seguridad. El acceso a las instalaciones del personal de limpieza solo se permitirá si se encuentra en la lista autorizada y presenta credencial de elector en la puerta de entrada".*

Para los inmuebles de Archivo Central y Biblioteca "Silvestre Moreno Cora", las Condiciones Generales de Operación establecieron que:

*"el prestador del servicio deberá establecer una plantilla fija y sólo en caso justificado podrá rotarse el personal. El prestador del servicio deberá presentar un listado e identificación del personal que en forma eventual se utilizará como reemplazo en caso de inasistencia del personal".*

Respecto al cumplimiento de este requisito, se observó que la Dirección de Intendencia no requirió a las empresas, la actualización de las listas que contienen el

nombre del personal que sería en el encargado del servicio de limpieza para los inmuebles que albergan la Biblioteca “Silvestre Moreno Cora”, CENDI y Estancia Infantil, resultando que hasta 8 elementos no contaran con un registro para su previa autorización ante la DGS y con ello, acceso al inmueble, como se muestra en el siguiente cuadro:

	Año	Mes	No. de elementos en lista	No. de elementos que no aparecen en listas	Diferencia
CENDI Y ESTANCIA INFANTIL	2017	Marzo	23	7	16
		Abril			
	2018	Febrero	17	6	11
		Marzo		8	9
Biblioteca "Silvestre Moreno Cora"	2017	Marzo	4	2	2
		Abril		1	3
	2018	Febrero	4	1	3
		Marzo		1	3

Por lo que hace al Canal Judicial el área auditada no proporcionó los listados correspondientes.

Es importante señalar que en el CENDI y Estancia Infantil, no se actualizó el mayor número de elementos de limpieza en la plantilla, siendo relevante para salvaguardar la seguridad de los menores que asisten a dichas instalaciones.

• **Insumos de limpieza**

Para prestar los servicios en óptimas condiciones, los anexos técnicos relacionados con los inmuebles del Canal Judicial, CENDI y Estancia Infantil, establecieron los materiales y las marcas de los insumos que las empresas adjudicadas estaban obligadas a entregar. A este respecto, la DGIF remitió formatos con los cuales el proveedor que presta el servicio en el CENDI y Estancia Infantil durante 2018, entregó diversos materiales. No obstante, los formatos enviados no son prueba suficiente para comprobar que la dirección de área realizó las actividades de supervisión de acuerdo a lo establecido en la cláusula de los contratos denomina “Administrador del Contrato”.

Lo anterior incumplió con lo siguiente:

*CONTRATO NÚMERO SCJN/DGRM/DS-102/11/2016, CELEBRADO CON EL PROVEEDOR LIMPIA Y RECOLECCIÓN DESECHOS SÓLIDOS URBANOS, S.A. DE C.V., CON EL OBJETO DE PRESTAR LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA INTEGRAL A LOS INMUEBLES DEL CANAL JUDICIAL Y CENDI, PARA EL EJERCICIO 2017; CONTRATO NUMERO SCJN/DGRM/DS-103/11/2016, CELEBRADO CON EL PROVEEDOR GRUPO EMPRESARIAL JOSFER - CLEAN, S.A. DE C.V., PARA PRESTAR LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA INTEGRAL A LOS INMUEBLES DEL ARCHIVO CENTRAL EN EL EDIFICIO DE BOLÍVAR. BIBLIOTECA “SILVESTRE MORENO CORA” Y HUMBOLDT, ENTRE OTROS, PARA EL EJERCICIO 2017.*

**PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.**

[...]

Para la prestación de servicios, el “Prestador de Servicios” debe cumplir con las disposiciones y ordenamientos que resulten aplicables.

Cualquiera otra característica, términos o condiciones, no especificados en esta cláusula, se contienen en la propuesta técnica y económica presentada por el “Prestador de Servicios” el veinticuatro de octubre de dos mil dieciséis y el “Requerimiento Técnico” de la licitación pública nacional LPN/SCJN/DGRM/DS/023/2016, documentos que forman parte integrante del presente contrato como “Anexo 1”.

Para efectos del presente contrato, el “Prestador de Servicios” se compromete a prestar los servicios, y la “Suprema Corte” a efectuar su pago.

**CUARTA. FORMA DE PAGO**

Cuarto párrafo

Para la procedencia de los pagos mensuales, los servicios deberán estar validados técnicamente por la Dirección General de Infraestructura Física de la “Suprema Corte”, después de haber sido recibidos a entera satisfacción de la “Suprema Corte”.

En caso de que los servicios inicien o se presten en periodo no completo se pagarán los días que correspondan.

[...]



"Las partes" convienen que la "Suprema Corte" podrá, en cualquier momento, retener los pagos que tenga pendientes de cubrir al "Prestador de Servicios", en caso de que este último incumpla cualquiera de las obligaciones pactadas en el presente instrumento contractual.

#### **SÉPTIMA. PAGOS EN EXCESO.**

Tratándose de pagos en exceso que haya recibido el "Prestador de Servicios", este deberá reintegrar las cantidades pagadas más los intereses que se calcularán conforme la tasa establecida en la Ley de Ingresos de la Federación del ejercicio fiscal correspondiente a la fecha de pago, para los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales.

Los cargos se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso, y se computarán por días calendario, desde la fecha del pago al "Prestador de Servicios", hasta la fecha que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de la "Suprema Corte".

#### **OCTAVA. PROCESO DE RECEPCIÓN DE LOS SERVICIOS.**

El proceso de recepción de los servicios, objeto del presente contrato, se realizará bajo la estricta responsabilidad de la Dirección General de Infraestructura Física, a través del "Administrador" del contrato, de conformidad con el procedimiento que este determine, el cual, no podrá contraponerse con lo dispuesto en las bases de la Licitación Pública Nacional LPN/SCJN/DGRM-DS/023/2016.

#### **DÉCIMA SEGUNDA. PENA CONVENCIONAL.**

En caso de incumplimiento de cualesquiera de las obligaciones pactadas en el presente instrumento contractual, la "Suprema Corte" aplicará al "Prestador de Servicios", en forma proporcional, una pena convencional hasta por un 10% (diez por ciento) del monto que corresponda al valor de los servicios, sin incluir impuestos, que no se hayan entregado, o bien, no se hayan recibido a entera satisfacción de la "Suprema Corte".

En caso de ausentismo de personal se efectuará el descuento correspondiente con base en la siguiente fórmula:

Costo mensual por elemento/días del mes(*)	=	Importe diario del elemento, el cual, será descontado de la factura mensual
--	---	---

(\*) Según el mes en el que se presente la ausencia.

El "Prestador de Servicios", responsable del incumplimiento, se hará acreedor a las sanciones previstas en la presente cláusula, con independencia de que se hagan efectivas las garantías otorgadas.

Las penas podrán descontarse de los montos pendientes de cubrir por parte de la "Suprema Corte" al "Prestador de Servicios" y, de ser necesario ingresando su monto a la Tesorería de la "Suprema Corte".

#### **DÉCIMA NOVENA. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.**

"Las partes" convienen que cualquier modificación al presente Instrumento contractual procederá por acuerdo de "las partes", previa aprobación de los órganos competentes de la "Suprema Corte", de conformidad con lo dispuesto en el artículo 143 del "Acuerdo General de Administración VI/2008".

#### **VIGÉSIMA. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.**

La "Suprema Corte" designa al Director de Intendencia adscrito a la Dirección General de Infraestructura Física como "Administrador" del presente contrato, quien supervisará su estricto cumplimiento, en consecuencia, deberá revisar e inspeccionar las actividades que desempeñe el "Prestador de Servicios", así como girar las instrucciones que considere oportunas y verificar que los servicios cumplan con las especificaciones señaladas en el presente contrato.

Asimismo, el Director General de Infraestructura Física podrá sustituir al "Administrador" del presente contrato, lo que informará por escrito al "Prestador de Servicios".

#### **PROPUESTA TÉCNICA DEL PROVEEDOR LIMPIA Y RECOLECCIÓN DESECHOS SÓLIDOS URBANOS, S.A. DE C.V. PARA EL SERVICIO DE LIMPIEZA INTEGRAL A LOS INMUEBLES DE CENDI Y ESTANCIA INFANTIL Y CANAL JUDICIAL, PARA 2017.**

#### **ESPECIFICACIONES GENERALES DEL INMUEBLE QUE OCUPA EL CENDI "ARTICULO 123 CONSTITUCIONAL Y ESTANCIA INFANTIL DE LA SCJN, EN UN PERIODO DEL 10 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017.**

#### **4.- CONSUMIBLES Y MAQUINARIA.**

El prestador del servicio deberá incluir en su costo el suministro de todos los consumibles de la lista anexa.

