

Ciudad de México, a 10 de octubre de 2018

INFORME DE AUDITORÍA INTERNA

Tipo:	Administrativa, Ordinaria, Estratégica y Ex post
Número:	A-7/2018
Clave:	1-6-8-10
Denominación:	Servicios de limpieza contratados por el STC
Ente público auditado:	Sistema de Transporte Colectivo
Área especificada auditada:	Subdirección General de Administración y Finanzas y Subdirección General de Operación
No. de observaciones generadas:	08

Con fundamento en lo dispuesto por los artículos 16 párrafo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 5, 9, 18 y 24 de la Ley de Auditoría y Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México; 34 fracción XVI de la Ley Orgánica de la Administración Pública de la Ciudad de México; 113, fracción II, IV y VIII del Reglamento Interior de la Administración Pública del Distrito Federal; 46 del Decreto de Presupuesto de Egresos de la Ciudad de México para el ejercicio 2018; y Lineamiento Séptimo numeral 1.1 de los Lineamientos de Auditoría de la Ciudad de México, mediante oficio SCGCDMX/OICSTC/1130/2018, este Órgano Interno de Control en el Sistema de Transporte Colectivo, instruyó la Auditoría Interna Administrativa, Ordinaria, Estratégica y Ex post, número A-7/2018, clave 1-6-8-10 denominada "Servicios de limpieza contratados por el STC", a la Subdirección General de Administración y Finanzas; y a la Subdirección General de Operación, con fecha de inicio 02 de julio de 2018 y fecha de término 28 de septiembre de 2018.

ALCANCE

Con el objetivo de constatar que el servicio de limpieza en las instalaciones del Sistema de Transporte Colectivo se realice conforme a lo establecido en los contratos, asimismo, constatar que el proceso de adjudicación, la contratación, autorización y pago del servicio, se realice en apego a la normatividad aplicable y se cuente con la documentación soporte correspondiente, se analizaron los 6 contratos que se formalizaron durante el ejercicio 2018, por un monto máximo autorizado de \$325 millones, adjudicados directamente y que representan el 100% de lo contratado para este servicio, conforme a lo siguiente:

Contrato	Proveedor	Vigencia	Monto Max.
STC-CNCS-035/2018	Reisco operadora de servicios S.A. de C.V.	01-01-18 al 31-05-18	\$ 43,164,896.00
STC-CNCS-036/2018	Consorcio Multigreen S.A. de C.V. y Grupo Comercial Bezofra S.A. de C.V.	01-01-18 al 31-05-18	\$ 21,400,000.00
STC-CNCS-037/2018	Tecnolimpieza ecotec S.A. de C.V.	01-01-18 al 31-05-18	\$ 101,000,000.00
STC-CNCS-082/2018	Reisco operadora de servicios S.A. de C.V.	01-06-18 al 31-12-18	\$ 51,991,787.41
STC-CNCS-083/2018	Consorcio Multigreen S.A. de C.V.	01-06-18 al 31-12-18	\$ 19,371,365.14
STC-CNCS-084/2018	Tecnolimpieza ecotec S.A. de C.V.	01-06-18 al 31-12-18	\$ 88,071,951.45
Total monto máximo autorizado			\$ 325,000,000.00

La revisión de los contratos se llevó a cabo en tres rubros: estaciones, edificios administrativos y trenes de la red del Sistema de Transporte Colectivo y se verificó la documentación soporte del procedimiento de adjudicación; la formalización de los contratos, su clausulado y anexos correspondientes; se verificó



selectivamente la documentación comprobatoria de los pagos realizados por los servicios devengados; se verificó que en caso de incumplimiento por parte de los prestadores del servicio, se hayan aplicado las sanciones correspondientes; se realizaron verificaciones físicas para constatar la ejecución del servicio en tiempo real, se elaboraron actas con los encargados de supervisar el servicio por parte del Sistema de Transporte Colectivo; así también, se llevaron a cabo encuestas con los afanadores, con la finalidad de conocer su opinión en el desempeño de su trabajo.

OBSERVACIONES DETERMINADAS

Con la finalidad de obtener una seguridad razonable y poder emitir una opinión acertada, la auditoría se realizó con base en la Ley de Auditoría y Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México y los Lineamientos de Auditoría de la Administración Pública de la Ciudad de México, lo cual consta en la documentación soporte y papeles de trabajo.

Como resultado de la aplicación de los procedimientos de auditoría, a través de pruebas de cumplimiento y sustantivas a los 6 contratos auditados, de la revisión a la documentación soporte de la adjudicación, la contratación, de la verificación selectiva efectuada a la documentación comprobatoria que soporta los pagos realizados por los servicios devengados, de la verificación de aplicación de sanciones por incumplimiento por parte de los prestadores del servicio; del análisis a los procedimientos relacionados con la contratación, autorización y pago del servicio, de la verificación física para constatar la ejecución de los servicios, de la aplicación de encuestas a los afanadores, se determinó lo siguiente:

OBSERVACIÓN 1.- INCUMPLIMIENTO EN LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS DE LIMPIEZA EN LAS ESTACIONES, ASÍ COMO AL INTERIOR DE TRENES EN TIEMPO DE MANIOBRAS DEL SISTEMA DE TRANSPORTE COLECTIVO.

Con la finalidad de constatar la ejecución de los servicios de limpieza que se tienen contratados, en primer lugar se seleccionaron para su análisis las líneas 1, 3, 4 y 12 que representan el 33.33% de las 12 líneas existentes del Sistema de Transporte Colectivo (STC), y que abarcan los contratos **STC-CNCS-082/2018** adjudicado a la empresa **Reisco Operadora de Servicios S.A. de C.V.** y **STC-CNCS-083/2018** de la empresa **Consorcio Multigreen, S.A. de C.V.**, relativos a las estaciones del STC por el período de junio a diciembre de 2018, por un monto máximo autorizado de \$51,991,787.41 y \$19,371,365.14, respectivamente; se realizó la verificación física y documental del 25 de julio al 10 de agosto de 2018, en 28 estaciones de las líneas seleccionadas.

En segundo lugar, se revisaron los contratos **STC-CNCS-082/2018** y **STC-CNCS-084/2018**, celebrados con las compañías **Reisco Operadora de Servicios, S.A. de C.V.** y **Tecnolimpieza Ecotec, S.A. de C.V.** respectivamente, a fin de verificar "la limpieza interior de tren en tiempo de maniobras", en particular los métodos de trabajo establecidos en dichos contratos, identificados con el numeral TR.01, los cuales describen la periodicidad, elementos, materiales, aditamentos, equipo de protección y descripción de la actividad a desarrollar.

En referencia a los servicios realizados en estaciones se detectó lo siguiente:

- Falta de personal de limpieza (no se cumple con el programa de distribución de turnos hombre).
- Falta de materiales (detergente, cloro, jabones, líquidos limpiadores, abrillantadores, entre otros).
- Falta de herramientas (cubetas, escobas, franelas, guantes, cepillos, fibras, entre otros).
- Falta de equipo de limpieza (pulidoras, escaleras, mangueras, hidrolavadoras, entre otros).
- Falta de limpieza en general (escaleras, barandales, paredes, pisos, cristales, coladeras, entre otros).

En relación a la limpieza de trenes en tiempo de maniobras, se detectó incumplimientos que se soportan mediante cédulas que fueron realizadas en la verificación física, suscritas por personal del Órgano Interno de



Control, en cada una de las estaciones señaladas conforme a lo siguiente:

- Falta barrido en la superficie del piso del tren y mechudeo con la aplicación de aromatizante, conforme a la ficha de actividad Anexo II partidas 1 a la 12 de la CEPYMAG, numeral 50 TR.01.
- Falta de portación del gafete del personal de limpieza al realizar sus actividades.
- En la estación Garibaldi Línea 8 se detectó la entrega incompleta de los materiales.

OBSERVACIÓN 2.- MODIFICACIÓN A LA PROGRAMACIÓN Y EXCLUSIÓN DEL PERSONAL DE LIMPIEZA PARA REALIZAR SUS ACTIVIDADES EN LA ESTACIÓN CONSTITUCIÓN DE 1917 CONFORME AL CONTRATO STC-CNCS-037/2018.