[Lista de material y marcas]

El proveedor del servicio deberá respetar las marcas indicadas en el listado de materiales de limpieza o en su caso presentar productos mejores, los cuales, antes de ser suministrados, deberán ser aceptados por el representante de la SCJN

Es responsabilidad del prestador del servicio utilizar materiales biodegradables y adecuados para cada tipo de limpieza. No se especifica cantidad, ni periodicidad, sin embargo la empresa queda obligada a mantener una reserva de materiales en el lugar de trabajo, por una cantidad equivalente a una semana de uso cuya lista debe estar pegada en la puerta del área de guardado de material. La Dirección de Intendencia verificará en cualquier momento la existencia de dicho material.

#### **5.- CONDICIONES GENERALES DE OPERACIÓN.**

En cuanto a la plantilla de personal el prestador del servicio deberá ofrecer los siguientes aspectos que garanticen la calidad de sus servicios:

Deberá contar en el sitio de los trabajos con el siguiente personal:

**Turno Vespertino-Nocturno:**

De 17:30 a 23:30 hrs, de lunes a jueves/ de 8:00 a 14:00 hrs. domingos y días festivos; 12 operativos de limpieza y 1 supervisor permanente (13 elementos); incluye: 1 operativo de lunes a viernes de 15:00 a 21 :00 hrs. quien las dos primeras horas se dedicara exclusivamente a limpieza de sanitarios de filtro en acceso principal: 1 operativo los últimos viernes de cada mes, para limpieza de sanitarios-vestidores de cada área: 1 operativo en las jornadas de primavera y verano. de lunes a viernes de 15:00 a 17.00 hrs. (2 semanas en cada periodo).

**Turno Matutino:** De 6:00 a 14:00 hrs, de lunes a viernes: 5 operativos de limpieza y 1 supervisor permanente (6 elementos).  
[...]

En caso de que por causas justificadas la Suprema Corte de Justicia de la Nación requiera ajustar el horario, se informará al prestador del servicio según se acuerde con el representante de la Dirección General de Infraestructura Física.

Es importante señalar que el ausentismo baja el rendimiento y la calidad de los trabajos de limpieza por lo que es requisito indispensable que las ausencias por cualquier motivo, sean cubiertas dentro de la primeras dos horas de la jornada laboral y reponer ese tiempo; en su caso, cualquier falta de personal se descontará de la siguiente forma:

Costo mensual por elemento / 30 o 31 (*)	=	Importe diario por elemento
--	---	-----------------------------

(\*) Según el mes en que se presente la ausencia

[...]

Se llevará un estricto control de asistencias y puntualidad, incluso del supervisor: los retardos o salidas antes del horario establecido, se descontarán. El supervisor deberá estar en constante contacto con el representante de la SCJN para cualquier indicación o reporte de eventualidades.

Igualmente, al inicio del contrato el prestador del servicio debe entregar en hoja membretada y firmada por el supervisor, una lista de personal autorizado para ingresar, incluyendo "comodines"; en caso de cualquier cambio la lista actualizada debe enviarse previamente al representante de la Dirección de Intendencia para el trámite ante la Dirección de Seguridad. El acceso a las instalaciones del personal de limpieza sólo se permitirá si se encuentra en la lista' autorizada y presenta credencial de elector en la puerta de entrada.

**ESPECIFICACIONES GENERALES DEL INMUEBLE, MISMO QUE ALOJARÁ LAS INSTALACIONES DEL CANAL JUDICIAL, DURANTE UN PERIODO DE DEL 1° DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017.**

**3. CONSUMIBLES Y MAQUINARIA.**

El prestador del servicio deberá incluir en su costo, el suministro de todos los consumibles de la lista anexa, como mínimo.  
[Tabla de productos]

Es responsabilidad del prestador del servicio utilizar los materiales adecuados y biodegradables. No se especifica cantidad, ni periodicidad, sin embargo la empresa queda obligada a mantener una reserva de materiales en el lugar de trabajo, por una cantidad equivalente a diez días de uso.

El proveedor del servicio deberá respetar las marcas indicadas en el listado de materiales de limpieza, o en su caso presentar productos mejores, lo cuales, antes de ser suministrados, deberán ser aceptados por el representante de la Dirección de Intendencia.

**4. CONDICIONES GENERALES DE OPERACIÓN.**

S) En cuanto a la plantilla de personal el prestador del servicio deberá ofrecer los siguientes aspectos que garanticen la calidad de sus servicios:

- Para desarrollar el servicio de limpieza, deberá contar con el personal capacitado en labores de limpieza que resulte necesario. No obstante, esta plantilla deberá ser integrada con un mínimo de 12 elementos incluyendo un supervisor permanente: ocho de ellos participarán eventualmente en labores de carga de escenografía y uso de máquinas pesadas. El supervisor tiene funciones específicas y bien delimitadas, que deben explicarse al personal desde el inicio del contrato; no se permitirá que algún operativo realice estas funciones.

-El prestador del servicio deberá establecer una plantilla fija y sólo en caso justificado podrá rotarse al personal.

-Deberán de anotarse en una bitácora para registrar su asistencia.

-Cualquier elemento faltante deberá ser sustituido dentro de las 2 primeras horas de la jornada laboral y recorrer su horario hasta cubrir la jornada completa, por lo que, en su caso cualquier inasistencia se descontará de la siguiente forma:

Costo mensual por elemento / 30 o 31 (*)	=	Importe diario por elemento, el cual sera descontado de la factura mensual que se presente
--	---	--

(\*) Según el mes en que se presente la ausencia.

- Las labores se realizarán en dos turnos, matutino de 6:15 hrs. a 14:00 hrs. con 8 operativos y turno vespertino de 14:00 hrs. a 20:00 hrs. con 4 operativos. La plantilla se puede integrar con hombres y mujeres indistintamente, siempre que sus características físicas les permitan realizar las labores descritas, debiendo contar con un mínimo con 5 elementos en turno matutino y 3 elementos en turno vespertino, que tengan el perfil físico necesario para realizar labores de carga o movimiento de muebles.

**PROPUESTA TÉCNICA DEL PROVEEDOR GRUPO EMPRESARIAL JOSFER-CLEAN, S.A. DE C.V., PARA EL SERVICIO DE LIMPIEZA INTEGRAL A LOS INMUEBLES DEL ARCHIVO CENTRAL, BIBLIOTECA SILVESTRE MORENO CORA Y HUMBOLDT, PARA EL EJERCICIO 2017.**

**ESPECIFICACIONES GENERALES DEL ARCHIVO CENTRAL, POR UN PERIODO DEL 1° DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017.**

**5 - CONDICIONES GENERALES DE OPERACIÓN**

A) En cuanto a la plantilla de personal el prestador del servicio deberá ofrecer los siguientes aspectos que garanticen la calidad de sus servicios:

- Para desarrollar el servicio de limpieza, deberá contar con el personal capacitado que resulte necesario. No obstante, esta plantilla deberá ser integrada con un mínimo de 4 elementos en turno matutino, uno de ellos para realizar eventualmente labores de carga y movimiento de muebles pesados.

[...]

- El prestador del servicio deberá establecer una plantilla fija y solo en caso justificado podrá rotarse al personal.

- El prestador del servicio deberá presentar un listado e identificación del personal que en forma eventual se utilizará como reemplazo en caso de inasistencia del personal.

- Cualquier elemento faltante deberá ser sustituido dentro de las 2 primeras horas de la jornada laboral, por lo que, en su caso cualquier inasistencia se descontará de la siguiente forma:

Costo mensual por elemento/30 o 31(*)	=	Importe diario del elemento, el cual será descontado de la factura mensual que se presente.
---------------------------------------	---	---

(\*) Según el mes en que se presente la ausencia

El horario de trabajo será en un solo turno, de lunes a viernes de 11:00 a 17:30 hrs.

**ESPECIFICACIONES GENERALES PARA LA BIBLIOTECA "SILVESTRE MORENO CORA", POR UN PERIODO DEL 1° DE ENERO A 31 DE DICIEMBRE DE 2017.**

**5.- CONDICIONES GENERALES DE OPERACIÓN**

E) En cuanto a la plantilla de personal el prestador del servicio deberá ofrecer los siguientes aspectos que garanticen la calidad de sus servicios:

- Para desarrollar el servicio de limpieza, deberá contar con el personal capacitado que resulte necesario. No obstante, esta plantilla deberá ser integrada con un mínimo de 4 elementos en turno matutino con, uno de ellos para realizar eventualmente labores de carga y movimiento de muebles pesados.