Derivado del análisis realizado a la documentación comprobatoria por la prestación del servicio de Limpieza en estaciones y trenes en tiempo de maniobra turno matutino, vespertino y limpieza profunda de las líneas 2, 6, 7, 8 y 9, del contrato administrativo STC-CNCS-037/2018, con vigencia del 1 enero al 31 de mayo de 2018, adjudicado directamente al proveedor "Tecnolimpieza Ecotec S.A de C.V", por un monto total máximo autorizado de 101'000,000.00 con I.V.A. incluido, se detectó que:

El Coordinador de Transportación de Línea 8 modificó la programación de turnos hombre diarios en estaciones, trenes y permanencias, contenidos en el contrato administrativo y anexo 1 correspondiente a la partida 8 y eliminó la limpieza de trenes en tiempo de maniobra en la estación Constitución de 1917, fuera de lo establecido en el contrato y no registrados en el Procedimiento P-347 "Supervisión y evaluación de los servicios profesionales en las estaciones de la red del STC".

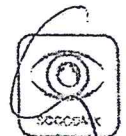
Respecto a la modificación de la programación original establecida en el contrato, pasó de 358 turnos hombre, dividido en 146 matutino, 146 vespertino y 66 nocturno, a una reducción de 285 turnos hombre, dividido en 116 matutino, 166 vespertino y 53 nocturno.

OBSERVACIÓN 3.- COBRO INCORRECTO DE PENAS CONVENCIONALES A LOS PRESTADORES DEL SERVICIO DE LIMPIEZA DE LOS CONTRATOS STC-CNCS-035/2018 y STC-CNCS-036/2018

Se seleccionaron para su análisis los contratos STC-CNCS-035/2018 y STC-CNCS-036/2018, con vigencia del 01 de enero al 31 de mayo de 2018, adjudicados directamente a las empresas Reisco Operadora de Servicios, S.A. de C.V. y Consorcio Multigreen, S.A. de C.V., por un monto máximo autorizado de \$43,164,896.00 y \$21,400,000.00, respectivamente, por lo que de la verificación documental que soporta el pago de los servicios devengados, se detectó lo siguiente:

Cobro menor de penas convencionales por un importe de \$776,657.00, toda vez, que de conformidad con los cálculos determinados por la Coordinación de Normatividad y Contratación de Servicios, adscrita a la Gerencia de Adquisiciones y Contratación de Servicios, el monto de penas convencionales ascendió a \$994,568.75 en el mes de enero de 2018, sin embargo, las notas de crédito que presentaron las empresas Reisco Operadora de Servicios, S.A. de C.V. y Consorcio Multigreen, S.A. de C.V., únicamente fue por un total de \$217,911.75:

Así también se advierte que en el mes de enero de 2018, la Coordinación de Normatividad y Contratación de Servicios, no siguió el procedimiento de notificar directamente a los prestadores de servicio el importe de las penas convencionales a que se hicieron acreedores, ya que únicamente informó mediante oficios a la Gerencia de Almacenes y Suministros sobre el cálculo de las penas convencionales por un importe de \$994,568.75, sin embargo, la Gerencia de Almacenes y Suministros notificó a las empresas Reisco Operadora de Servicios, S.A. de C.V. y Consorcio Multigreen, S.A. de C.V., solamente el importe de \$217,911.75, es decir \$776,657.00 menos.



OBSERVACIÓN 4.- PAGOS EN EXCESO DEL SERVICIO DE LIMPIEZA EN EDIFICIOS ADMINISTRATIVOS, CLINICAS, CENDI Y DEPORTIVO DEL CONTRATO No. STC-CNCS-037/2018.

Se efectuó un análisis del contrato número STC-CNCS-037/2018 adjudicado a la empresa "TECNOLIMPIEZA ECOTEC, S.A. DE C.V.", con vigencia del 1° de enero al 31 de mayo de 2018, por un monto máximo de \$101,000,000.00, por lo que de la verificación física y documental realizada del 02 de julio al 28 de septiembre 2018, se detectó que:

La Coordinación de Servicios Generales al realizar la verificación de los servicios de limpieza prestados por la empresa "TECNOLIMPIEZA ECOTEC, S.A. DE C.V.", conforme lo pactado en el contrato administrativo y sus anexos, acreditó la asistencia de cabos que se presentaron a laborar, sin serlo; así como la realización de limpieza en edificios en las que no se realiza el servicio.

Lo anterior se comprueba con la verificación física de los servicios de limpieza realizados a las 41 áreas integradas en 6 Zonas que conforman la partida 16 Anexo 1 del contrato STC-CNCS-037/2018 y del análisis de la documentación soporte.