[...]

- El prestador del servicio deberá establecer una plantilla fija y solo en caso justificado podrá rotarse al personal.

- El prestador del servicio deberá presentar un listado e identificación del personal que en forma eventual se utilizará como reemplazo en caso de inasistencia del personal.

- Cualquier elemento faltante deberá ser sustituido dentro de las 2 primeras horas de la jornada laboral, por lo que, en su caso cualquier inasistencia se descontará de la siguiente forma:

Costo mensual por elemento/30 ó 31(*)	=	Importe diario del elemento, el cual será descontado de la factura mensual que se presente.
---------------------------------------	---	---

(\*) Según el mes en que se presente la ausencia

El horario de trabajo será de lunes a viernes de 7:00 a 19:00 hrs; sábados de 8:00 a 14:00 hrs.

**ESPECIFICACIONES GENERALES PARA EL INMUEBLE UBICADO EN CALLE HUMBOLDT #49; A REALIZARSE DEL 1° DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017.**

**5.- CONDICIONES GENERALES DE OPERACIÓN**

P) En cuanto a la plantilla de personal el prestador del servicio deberá ofrecer los siguientes aspectos que garanticen la calidad de sus servicios:

- Para desarrollar el servicio de limpieza, deberá contar con el personal capacitado que resulte necesario. No obstante, esta plantilla deberá ser integrada como mínimo por 3 elementos, dos de ellos para realizar eventualmente labores de carga. La plantilla se puede integrar con hombres y mujeres indistintamente, siempre que sus características físicas les permitan realizar las labores descritas.

- El personal de limpieza debe ser mayor de edad (18 años como mínimo), sal como presentarse aseado; igualmente debe tener las aptitudes físicas necesarias para la realización de los servicios descritos.

- El prestador del servicio deberá establecer una plantilla fija y solo en caso justificado podrá rotarse al personal.

- El prestador del servicio deberá presentar un listado e identificación del personal que en forma eventual se utilizará como reemplazo en caso de inasistencia del personal.

- Cualquier elemento faltante deberá ser sustituido dentro de las 2 primeras horas de la jornada laboral, por lo que, en su caso cualquier inasistencia se descontará de la siguiente forma:

Costo mensual por elemento/días del mes (*)	=	Importe diario del elemento, el cual será descontado de la factura mensual que se presente.
---	---	---

(\*) Según el mes en que se presente la ausencia.

- El horario de trabajo será en un solo turno, de lunes a viernes de 8:30 a 15:00 hrs.

**CONTRATO NÚMERO SCJN/DGRM/DS-095/12/2017, CELEBRADO CON EL PROVEEDOR P&C LIMPIEZA, S.A. DE C.V. CON EL OBJETO DE PRESTAR LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA INTEGRAL A LOS INMUEBLES DEL CENDI Y ESTANCIA INFANTIL, PARA EL EJERCICIO 2018.**

**PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.**

El objeto del presente contrato es la prestación de los servicios de limpieza integral para diversos inmuebles en la Ciudad de México, que la "Suprema Corte" contrata y el "Prestador de Servicios" presta, conforme lo siguiente:

[Tabla. Descripción General]

Para la prestación de los servicios, objeto del presente contrato, el "Prestador de Servicios" debe cumplir con las disposiciones y ordenamientos que resulten aplicables.

Cualquier otra característica, términos o condiciones no especificada en esta cláusula, se contienen en la propuesta técnica económica presentada por el "Prestador de Servicios" el siete de noviembre de dos mil diecisiete y en el "Requerimiento Técnico" anexo a las bases de la licitación pública nacional LPN/SCJN/DGRM-DSG/016/2017, documentos que forman parte integrante del presente contrato como "Anexo Único".

**CUARTA. FORMA DE PAGO.**

Quinto párrafo.

Los pagos de los servicios, objeto de este contrato, serán validados técnicamente por el "Administrador" después de haber sido recibidos a entera satisfacción de la "Suprema Corte".

[...]

"Las partes" convienen que la "Suprema Corte" podrá, en cualquier momento, retener los pagos que tenga pendientes de cubrir al "Prestador de Servicios", en caso de que este último incumpla cualesquiera de las obligaciones pactadas en el presente instrumento contractual.

**SÉPTIMA. PAGOS EN EXCESO**

Tratándose de pagos en exceso que haya recibido el "Prestador de Servicios", este deberá reintegrar las cantidades pagadas en exceso, más los intereses que se calcularán conforme la tasa establecida en la Ley de Ingresos de la Federación del ejercicio fiscal correspondiente a la fecha de pago, para los casos de prórroga para el pago de créditos fiscales.

Los cargos se calcularán sobre las cantidades pagadas en exceso en cada caso, y se computarán por días calendario, desde la fecha del pago al "Prestador de Servicios", hasta la fecha que se pongan efectivamente las cantidades a disposición de la "Suprema Corte".

**OCTAVA. PROCESO DE RECEPCIÓN DE LOS SERVICIOS.**

El proceso de recepción de los servicios, objeto del presente contrato, debe realizarse bajo la estricta responsabilidad del "Administrador" de este contrato, de conformidad con el procedimiento que este determine y con lo dispuesto por el "Acuerdo General de Administración VI/2008".

**DÉCIMA TERCERA. SANCIONES Y PENA CONVENCIONAL.**

En caso de incumplimiento en cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente instrumento contractual, la "Suprema Corte" aplicará al "Prestador de Servicios", en forma proporcional, una pena convencional hasta por un 10% (diez por ciento) del monto que corresponda al valor de los servicios, sin incluir impuestos, que no se hayan entregado, o bien, no se hayan recibido a entera satisfacción de la "Suprema Corte".

En caso de ausentismo de personal se descontará con base en la siguiente fórmula:

Costo mensual por elemento /30.4 (*)	=	Importe diario del elemento, el cual será descontado de la factura mensual
--------------------------------------	---	--

(\*) Sea cualquier mes en el que se presente la ausencia.

El "Prestador de Servicios", responsable del incumplimiento, se hará acreedor a las penas convencionales previstas en los párrafos que anteceden, con independencia de que se hagan efectivas las garantías otorgadas.

Las penas podrán descontarse de los montos pendientes de cubrir por parte de la "Suprema Corte" al "Prestador de Servicios" y, de ser necesario, ingresando su monto a la Tesorería de este Alto Tribunal.

**VIGÉSIMA. MODIFICACIÓN DEL CONTRATO**

"Las partes" convienen que cualquier modificación al presente instrumento contractual procederá por acuerdo de "las partes", previa aprobación de los órganos competentes de la "Suprema Corte" de conformidad con lo dispuesto en el artículo 143 del "Acuerdo General de Administración VI/2008".

**VIGÉSIMA PRIMERA. ADMINISTRADOR DEL CONTRATO.**

La "Suprema Corte" designa al Director de Intendencia adscrito a la Dirección General de Infraestructura Física de la "Suprema Corte", como "Administrador" del presente contrato, quien supervisará su estricto cumplimiento; en consecuencia, debe revisar e inspeccionar las actividades que desempeñe el "Prestador de Servicios", así como girar las instrucciones que considere oportunas y verificar que los servicios materia de este contrato cumplan con las especificaciones señaladas en el presente contrato.

Asimismo, el Director General de Infraestructura Física de la "Suprema Corte" podrá sustituir al "Administrador", lo que informará por escrito al "Prestador de Servicios".

JCDM/MDIG/JMMC



**PROPUESTA TÉCNICA DEL P&C LIMPIEZA, S.A. DE C.V., PARA EL SERVICIO DE LIMPIEZA INTEGRAL AL INMUEBLE DEL CENDI Y ESTANCIA INFANTIL, PARA EL EJERCICIO 2018.**

**SERVICIO DE LIMPIEZA INTEGRAL DEL INMUEBLE DEL CENDI "ARTICULO 123 CONSTITUCIONAL Y LA ESTANCIA INFANTIL", EN UN PERIODO DEL 10 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018.**

**VII. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS**

• Durante cada servicio:

Las áreas antes descritas deben atenderse utilizando los productos de limpieza ~ maquinaria, enlistados en el apartado correspondiente.

[...]

Los trabajos se entregarán a entera satisfacción de este Alto Tribunal y serán aprobados por el representante de la DGIF mediante un Visto Bueno que la empresa debe elaborar en hoja membretada, el cual deberá ser presentado por el prestador del servicio anexo a la factura mensual correspondiente.

[...]

Se requiere garantizar la seguridad mediante un control estricto de acceso; por lo que al inicio del contrato el prestador del servicio debe entregar en hoja membretada y firmada por el supervisor, una lista de personal autorizado para ingresar, incluyendo "comodines"; en caso de cualquier cambio la lista actualizada debe enviarse previamente al representante de la Dirección de Intendencia para el trámite ante la Dirección de Seguridad. El acceso a las instalaciones del personal de limpieza sólo se permitira si se encuentra en la lista autorizada y presenta credencial de elector en la puerta de entrada.

• En cuanto a la plantilla de personal:

**Turno Vespertino-Nocturno**

13 elementos: 12 operativos de limpieza y 1 supervisor de 17:30 a 23:30 horas (lunes a jueves) de 8:00 a 14:00 horas (domingos y días festivos)\*. 1 operativo de limpieza inicia labores antes, es decir de 15:00 a 21:00 hrs. de lunes a viernes, quien las dos primeras horas se dedicará exclusivamente a limpieza de sanitarios de filtro en acceso principal.

Horarios	Dom*	Lun	Mar	Mier	Jue
17:30 a 23:00		13	13	13	13
08:00 A 14:00	13				
Total de elementos	12	13	13	13	13

**Turno Matutino**

6 elementos: 5 operativos de limpieza y 1 supervisor permanente de 6:00 a 14:00 hrs. de lunes a viernes.

Horarios	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie
6:00 a 14:00	6	6	6	6	6
08:00 a 14:00					
Total de elementos	6	6	6	6	6

Incluye 1 operativo los últimos viernes de cada mes, para limpieza de sanitarios-vestidores de cada área y 1 operativo en jamadas de primavera y verano, de lunes a viernes de 15:00 a 17:00 hrs (2 semanas c/ periodo)

Uno de los elementos de la plantilla tendrá la función de supervisor y debe encontrarse permanentemente en el lugar; deberá atender ambos turnos y tener una comunicación eficaz, de forma que los servicios sean atendidos óptimamente, éste deberá llegar puntualmente a laborar. No se permitirá que algún operativo realice estas funciones. Es importante señalar que si por causas de fuerza mayor no asiste el supervisor, deberá quedar alguien como responsable, cuya asignación debe ser autorizada desde el inicio del contrato, por el representante de la SCJN.

En caso de que por causas justificadas la Suprema Corte de Justicia de la horario, se informara al prestador del servicio según se acuerde con el representante de la General de Infraestructura Física.

[...]

El prestador del servicio deberá establecer una plantilla fija y sólo en caso justificado podrá rotarse al personal.

Es importante señalar que el ausentismo baja el rendimiento y la calidad de los trabajos de limpieza: cualquier elemento faltante deberá ser sustituido dentro de las 2 primeras horas de la jornada laboral por lo que, en su caso cualquier inasistencia se descontara de la siguiente forma:

Costo mensual por elemento / 30.4 (*)	=	importe diario del elemento, el cual será descontando de la factura mensual que se presente
---------------------------------------	---	---

(\*) Sea cualquier mes en que se presente la ausencia

Se llevará un estricto control de asistencias y puntualidad, incluso del supervisor; los retardos o salidas antes del horario establecido, se descontarán. El supervisor deberá estar en constante contacto con el representante de la SCJN para cualquier indicación o reporte de eventualidades.

• En cuanto a consumibles

[Listas de material a entregar en diferentes periodos]

Se especifica cantidad y periodicidad aproximada sólo como referencia, sin embargo, el prestador del servicio debe estar al pendiente de las necesidades para abastecer material; adicionalmente, está obligado a mantener una existencia en el lugar de

trabajo, equivalente al uso para una semana. La lista de materiales debe estar pegada en el area de resguardo para que sea verificada en cualquier momento.

[...]

La marca de los productos deberá ser respetada o bien entregar productos de mayor calidad previa autorización del supervisor por parte de la SCJN.

Es responsabilidad del prestador del servicio utilizar los materiales adecuados a cada tipo de superficie.

Es responsabilidad del prestador del servicio utilizar los materiales biodegradables y amigables al entorno, asimismo, es su responsabilidad suministrar productos cuya fecha de caducidad no esté vencida y se encuentren en buen estado al momento de ser utilizados, lo que será verificado por el representante de la DGIF.

**CONTRATO SIMPLIFICADO NÚMERO 4518000421 CELEBRADO CON EL PROVEEDOR CONSORCIO DE SERVICIOS INTEGRALES PARA OFICINA S.A. DE C.V. DE FECHA 8 DE FEBRERO DE 2018.**

**Servicio de limpieza integral para el Canal Judicial de la Suprema Corte De Justicia De La Nación.**

El servicio incluye los elementos y horarios que se indican a continuación: 12 elementos, uno de ellos será supervisor.

Lunes a viernes de 06:00 a 14:00 horas. Con 8 operativos (3 de ellos para realizar trabajos de carga.

Lunes a viernes de 14:00 a 20:00 horas. con 4 operativos (2 de ellos para realizar trabajos de carga).

El servicio deberá presentarse conforme a las especificaciones presentadas en la propuesta técnica del 7 de noviembre de 2017. Los materiales e insumos deberán presentarse según la lista de bienes y marcas solicitadas en el requerimiento tecnico partida 4 de las bases y anexos de la Licitación Pública Nacional LPN/SCJN/DGRM-DSG/016/2017.

[...]

Para los efectos de la administración del presente contrato, fungirá como administrador el titular de la Dirección General de Infraestructura Física o a quien este sirva designar.

**PROPUESTA TÉCNICA DEL PROVEEDOR CONSORCIO DE SERVICIOS INTEGRALES PARA OFICINA S.A. DE C.V., PARA EL SERVICIO DE LIMPIEZA INTEGRAL AL INMUEBLE DEL CANAL JUDICIAL, PARA EL EJERCICIO 2018.**

**SERVICIO DE LIMPIEZA INTEGRAL DEL CANAL JUDICIAL, DURANTE UN PERIODO DE DEL 1° DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2018,**

**III. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.**

[...]

Durante cada servicio:

[...]

Los trabajos se entregarán a entera satisfacción de este Alto Tribunal y serán aprobados por el representante de la DGIF mediante un Visto Bueno que la empresa debe elaborar en hoja membretada, el cual deberá ser presentado por el prestador del servicio anexo a la factura mensual correspondiente

- En cuanto a la plantilla de personal:

La plantilla estará integrada por 8 elementos en turno matutino (de 6:00 a 14:00 horas) y 4 en el turno vespertino (de 14.00 a 20:00 horas) conforme la siguiente tabla:

Horarios	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
06:00 a 14:00	8	8	8	8	8
14:00 a 20:00	4	4	4	4	4
<b>Total de elementos</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>12</b>

Uno de los elementos de la plantilla tendrá la función de supervisor y debe encontrarse permanentemente en el lugar: deberá atender ambos turnos y tener una comunicación eficaz, de forma que los servicios sean atendidos óptimamente éste deberá iniciar labores diariamente a más tardar a las 6:00 hrs. No se permitirá que algun operativo realice estas funciones.

El prestador del servicio deberá establecer una plantilla fija y sólo en caso justificado podrá rotarse al personal.

Cualquier elemento faltante deberá ser sustituido dentro de las 2 primeras horas de la jornada laboral por lo que, en su caso cualquier inasistencia se descontará de la siguiente forma:

Costo mensual por elemento / 30.4 (*)	=	Importe diario del elemento, el cual será descontando de la factura mensual que se presente
---------------------------------------	---	---

(\*) Sea cualquier mes en que se presente la ausencia.

**MATERIAL A ENTREGAR EN FORMA MENSUAL**

[Listado de materiales y marcas a entregar en diferentes periodos]

Se especifica cantidad y periodicidad aproximada sólo como referencia, sin embargo, el prestador del servicio debe estar al pendiente de las necesidades para abastecer material; adicionalmente, está obligado a mantener una existencia en el lugar de trabajo, equivalente al uso para una semana. La lista de materiales debe estar pegada en el area de resguardo para que sea verificada, en cualquier momento.

La marca de los productos deberá ser respetada o bien entregar productos de mayor calidad previa autorización del supervisor por parte de la SCJN.

## Programas internos de intendencia 2017.

De la revisión a los programas de intendencia, implementados en la DGIF para 2017 y 2018 con personal propio de la SCJN, se verificó que los programas de los edificios Sede, 16 de Septiembre y Bolívar, están a cargo del personal de estructura de este Alto Tribunal.

Asimismo, la dirección de área correspondiente indicó, que no cuentan con un método específico de evaluación para el desarrollo de los programas de intendencia, a fin de identificar y atender las áreas de oportunidad en cuanto al objetivo de mantener en condiciones de limpieza, higiene e imagen los inmuebles que conforman este Alto Tribunal en el área metropolitana.