De la revisión documental y la verificación física efectuada por el parte de personal del Órgano Interno de Control en el Sistema de Transporte Colectivo (OICSTC) del 9 de julio al 2 de agosto de 2018 se obtuvo lo siguiente:

- Los trabajos de limpieza por parte de la empresa **TECNOLIMPIEZA ECOTEC, S.A. DE C.V.**, se realizaron con turnos hombre (T/H) cabo incompletos de enero a marzo de 2018; ya que de los 27 T/H cabo (17 T/H Matutinos y 10 T/H Vespertinos) que señala el contrato y que se acreditaron en los "Formatos de verificación y calificación de los servicios de limpieza", solo se identificó 1 trabajador con el cargo de cabo con T/H matutino y vespertino en la Zona 1, de acuerdo a la credencial y a la "Relación de Credenciales emitidas para personal de limpieza de los contratos vigentes" en contravención a lo establecido en la partida 16 del Anexo I "Requerimiento y distribución de turnos hombre de los servicios de limpieza en edificios administrativos, clínicas, Cendis y deportivo" del Contrato.

Conforme lo anteriormente señalado se puede considerar un pago en exceso por turnos hombre cabo no acreditado de \$328,125, que es la diferencia entre el costo del cabo verificado físicamente y el costo acreditado en supervisión.

- Se acreditó en los "Formatos de verificación y calificación de los servicios de limpieza" la realización de los trabajos de supervisión del servicio de limpieza de los Edificios de Zapata y Juzgado Cívico Hidalgo, Zona 5, Partida 16 del contrato STC-CNCS-037/2018, aun cuando no se realiza por la empresa **TECNOLIMPIEZA ECOTEC, S.A. DE C.V.** de acuerdo con lo manifestado por el personal que labora en los edificios antes señalados.

Conforme lo anteriormente señalado se puede considerar un pago en exceso por las dos áreas acreditadas en las cuales no se realizó el servicio de limpieza de \$39,375.

OBSERVACIÓN 5.-TURNOS HOMBRE NO PROPORCIONADOS (AUSENCIAS) POR LOS PROVEEDORES PARA EL SERVICIO DE LIMPIEZA EN EL ORGANISMO.

Se analizaron los 3 Contratos para el Servicio de Limpieza formalizados para el período de enero a mayo de 2018, por un importe total de \$165'564,896.00 (100%) que corresponde a 815,591 turnos hombre.

Se consideró una muestra por un importe de \$96'885,810.00 que corresponde al 58.52% equivalente a 477,270 turnos hombre solamente del periodo de enero a marzo de 2018, que debieron proporcionar los proveedores del servicio en los meses señalados.



De lo anterior, se realizó análisis comparativo respecto de la muestra referida contra las "Cuentas por Pagar" que incluyen las facturas, del cual se determinó un pago por **\$89'800,498.55** equivalente a 442,376 turnos hombre; reflejando que en las líneas, trenes, instalaciones e inmuebles del STC, se dejó de proporcionar la cantidad de 34,894 turno/hombre (ausencias) equivalente a \$7'083,772.45, cuyas ausencias corresponden en el contrato 035/2018 el 24.39%, y en los contratos 036/2018 y 037/2018 se tiene de menos 1.92% y 1.11%, lo cual resulta incongruente en estos últimos contratos por el ajuste que se fue realizando en el servicio de los turnos/hombre.

Lo anterior, denota que las empresas que prestan el servicio de limpieza a través de los Contratos STC-CNCS-035/2018 con Reisco Operadora de Servicio, S.A. de C.V., STC-CNCS-036/2018 con Multigren, S.A. de C.V. y STC-CNCS-037/2018 con Tecno Limpieza Ecotec, S.A. de C.V., están demeritando la calidad del servicio al reflejarse ausencia de personal en líneas, trenes, instalaciones y edificios administrativos del STC, que están previstos en los contratos además, se limita la capacidad de la persona (afanadora) al tener que cubrir con su fuerza de trabajo actividades que están programadas con un total de turnos/hombre.