No obstante, se revisó el control electrónico de las labores diarias desempeñadas en el edificio Sede durante 2018 y se comprobó que éste, no consideró la totalidad de las actividades que el personal debe realizar, de acuerdo al referido programa.

La Dirección de Intendencia indicó que cada servicio se registra en una cédula denominada "Orden de Servicio" en el Sistema Integral Administrativo (SIA) y el supervisor confirma, vía correo electrónico, el cumplimiento de la actividad y cuando resulta procedente, adjuntando para el caso, fotografías como evidencia de la labor. No obstante, la inclusión de órdenes de servicio para el cumplimiento de los programas en comento, éstas no se encuentran establecidas en el procedimiento denominado "Procedimiento para intendencia programada", que dispone para la supervisión de servicios programados, la generación de un reporte descriptivo y fotográfico del servicio realizado, para posteriormente ser turnado a la Subdirección de Gestión de Servicios de Intendencia.

## Intendencia correctiva 2017

De la revisión a los servicios de intendencia correctiva en 2017, se observó que únicamente se registran en el SIA los servicios solicitados vía telefónica. No obstante, el "Procedimiento de llenado y atención a solicitudes de servicio de intendencia", elaborado el 20 de noviembre de 2013, establece que la secretaria, técnico operativo u oficial de servicios (asignado a la función administrativa) "Recibe, mediante correo electrónico, llamada u oficio, la solicitud de un servicio de Intendencia" y "Requisita la solicitud en el SIA mediante transacción IW31".

Durante 2017 se registraron 6,528 órdenes de servicio de intendencia, de las cuales se observó que un 28% de las solicitudes fueron realizadas para el suministro de garrafones con agua. Lo anterior, de acuerdo a la planeación y supervisión de la distribución de garrafones de agua purificada en este Alto Tribunal, se llevó a cabo de la siguiente manera:

Inmueble	Días de distribución
Sede	Martes y miércoles
16 de Septiembre y Bolívar	Martes y jueves
Canal Judicial	Martes
Edificio Revolución	Último jueves de cada mes

DE Archivo PDF "aa cuestionario con firma director de intendencia respuestas", proporcionado por la DGIF.

El área evaluada contó con reportes de control denominados "Suministro y colocación de garrafones con agua". A este respecto, se detectó que no indican la suma total de los garrafones distribuidos, nombres y firmas de los responsables de su entrega y, en su mayoría, no cuentan con la firma y el nombre del servidor público que recibe.

Cabe mencionar que durante marzo 2018, no se distribuyeron garrafones con agua en la totalidad de los lugares de entrega que están considerados en dicho reporte, asimismo, su distribución no coincide con los días señalados para los edificios de 16 de Septiembre y Bolívar (martes y jueves), ya que durante el periodo revisado éste fue los días martes y viernes.

Por otro lado, se determinó que la dirección de área no cuenta con un control de quejas que permita dar seguimiento a las inconformidades expuestas por las áreas administrativas y órganos jurisdiccionales de este Alto Tribunal, señalando que la mayor parte de ellas se resuelven sin necesidad de registro y se solucionan enviando al momento personal que atiende a los usuarios. Lo anterior, no permite la medición y análisis del número y tipo de quejas que se reciben en el área, así como del trabajador que brindó el servicio, lo cual impide conocer el grado de eficiencia con la que está operando el área.

**REGLAMENTO ORGÁNICO EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN DE LA SCJN**

Artículo 26. El Director General de Infraestructura Física tendrá las siguientes atribuciones:

[...]

VII. Proponer, implementar y ejecutar programas de intendencia y mantenimiento preventivo y correctivo en los inmuebles de la Suprema Corte;

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECÍFICO 2014**

**1.2.0.5.2.0.4. DIRECCIÓN DE INTENDENCIA**

[...]

**FUNCIONES**

[...]

- Definir y someter a consideración ..., los programas de intendencia para los Edificios Sede, Alterno, Bolívar, Revolución, CENDI y Estancia Infantil, a fin de mantenerlos en condiciones óptimas de limpieza y uso.

[...]

- Evaluar el desarrollo de los programas de intendencia, a fin de identificar y atender las áreas de oportunidad para su mejora.

[...]

**1.2.0.5.2.0.4.0.1.2. DEPARTAMENTO DE INTENDENCIA EDIFICIOS ALTERNO Y BOLÍVAR**

[...]

**FUNCIONES**

[...]

- Coordinar los trabajos de distribución y colocación de garrafones de agua en las instalaciones de los edificios Alterno y Bolívar.

- Realizar los trabajos de limpieza profunda en todas las áreas de los edificios Alterno y Bolívar, a fin de mantenerlos en perfectas condiciones de uso.

[...]

- Verificar el cumplimiento del programa de actividades con estándares de tiempo y calidad de los trabajos, así como llevar el control de asistencia del personal operativo que atiende el edificio.

**PROCESO DE PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN, PRESUPUESTACIÓN.....**

**B. ELEMENTOS QUE INTEGRAN EL PAT**

**9. INDICADORES**

A través de los indicadores se logra:

- Facilitar la toma de decisiones con base en fundamentos sólidos.
- Identificar las desviaciones sobre la trayectoria programada que permitan adoptar medidas preventivas y correctivas que permitan alcanzar las metas.

[...]

En los indicadores es imprescindible que se establezca con claridad lo que se va a medir, cómo se va a medir y cuándo se medirá, así como la fuente de la medición, la unidad de medida y el responsable de la misma.

## Recomendación correctiva

**3.1 La Dirección General de Infraestructura Física realice la revisión de asistencias y los pagos efectuados a los diferentes prestadores de servicios de limpieza integral, a fin de**



determinar el número real de inasistencias de los elementos, incluyendo los periodos vacacionales y, en su caso, realizar las gestiones para la devolución de los montos pagados en exceso, considerando los intereses y las penas convencionales a que se hicieron acreedores los prestadores del servicio, tomando en cuenta el incremento en los costos de contratación en los inmuebles del Archivo Central y de la Biblioteca "Silvestre Moreno Cora".

**3.2** La Dirección General de Infraestructura Física deberá realizar las gestiones para recuperar los pagos en exceso en el CENDI y Estancia Infantil, por la modificación de horario no devengado, incluyendo los intereses y las penas convencionales correspondientes.

### Recomendaciones preventivas

**3.3** La Dirección General de Infraestructura Física instruya al Administrador del Contrato para que establezca los controles necesarios que garanticen el cabal cumplimiento a las cláusulas contractuales y los aspectos técnicos anexos, así como que permitan la verificación de los pagos de forma eficiente, para estar en posibilidades de otorgar el Vo. Bo. de la recepción de los servicios a satisfacción y de tomar decisiones de forma oportuna para la realización de los pagos.

**3.4** La Dirección General de Infraestructura Física establezca en los anexos técnicos de próximos contratos, las características y condiciones que se deben cumplir en días festivos y periodos vacacionales, además de mencionar, en su caso, tiempo de tolerancia para los elementos que se presenten a laborar.

**3.5** El Subdirector General instruya a quien corresponda para que se establezca un método específico de supervisión para verificar que las tareas de intendencia internas se realicen de acuerdo a lo programado y con las características necesarias de limpieza, higiene e imagen.

## MANTENIMIENTO.

### Contrataciones.

De la revisión practicada a las contrataciones sobre trabajos de Mantenimiento Preventivo y Correctivo que se realizaron, durante el periodo comprendido del 1 de enero de 2017 al 31 de mayo de 2018, considerados en el PAN 2017 y 2018, se conoció que se celebraron 62 instrumentos por dichos servicios, de los cuales se consideraron 20 contratos para su revisión, mismos que se adjudicaron de la manera siguiente:

Procedimiento de Contratación	Clasificación de la Contratación				Total	Importe	
	Intermedia	Inferior	Menor	Mínima		Sin I.V.A.	Con I.V.A.
Adjudicación Directa				12	12	826,455.80	958,688.73
Concurso por Invitación Pública	1				1	1,730,029.62	2,006,834.36
Concurso Público Sumario:		6	1		7	4,064,484.89	4,714,802.47
<b>Suma Total:</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>20</b>	<b>6,620,970.31</b>	<b>7,680,325.56</b>

De las 20 contrataciones revisadas se verificó que la autorización se diera conforme a la normatividad aplicable en la materia, con lo que se constató que:

- De las 12 Adjudicaciones Directas que se clasificaron como mínimas fueron autorizadas por el Director de Contratación de Obras, Mantenimiento y Servicios.
- Una clasificada como intermedia se realizó por Concurso por Invitación Pública se autorizó por el Comité de Adquisiciones y Servicios, Obras y Desincorporaciones.
- 7 Concursos Públicos Sumarios que se integran de la manera siguiente:
  - Seis fueron inferiores autorizados por el Director General de Infraestructura Física y,
  - Uno menor autorizado por el Director de Contratación de Obras, Mantenimiento y Servicios.

Por otra parte, derivado de la revisión a 20 contratos de mantenimiento preventivo y correctivo, se comprobó que 10, fueron celebrados con cuatro proveedores por un monto global de \$2,131,998.68 pesos señalando, entre otros, la adjudicación de 3 contratos a un sólo proveedor, como se relacionan a continuación:

Número Cons.	Nombre del Proveedor	Contrato		Descripción de los Trabajos Realizados por Cada Servicio Facturado	Monto del Contrato	
		Número Simplificado	Tipo de Contratación		Importe Sin I.V.A.	Importe Con I.V.A.
1	Juan Carlos Torres Nava	4517000154	Adjudicación Directa	Suministro, instalación y puesta en marcha de un equipo de aire acondicionado de 5 toneladas para la puerta 4087 del Edificio Sede de este Alto Tribunal.	79,539.40	92,265.70
		4517002805	Concurso Público Sumario	Compra, instalación y puesta en marcha de equipo de aire acondicionado para la Casa de la Cultura Jurídica en Acapulco, Guerrero.	379,987.20	440,785.15
		4517002899	Adjudicación Directa	Mantenimiento preventivo y correctivo a extractores de aire en diferentes inmuebles en la Ciudad de México.	42,750.00	49,590.00
<b>Subtotal</b>					<b>502,276.60</b>	<b>582,640.85</b>
2	Carlos Manuel Chávez Vega	4517002211	Adjudicación Directa	Suministro y colocación de manguera contra incendio en el Centro Archivístico Judicial.	18,240.00	21,158.40
		4517003209	Concurso Público Sumario	Mantenimiento preventivo y correctivo a los sistemas de bombeo y almacenamiento de agua en 6 inmuebles en la Ciudad de México y 1 en el Estado de México.	271,000.00	314,360.00
		4518000573	Concurso Público Sumario	Mantenimiento a equipos de purificación de agua y depósitos de agua potable para consumo humano en inmuebles en la Ciudad de México.	804,100.00	932,756.00
<b>Subtotal</b>					<b>1,093,340.00</b>	<b>1,268,274.40</b>
3	Francisco Cano Mendoza	4517000769	Adjudicación Directa	Suministro e instalación de cancel de cristal y puerta en oficinas de la Dirección General de Casas de la Cultura Jurídica.	23,999.90	27,839.88
		4517001941	Adjudicación Directa	Suministro, retiro e instalación de duela nueva en diversas oficinas en inmueble en la Ciudad de México.	138,700.00	160,892.00
<b>Subtotal</b>					<b>162,699.90</b>	<b>188,731.88</b>
4	Erick Augusto Carmona González	4517001806	Adjudicación Directa	Suministro e instalación de malla ciclónica en el Almacén General de Zaragoza.	30,947.60	35,899.22
		4517002765	Adjudicación Directa	Suministro y colocación de muro divisorio de tabla roca.	48,665.80	56,452.33
<b>Subtotal</b>					<b>79,613.40</b>	<b>92,351.55</b>
<b>Total</b>					<b>1,837,929.90</b>	<b>2,131,998.68</b>

### Supervisión.

De los 20 contratos por trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo, se revisaron los controles internos establecidos para comprobar que la DGIF llevó a cabo la supervisión en los trabajos de mantenimiento, control que se realizó a través de bitácoras y reportes fotográficos por contrato; de lo anterior, se determinó lo siguiente:

### Bitácoras.

Se proporcionaron 2 bitácoras, correspondientes a los contratos simplificados números 4518000223 y 4518000573 de los cuales se verificó que fueron requisitadas conforme a lo dispuesto en el artículo 107 del Acuerdo General de Administración (AGA) VI/2008, "Elementos de la Bitácora".

### Reportes Fotográficos.

Se identificó que no se realizaron de manera homogénea mediante un formato establecido para su presentación, conforme al siguiente detalle:

No.	Concepto	Número de Contratos
A	Reporte elaborado por la DGIF	6
	Reporte elaborado por el contratista	10
B	Sin finiquito	2
	No se requiere Reporte Fotográfico	1
	En proceso	1
<b>Total</b>		<b>20</b>

Se resalta que:

- Dos cuentan con firmas y nombres de quien formuló (contratista o proveedor); supervisó quién "certifica que los volúmenes son los ejecutados"; Subdirección que "Sólo verifica que la documentación esté completa" y, Dirección que "firma como trámite administrativo".
- Tres no contienen los nombres de los responsables y el cargo que identifique quién realizó la supervisión o validación de los trabajos realizados en el anexo fotográfico.
- Uno solamente contiene al pie del reporte el nombre del representante legal con su firma.
- En diez reportes se comprobó que no contienen los nombres de los responsables y el cargo que identifique quién realizó la supervisión o validación de los trabajos realizados en el anexo fotográfico.

De los 16 reportes ya señalados, se comprobó que 5 no contaron con la descripción de los trabajos ejecutados, únicamente se presentaron las fotografías, como se detalla a continuación:

Reportes Fotográficos	Con descripción de los trabajos	Sin descripción de los trabajos	Sin descripción de los trabajos solo dice: durante los trabajos	Totales
	11	3	2	16

Cabe mencionar que los procedimientos de “mantenimiento correctivo”, código PO-IF-MT-03 y de “mantenimiento preventivo”, código PO-IF-MT-04, señalan en el apartado de “Normas de operación”, el reporte fotográfico como parte de la documentación para recibir de conformidad los trabajos realizados, sin embargo no se incluye el formato y el instructivo de llenado con los requisitos mínimos básicos con lo que debe contar.

De los cuatro contratos restantes, tres están en proceso de finiquito o de conclusión de los trabajos y uno se acreditó con la recepción de la factura en virtud que no rebasó las 5,000 UDIS.

En conclusión, los reportes fotográficos de la forma en que se presentan, no acreditan cabalmente que los trabajos fueron supervisados a entera satisfacción por el personal responsable de la DGIF.

Lo anterior, incumple lo señalado en la fracción XX del artículo 26 del ROMA que dice:

*Artículo 26. El Director General de Infraestructura Física tendrá las siguientes atribuciones:  
[...]*

*XX. Supervisar, por sí o por persona que designe para tal efecto, el debido cumplimiento de los contratistas de la ejecución de la acción de obra, mantenimiento y servicios relacionados y de su avance; en su caso, verificar que la supervisión externa que se haya contratado cumpla con sus obligaciones contractuales, así como establecer la política de control a través de la bitácora de obra en sitio o de eventuales mecanismos de supervisión a distancia;*

A este respecto el área indicó que:

*“Si bien es cierto que los procedimientos PO-IF-MT03 y PO-IF-MT-04, señalan en su normas de operación que el reporte fotográfico es parte de la documentación para recibir de conformidad los trabajos, dicho mecanismo se estableció como un apoyo que pudiera corroborar lo que se marca tanto en los Libros de Bitácora como en las Actas de Entrega Recepción, que se reitera son los medios oficiales establecidos para supervisar y recibir los trabajos que resulte necesario contratar para la atención oportuna de las necesidades de este Alto Tribunal”.*

Por lo anterior, se considera que el reporte fotográfico es un documento con el cual se corrobora que la supervisión se llevó a cabo durante los trabajos de mantenimiento, por lo que la recomendación prevalece.

## **Recomendación correctiva**

**4.1** El Director General de Infraestructura Física instruya a quien corresponda para establecer un formato tipo para los Reportes Fotográficos, que cuenten con descripción de los trabajos, firmas de los servidores públicos que elaboraron, supervisaron y autorizaron la recepción de los trabajos ejecutados.

## **PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO**

Se revisaron los subprogramas 4 y 5 del PAT 2017 correspondientes a las Direcciones de Mantenimiento e Intendencia, los cuales contaban con 6 indicadores para medir el avance y cumplimiento de las metas.