Por otra parte, del análisis se desprende que se dejó de cobrar **\$7'083,772.45**, equivalente a **34,894 turnos hombre (ausencias)** que los responsables de la supervisión del servicio de limpieza del Organismo no reportaron, ya que en las **Notas de Crédito incluidas en las Cuentas por Pagar, donde se reportaron 69,119 ausencias turnos / hombre (198.08%)** por un importe de **\$1'683,709.35 (23.76%)**, lo cual otorgó la diferencia de más 34,225 ausencias (turnos hombre) reportados (-98.08%), equivalente al importe de **\$5'400,063.10 (76.23%)**, considerado como ahorro al proveedor.

OBSERVACIÓN 6.-INCUMPLIMIENTO EN LA SUPERVISIÓN AL SERVICIO DE LIMPIEZA EN EDIFICIOS ADMINISTRATIVOS, CLINICAS, CENDI Y DEPORTIVO.

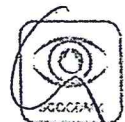
Se efectuó un análisis de los contratos **STC-CNCS-037/2018** y **STC-CNCS-084/2018**, adjudicados a la empresa "**TECNOLIMPIEZA ECOTEC, S.A. DE C.V.**", el primero con vigencia del 1° de enero al 31 de mayo de 2018, por un monto máximo de "101,000,000.00 y el segundo con un periodo del 1° de junio al 31 de diciembre del mismo año, cuyo monto máximo asciende a \$88,071,951.41, por lo que de la verificación física y documental realizada del 02 de julio al 28 de septiembre 2018, se detectó que:

La Coordinación de Servicios Generales al realizar la verificación de los servicios de limpieza por la empresa "**TECNOLIMPIEZA ECOTEC, S.A. DE C.V.**", conforme lo pactado en el contrato administrativo y sus anexos, no reporta las deficiencias reales existentes provocando una deficiente aplicación de penas convencionales y calidad del servicio prestado.

Lo anterior se comprueba con la verificación física de los servicios de limpieza realizados a las 41 áreas integradas en 6 zonas que conforman la partida 16 Anexo1 de los contratos **STC-CNCS-037/2018** y **STC-CNCS-084/2018**; mediante la aplicación de Cuestionarios al Personal de Supervisión del Prestador del Servicio y del STC y del análisis a la documentación soporte.

De la revisión documental y la verificación física efectuada por el parte de personal del Órgano Interno de Control en el Sistema de Transporte Colectivo (OICSTC) del 9 de julio al 2 de agosto de 2018 se obtuvo lo siguiente:

- No existe control de los materiales, ni registro de la realización de la limpieza profunda (pulido, encerado, lavado de alfombras, ventanas, cortinas) por parte del personal de la Compañía de Limpieza, y tampoco se cuenta con la totalidad de los materiales que indica el Anexo III Partida 16 "Materiales y elementos para Edificios Administrativos. Clínicas, CENDI, CAAM y Deportivo – Distribución por Área" del Contrato.
- Que en los baños de los Edificios de Incade, Taller de Mantenimiento de Vehículos – Área de Transporte de Personal, Sevilla, Isabel la Católica Norte y Sur, Cuauhtémoc, Clínica Zaragoza y Ticoman, entre otras



áreas, los despachadores de papel, de jabón para manos y toalleros se encuentran en mal estado, rotos y algunos casos no hay, en contravención a lo señalado en el Anexo II Partida 16 "Servicio Integral de Limpieza en Edificios Administrativos, Clínica, CENDI y Deportivo" "1. Descripción del Servicio Partida 16" inciso f) la empresa tendrá la obligación de reemplazar los despachadores de papel higiénico, rollos de papel para manos y jabón líquido cuando por el uso se deterioren.

- Que en la Zona 6, en específico el Centro de Atención de Adultos Mayores (CAAM) y el CENDI Nopalera la plantilla de personal requerida en el contrato STC-CNCS-037/2018 de 47 T/H y STC-CNCS-084/2018 de 16 T/H, no corresponde a las necesidades de las áreas, esto debido a que en la verificación física se detectó estas áreas carecen de mobiliario y personal del STC laborando, es decir están vacías, en cuanto a la Clínica funciona parcialmente; y a pesar de ello se acredita la asistencia de 14 afanadores conforme al "Formatos de verificación y calificación de los servicios de limpieza".
- La Gerencia de Almacenes a través de la Coordinación de Servicios Generales no proporciona a los supervisores de limpieza del STC, la información de los anexos del contrato para la verificación del cumplimiento, conforme a los cuestionarios aplicados a los mismos y a las cédulas del levantamiento físico.