## Subprograma 4, Mantenimiento.

Su objetivo fue mantener en estado óptimo de operación los equipos, instalaciones y los espacios que conforman la infraestructura física de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, estableciendo los siguientes indicadores:

Con-sec.	Nombre del indicador	Método de cálculo	Nombre de la meta	Avance de cumplimiento Anual <sup>1</sup>
1	Mantenimiento programado local y foráneo	(Total de servicios de mantenimiento preventivo atendidos / total de servicios de mantenimiento preventivo programados) *100	Atender el 100% de los servicios de mantenimiento preventivos.	86.87%
2	Mantenimiento correctivo en inmuebles de la zona metropolitana	(Número de solicitudes de servicio atendidos / número de solicitudes de servicio requeridas)*100	Atender el 100% de solicitudes de servicios de mantenimiento correctivo en la zona metropolitana	93.67%
3	Satisfacción en el servicio de mantenimiento	(Número de servicios atendidos reportados como satisfactorios / Número total de servicios atendidos)*100	Lograr el 100% de satisfacción en atención a los servicios.	93.67%
4	Satisfacción en la recepción de los trabajos de mantenimiento en las CCJ	(Número de servicios atendidos reportados como satisfactorios / Número total de servicios atendidos) *100	Lograr el 90% de satisfacción en atención a los servicios.	22.30%

DE Archivo PDF "PAT\_2017\_authorized", proporcionado por la DGIF y Reporte Avance Físico-Financiero por Área de la DGIF 2017 correspondientes a los cuatro trimestres, publicado en la página de Intranet.

<sup>1</sup> Promedio del cumplimiento reportado en los 4 trimestres, según el Reporte Avance Físico-Financiero 2017.

Del análisis a los indicadores antes mencionados se determinó lo siguiente:

- a) Respecto al indicador denominado "Mantenimiento programado local y foráneo" el área indicó que éste, se midió de acuerdo a los proyectos aprobados y realizados en el Programa Anual de Necesidades 2017, de conformidad a los porcentajes establecidos trimestralmente en el Programa Anual de Trabajo 2017.

La Dirección de Mantenimiento proporcionó el PANE 2017 con los cálculos realizados en cada trimestre para informarlos en el Reporte de Avance Físico - Financiero, no obstante, no proporcionó el soporte documental, con el cuál se pudieran conocer los proyectos programados que se realizaron por los trimestres, por lo que no se pudo comprobar la certeza de los resultados presentados en el Reporte de Avance Físico - Financiero.

- b) En cuanto al indicador "Mantenimiento correctivo en inmuebles de la zona metropolitana", tenía establecido como método de cálculo el número de servicios requeridos contra el número de servicios atendidos. No obstante, se solicitó al área responsable informara el método utilizado para reportar los avances en el Tablero de Control, señalando lo siguiente:

*"Se obtuvo del total de solicitudes de servicios generadas al corte de cada trimestre, separando éstas por cada taller de la Dirección de Mantenimiento. Posteriormente el 100% de solicitudes generadas se fracciona atendiendo al número de solicitudes de cada taller. En ese contexto se toman los porcentajes que atienden a los talleres de carpintería y barniz – por la naturaleza de los trabajos tienen un tiempo de elaboración que es más tardío en comparación con el restante de talleres cuya atención se realiza en mismo día – promediando dichos porcentajes, cuyo resultado nos permite conocer el porcentaje que debe restarse a ese 100% del trimestre reportado."*

Con la finalidad de verificar el correcto reporte de las cifras, se realizó una prueba del último trimestre del ejercicio 2017, no obstante, se obtuvo un resultado diferente al reportado en el Avance Físico – Financiero publicado en la página de intranet:

Periodo	Según Reporte de Avance Físico Financiero	Según Reportes <sup>1</sup>	Diferencia
Oct - dic 2017	93%	91.30%	1.70%

DE Concentrado de solicitudes de mantenimiento oct-nov-dic 2017 proporcionado por la DGIF. Reporte de Avance Físico-Financiero cuarto trimestre, publicado en internet  
<sup>1</sup> El cumplimiento de la meta se obtuvo mediante el promedio de solicitudes de barniz y carpintería del trimestre  $(5.8+11.6)/2=8.68$ , dicho resultado se le restó al 100%.

- c) Con relación al indicador denominado “Satisfacción en el servicio de mantenimiento”, se debió calcular en relación a la satisfacción del número de servicios atendidos. De conformidad con lo señalado por el área, la satisfacción se midió en relación a la rapidez en la atención de los mismos, no obstante que en la relación proporcionada por el área auditada, no se establece el tiempo en el que se realizaron los trabajos.

Aunado a lo anterior, los resultados reportados trimestralmente coinciden con los reportados en el indicador denominado “Mantenimiento correctivo en inmuebles de la zona metropolitana”, aun cuando los métodos y las fórmulas para su cálculo son diferentes. Por lo que no es posible que haya coincidencia en la información.

- d) Respecto al cuarto indicador se mencionó que se elaboró para medir la satisfacción en la recepción de los mantenimientos en las Casas de la Cultura Jurídica, el número de trabajos concluidos y el número de trabajos que fueron recibidos por el personal técnico que apoya en la recepción de los mismos. Cabe aclarar que fue un indicador de reciente creación, por lo que su medición se consideró a partir del segundo semestre, razón por la cual, se presentó el desfase en el cumplimiento acumulado, considerando porcentajes de cumplimiento para todo el ejercicio en el PAT modificado 2017.

### Subprograma 5, Intendencia.

El objetivo fue mantener en óptimas condiciones los inmuebles de este Alto Tribunal, así como apoyar al personal con los servicios de carga y movimiento de muebles o expedientes, estableciendo los siguientes indicadores:

Con-sec.	Nombre del indicador	Método de cálculo	Nombre de la meta	Avance de cumplimiento Anual <sup>1</sup>
1	Servicio de intendencia programada.	$(\text{Número de servicios ejecutados} / \text{Número de servicios programados}) * 100$	Ejecutar el 100% de servicios de intendencia programada, previamente planeados.	95.66%
2	Solicitudes de intendencia correctiva.	$(\text{Número de órdenes de servicio ejecutados} / \text{Número de órdenes de servicio programados}) * 100$	Ejecutar el 100% de servicios de intendencia correctiva, previamente estimados.	97.88%
3	Satisfacción en el servicio de intendencia.	$(\text{Número de servicios atendidos reportados como satisfactorios} / \text{Número total de servicios atendidos}) * 100$	Lograr el 90% de satisfacción en atención a los servicios.	97.65%

DE Archivo PDF “PAT\_2017\_autorizado”, proporcionado por la DGIF y Reporte Avance Físico-Financiero por Área de la DGIF 2017, publicado en la página de Intranet.

<sup>1</sup> Promedio del cumplimiento de los 4 trimestres, según el Reporte Avance Físico-Financiero 2017.

Del análisis a los indicadores mencionados, se determina lo siguiente:

- a. El indicador “Solicitudes de intendencia correctiva” tiene establecida la meta “Ejecutar el 100% de servicios de intendencia correctiva, previamente estimados” y como método de cálculo “Número de órdenes de servicios ejecutados / número de órdenes de servicios programados)\*100”.

A este respecto, la DGIF indicó que el término “estimado” surge en virtud de que no existe plena certeza del número de servicios que serán requeridos en materia de intendencia correctiva. De lo anterior, se considera que en este tipo de servicios es conveniente determinar los indicadores mediante fórmulas relacionadas con el número de servicios solicitados contra los servicios atendidos, debido a que no se puede conocer la cantidad de servicios que se solicitarán, ya que es una variable que no es controlada por el área evaluada.

- b. Se revisó el soporte documental 2017 y se observó que los métodos de cálculo no son coincidentes entre las metas (1 y 2) y la determinación manual por parte de la Dirección de Intendencia, ya que los servicios programados y realizados se obtuvieron en función de rubros (limpiezas integrales, limpieza vidrios en fachadas, mantenimiento de macetones y jardineras con plantas, fumigaciones, etc.) y se contabilizaron de acuerdo al número de inmuebles que se atendieron por dichos conceptos, por lo cual, no se realizó un conteo del número de servicios y órdenes, como lo establecieron los métodos de cálculos para cada una de ellas.
- c. Con relación a la meta “Lograr el 90% de satisfacción en atención a los servicios”, no se consideró el método de cálculo establecido para su reporte, ya que no se contabilizaron el total de servicios atendidos reportados como satisfactorios, ni de servicios atendidos de acuerdo a las órdenes de servicio.

Respecto al procedimiento y criterio utilizados para el cálculo del reporte trimestral en el tablero de control, el área indicó lo siguiente:

*“En reunión con las Direcciones de Área, los Subdirectores Generales, la Coordinación Administrativa y el Director General, se determinó conveniente establecer como meta lograr el 90% aun cuando se ha llegado a cumplir el 100% en diversas ocasiones; lo anterior, con la idea de que la meta exprese honestidad y moderación. El porcentaje se determinó considerando que de 100 servicios, si hay eventualmente insatisfacción por parte de los usuarios, no rebase una cantidad de 10 casos”.*

Se revisaron físicamente las órdenes de servicio contenidas en las carpetas bajo resguardo de la Dirección de Intendencia, correspondientes al último trimestre de 2017, las que arrojan los siguientes resultados:

- De un total de 1,265 órdenes de servicio, el 88% (1,112) no contienen la evaluación del servicio, a pesar de tener el apartado establecido para dicho fin; 50 órdenes no cuentan con las firmas respectivas, adicionalmente se incluyeron 4 correos electrónicos con los cuales se solicitaron servicios. Asimismo, el personal que presta los servicios de intendencia no solicita requisitar el apartado para medir la satisfacción de servicio por parte del usuario, conforme al cuadro siguiente:

Mes	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total	%
<b>Total de órdenes</b>	582	470	213	1265	100.00%
<b>Evalradas</b>	110	33	10	153	12.09%
<b>Sin firmas</b>	6	41	3	50	3.95%
<b>Otros<sup>1</sup></b>	1	0	3	4	0.32%
<b>Duplicadas<sup>2</sup></b>	1	4	1	6	0.47%

DE archivos electrónicos "ÓRDENES DE ALTERNO-BOLIVAR 2017" Y "ÓRDENES SEDE 2017" proporcionados por la DGIF

<sup>1</sup> Se proporcionaron correos electrónicos

<sup>2</sup> Las órdenes con número de folio 59098, refieren diferentes servicios; las órdenes con número 59714 refiere los mismos servicios, no obstante, las firmas son diferentes.

d. Se determinaron diferencias en el cumplimiento de metas entre lo señalado por la Dirección de Intendencia en el cuestionario de control interno, y lo señalado en el Reporte de Avance Físico-Financiero (Tablero de Control), por ello se cotejó el cumplimiento de metas con los archivos de Reportes de Avance Físico 2017, los cuales arrojaron las siguientes cifras:

Cons.	Nombre de la meta	Según lo reportado en CCI por la Dirección de Intendencia <sup>1</sup>		Según Tablero de Control <sup>2</sup>		Según control de Reportes de Avance Físico 2017 <sup>3</sup>	
		Programación anual (%)	Cumplimiento físico anual (%)	Programación anual (%)	Cumplimiento físico anual (%)	Programación anual (%)	Cumplimiento físico anual (%)
1	Ejecutar el 100% de servicios de intendencia programada, previamente planeados.	97	96.83	96	95.66	97	97.12
2	Ejecutar el 100% de servicios de intendencia correctiva, previamente estimados.	95	95.32	98	97.88	94	94.28
3	Lograr el 90% de satisfacción en atención a los servicios.	93	102.88	88	97.65	89	98.78

<sup>1</sup> Archivo PDF "aa cuestionario con firma director de intendencia respuestas", proporcionado por la DGIF.

<sup>2</sup> Reporte Avance Físico-Financiero por Área de la DGIF 2017, publicado en la página de Intranet.

<sup>3</sup> "Avance físico-financiero 1o trim\_2017", "Avance físico-financiero 2o trim\_2017", "Avance físico-financiero 3o trim\_2017" y "Avance físico-financiero 4o trim\_2017", proporcionados por la Subdirección de Gestión de Servicios de Intendencia.

**Nota:** En el CCI se proporcionó la información respecto a los porcentajes alcanzados en relación con los programados por trimestre en el PAT, por lo que por fórmula se obtuvo el porcentaje respecto al cumplimiento físico anual. De igual manera, en el Tablero de Control únicamente se conocen los porcentajes respecto al cumplimiento físico anual, por lo que por fórmula se obtuvo el porcentaje que este representa por trimestre en relación a lo indicado en el PAT.

Se determinó que no se cuenta con un control adecuado de la información que sustente los datos que integran los diferentes reportes, incumpliendo con lo establecido en el Proceso de Planeación, Programación, Presupuestación, Evaluación y Control 2017.

## PROCESO DE PLANEACIÓN, PROGRAMACIÓN, PRESUPUESTACIÓN, EVALUACIÓN Y CONTROL 2017.

### B. ELEMENTOS QUE INTEGRAN EL PAT 9. INDICADORES

A través de los indicadores se logra:

- Facilitar la toma de decisiones con base en fundamentos sólidos.
- Identificar las desviaciones sobre la trayectoria programada que permitan adoptar medidas preventivas y correctivas que permitan alcanzar las metas.

[...]

En los indicadores es imprescindible que se establezca con claridad lo que se va a medir, cómo se va a medir y cuando se medirá, así como la fuente de la medición, la unidad de medida y el responsable de la misma.



## Recomendaciones preventivas

**5.1** El Director General de Infraestructura Física instruya a quien corresponda para que elabore criterios y mecanismos de control con el fin de contar con datos oportunos, homogéneos, consistentes y confiables que sustenten el cumplimiento del reporte Físico – Financiero, con el fin de estar en posibilidad de dar seguimiento, evaluar y supervisar los avances del programa de trabajo.

**5.2** El Director General de Infraestructura Física instruya a quien corresponda para que los servidores públicos responsables calculen e informen los resultados de acuerdo a los métodos de cálculo establecidos en las metas correspondientes en el PAT.

**5.3** El Director General de Infraestructura Física instruya a quien corresponda para que en el apartado de satisfacción de servicio en el formato de orden de servicio sea requisitado debidamente con el fin de contar con datos certeros acerca de la eficiencia y eficacia con que se realizan los trabajos de intendencia solicitados por los diferentes usuarios.

**5.4** El Director General de Infraestructura Física instruya a quien corresponda para que en el indicador “Solicitudes de intendencia correctiva”, la meta y el método de cálculo se determinen con base en el número de solicitudes atendidas y recibidas, toda vez, que el número de solicitudes está fuera de control de esa Dirección General.

Mediante el oficio CSCJN/DGA/DED/1215/2018 se dieron a conocer los resultados preliminares a la DGIF, de la cual se proporcionó información relativa al resultado número cuatro.

## IV. CONCLUSIONES

La revisión se practicó con base en la información proporcionada por la unidad evaluada, atendiendo a los ordenamientos legales, a la normativa institucional y a las mejores prácticas, en consecuencia, existe una base razonable para sustentar la opinión.

Por lo que se detectaron áreas de oportunidad para mejorar la eficiencia y efectividad en la gestión de la Dirección General de Infraestructura Física respecto de los temas revisados.

- Tuvo una eficacia en el cumplimiento del Programa Anual de Necesidades 2017 del 76%, ya que de 73 proyectos establecidos durante el año, llevó a cabo 48 de ellos.
- No contó con los controles internos necesarios para garantizar el cabal cumplimiento de los contratos 2017 y 2018 para de los servicios de limpieza integral en los inmuebles de la Ciudad de México, particularmente de 16 de Septiembre (Biblioteca “Silvestre Moreno Cora”), Bolívar (Archivo Central), Canal Judicial, Humboldt, CENDI y Estancia Infantil, debido a que en la muestra seleccionada (marzo y abril 2017 y febrero y marzo 2018), se encontró lo siguiente:
  - Los servicios se brindaron con un número de elementos inferior a los contratados, ya que de la muestra revisada se contabilizaron 356 inasistencias de los elementos que

prestan el servicio de limpieza, de las cuales se aplicó la deductiva a 127, lo que ocasionó un pago en exceso por \$39,286.44 pesos; de igual forma, no se aplicaron las penas convencionales por el incumplimiento detectado.

- Se realizó una reducción de media hora en el turno vespertino-nocturno de los servicios en el CENDI y Estancia Infantil durante 2018, ocasionando un pago por servicios no devengados por los meses de febrero y marzo de \$5,848.20 pesos.
  - Los anexos técnicos de 2017 y 2018, de los edificios 16 de Septiembre (Biblioteca "Silvestre Moreno Cora"), Bolívar (Archivo Central), Canal Judicial y Humboldt no hacen mención de las condiciones bajo las cuales se brindarían los servicios durante los días festivos y periodos vacacionales.
- Se determinó que, en general, se cumplió con las metas establecidas en el Programa Anual de Trabajo 2017.

PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN  
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN



CONTRALORÍA

Lic. Juan Claudio Delgado Ortiz Mena  
Contralor

Lic. Manuel Díaz Infante Gómez  
Director General de Auditoría

Lic. José Manuel Martínez Cortés  
Director de Evaluación del Desempeño

Estas firmas forman parte al Informe de Auditoría número DED/2018/28, relativo a la evaluación del desempeño de la Dirección General de Infraestructura, por el ejercicio del 1 de enero de 2017 al 31 de mayo de 2018.