OBSERVACIÓN 7.- FALTA DE CONTROL EN EL REGISTRO Y EMISIÓN CREDENCIALES A TRABAJADORES DE LIMPIEZA PREVISTAS EN LAS OBLIGACIONES CONTRAÍDAS DE LOS CONTRATOS Nos. STC-CNCS-037/2018 Y STC-CNCS-084/2018

Se efectuó un análisis a los contratos números STC-CNCS-037/2018 y STC-CNCS-084/2018, se realizó la verificación física y documental realizada del 02 de julio al 28 de septiembre 2018, en el cual se detectó que: La Coordinación de Servicios Generales no tiene control para expedir y autorizar las credenciales de los trabajadores de la compañía de limpieza TECNOLIMPIEZA ECOTEC S.A. de C.V.

Lo anterior se comprueba con la verificación física de los servicios de limpieza realizados a las 41 áreas integradas en 6 Zonas que conforman la partida 16 Anexo1 de los contratos STC-CNCS-037/2018 y STC-CNCS-084/2018, así como del análisis de la documentación soporte.

De la revisión documental y la verificación física, efectuada por personal del Órgano Interno de Control en el Sistema de Transporte Colectivo (OICSTC) del 9 de julio al 2 de agosto de 2018, se obtuvo lo siguiente:

- No se tiene registro actualizado de credenciales emitidas a los trabajadores de la compañía de limpieza, ya que la Coordinación de Servicios Generales desconoce los nombres de los trabajadores que ingresan o dan de baja, ya que al día 12 de julio de 2018, la Gerencia de Almacenes y Suministros únicamente proporcionó relación de trabajadores de enero a mayo de 2018 y no a la fecha solicitada, mismo que se constata con las cédulas de verificación física de credenciales de los trabajadores que tenían un mes o más de haber ingresado, y aún no contaban con ella para acceder a las instalaciones del STC y la Coordinación de Servicios Generales no tiene registro de ellos.
- Al autorizar la credencial no se controlan y revisan los números de registros de afiliación al IMSS, con que se llenan las credenciales de los trabajadores de limpieza, en las que se encuentran asignados 195 trabajadores en los turnos matutino y vespertino, de los cuales fueron verificadas físicamente las credenciales de identificación de 169 de ellos, determinando que 5 son pensionados de otras empresas y cuentan con IMSS, 60 no tienen número de registro en sus credenciales y 104 cuentan con registro del IMSS; sin embargo se realizó la conciliación de los nombres y números de afiliación de los 169, los cuales no se encontraron dentro "Cédulas de Determinación de Cuotas" del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) de febrero y marzo de 2018 que presentó la Compañía TECNOLIMPIEZA ECOTEC S.A. de C.V constatando que ninguno está afiliado al IMSS o a otra institución de salud por parte de la empresa.



Además, se comprobó con la relación de trabajadores inscritos al IMSS que dicha empresa presenta en la facturación para trámite de pago.

- Existen alteraciones posteriores en el rubro "puesto" ya que debido a que todas se imprimen con la denominación de AFANADOR (sea afanador, cabo o supervisor) y posteriormente se les cambia con pluma la denominación del puesto la denominación de afanador a cabo (1 caso en edificio Isabel la Católica lado sur), lo cual se constata con el reporte fotográfico de las visitas realizadas.

OBSERVACIÓN 8.- INSPECTORES JEFES DE ESTACIÓN EXCEDEN SUS FACULTADES HACIA EL PERSONAL DE LIMPIEZA.

se seleccionaron 64 estaciones que representan el 32.8% de las 195 que conforman las 12 Líneas del Sistema de Transporte Colectivo, en las cuales se llevan a cabo los servicios de limpieza al amparo de los contratos STC-CNCS-082/2018 adjudicado a la empresa Reisco Operadora de Servicios S.A. de C.V., STC-CNCS-083/2018 de la empresa Consorcio Multigreen, S.A. de C.V. y STC-CNCS-084/2018 adjudicado a Tecnolimpieza Ecotec, S.A. de C.V., por el período de junio a diciembre de 2018, se realizaron un total de 305 cuestionarios durante la segunda quincena de agosto de 2018, a los afanadores que llevan a cabo los servicios de limpieza, arrojando los siguientes resultados:

- 195 casos, que representan el 63.9% de los encuestados, no están inscritos en el seguro social. Por lo que se advierte que la Coordinación de Servicios Generales adscrita a la Gerencia de Almacenes y Suministros incumple la cláusula octava de los contratos vigentes, la cual establece que: *"...será la única área de "El STC" autorizada para expedir y autorizar las credenciales de los trabajadores de todas las partidas... la cual deberá contener el número de afiliación vigente al Instituto Mexicano del Seguro Social;..."*
- 23 casos, que representan el 7.5% de los encuestados, ha realizado actividades diferentes a las de limpieza en su horario de labores, solicitadas por personal del STC (taquilleras y jefes de estación).
- 20 casos, que representan el 6.5% de los encuestados, han sufrido o padecido algún tipo de abuso, maltrato o acoso por parte de los inspectores jefes de estación.

Por lo que derivado de lo expresado por los trabajadores de limpieza, se advierte que algunos inspectores jefes de estación realizan actos de discriminación o abuso en contra de ellos.

Aunado a lo anterior, también se detectaron abusos por parte de las empresas de limpieza a los afanadores que tienen contratados:

- 23 casos, que representan el 7.5% de los encuestados, les han solicitado quedarse a trabajar más tiempo de su jornada, sin pago extra.
- 78 casos, que representan el 25% de los encuestados, el pago de su quincena es extemporáneo.
- 56 casos, que representan el 18% de los encuestados, les realizan descuentos injustificados en el pago de su quincena.
- 55 casos, que representa el 18% de los encuestados, las empresas de limpieza les cobraron el uniforme a 15 trabajadores y a 40 se los entregaron incompletos.

Como se pudo apreciar en las encuestas realizadas con los afanadores de las 3 empresas que prestan los servicios de limpieza en el STC, existen diversas anomalías que los afectan como trabajadores y que por ende impacta en la calidad del servicio, ya que provoca ausentismo y no se cumple con la limpieza requerida en los contratos, dando mala imagen a los usuarios de esta importante red de transporte.

LIMITANTES

Ninguna.



CONCLUSIONES

De la auditoría practicada al servicio integral de limpieza profesional contratado por el Sistema de Transporte Colectivo, vigente durante el ejercicio 2018, se advierte la necesidad de que el Sistema de Transporte Colectivo a través de la Subdirección General de Operación y de la Subdirección General de Administración y Finanzas, refuercen los mecanismos de control y supervisión que coadyuven a mejorar los procesos operativos y administrativos relacionados con la contratación, seguimiento, control, supervisión, cumplimiento y pago de los servicios de limpieza, principalmente en las recomendaciones que a continuación se mencionan:

OBSERVACIÓN 1

CORRECTIVAS:

El Sistema de Transporte Colectivo a través de la Subdirección General de Administración y Finanzas; y la Coordinación de Normatividad y Contratación de Servicios de la Gerencia de Adquisiciones y Contratación de Servicios, deberá:

- Realizar el cálculo de las penas convencionales que correspondan, conforme a los informes quincenales que emitieron las áreas usuarias en los meses de julio y agosto 2018, por los incumplimientos en los servicios de limpieza en estaciones y al interior de trenes en tiempo de maniobras, adjudicados a las empresas Reisco Operadora de Servicios, S.A. de C.V. y Consorcio Multigreen, S.A. de C.V., con los contratos **STC-CNCS-082/2018** y **STC-CNCS-083/2018**, respectivamente.
- Notificar mediante oficio a las empresas Reisco Operadora de Servicios, S.A. de C.V. y Consorcio Multigreen, S.A. de C.V. el monto de las penas convencionales a las que se hicieron acreedores en los meses de julio y agosto de 2018, por los incumplimientos en los servicios de limpieza en estaciones y al interior de trenes en tiempo de maniobras, adjudicados con los contratos **STC-CNCS-082/2018** y **STC-CNCS-083/2018**, respectivamente, con la finalidad de que emitan sus notas de crédito correspondientes.
- Realizar el cobro de las penas convencionales que se determinen de los meses de julio y agosto de 2018, a las empresas Reisco Operadora de Servicios, S.A. de C.V. y Consorcio Multigreen, S.A. de C.V., por los incumplimientos en los servicios de limpieza en estaciones y al interior de trenes en tiempo de maniobras, adjudicados con los contratos **STC-CNCS-082/2018** y **STC-CNCS-083/2018**, respectivamente. Asimismo, exhibir a este Órgano Interno de Control, la documentación que avale el ingreso a las cuentas del Organismo por el cobro de las penas convencionales.

PREVENTIVAS:

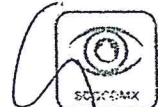
El Sistema de Transporte Colectivo a través de la Subdirección General de Operación y Dirección de Transportación, deberá:

- Instruir por escrito a las Gerencias de Líneas, enviar dentro de los primeros 5 (cinco) días hábiles contados a partir del término de cada quincena los informes quincenales a la Coordinación de Normatividad y Contratación de Servicios, conforme a lo establecido en la cláusula decima quinta de los contratos auditados y en apego a lo establecido en el procedimiento P-347 "Supervisión y evaluación de los servicios profesionales de limpieza en las estaciones de la Red del STC."

OBSERVACIÓN 2

CORRECTIVAS:

El Sistema de Transporte Colectivo a través de la Subdirección General de Administración y Finanzas y la Gerencia de Almacenes y Suministros, dependiente de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales deberá:



- Aclarar y documentar las modificaciones y la eliminación del servicio de limpieza en la estación Constitución de 1917, sin el convenio modificatorio respectivo.

PREVENTIVAS:

El Sistema de Transporte Colectivo a través de la Subdirección General de Administración y Finanzas y la Gerencia de Almacenes y Suministros, dependiente de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales deberá:

- Instruir a los encargados de las áreas en estaciones, trenes y permanencias, para que comuniquen las necesidades de sus respectivas líneas, a fin de ser consideradas e incluidas en los anexos técnicos del contrato, a efecto de tener congruencia entre la programación, la facturación y los requerimientos propios de cada una de las áreas.
- Instruir a las diversas áreas bajo su responsabilidad para que se apeguen a lo estipulado en los anexos técnicos del contrato de limpieza, a efecto de sustentar y documentar los cambios o modificaciones realizados en la programación de turnos hombre, como lo es en este caso, la disminución o sustitución de personal en trenes en tiempo de maniobra en Constitución de 1917.

OBSERVACIÓN 3

CORRECTIVAS:

El Sistema de Transporte Colectivo a través de la Subdirección General de Administración y Finanzas; y la Coordinación de Normatividad y Contratación de Servicios de la Gerencia de Adquisiciones y Contratación de Servicios, deberá:

- Realizar de forma inmediata el cobro de las penas convencionales determinadas conforme a los informes quincenales que emitieron las áreas usuarias en el mes de enero de 2018, por el importe faltante de \$776,657.00 que no fue notificado a las empresas Reisco Operadora de Servicios, S.A. de C.V. (\$538,375.25) y Consorcio Multigreen, S.A. de C.V. (\$238,281.75), por los incumplimientos en los servicios de limpieza, adjudicados con los contratos STC-CNCS-035/2018 y STC-CNCS-036/2018, respectivamente. Asimismo, exhibir a este Órgano Interno de Control, la documentación que avale el ingreso a las cuentas del Organismo por el cobro de las penas convencionales.
- Aclarar por qué no se notificó a las empresas Reisco Operadora de Servicios, S.A. de C.V. y Consorcio Multigreen, S.A. de C.V. el monto de las penas convencionales a las que se hicieron acreedores en el mes de enero de 2018, tal como lo establece el procedimiento P-097.
- Notificar mediante oficio a las empresas Reisco Operadora de Servicios, S.A. de C.V. y Consorcio Multigreen, S.A. de C.V. el monto correcto de las penas convencionales a las que se hicieron acreedores en el mes de enero de 2018, por los incumplimientos en los servicios de limpieza adjudicados con los contratos STC-CNCS-035/2018 y STC-CNCS-036/2018, respectivamente, con la finalidad de que emitan sus notas de crédito correspondientes.

PREVENTIVAS:

El Sistema de Transporte Colectivo a través de la Subdirección General de Administración y Finanzas; y la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, deberá:

- Instruir por escrito a la Coordinación de Normatividad y Contratación de Servicios de la Gerencia de Adquisiciones y Contratación de Servicios, apegarse estrictamente a lo establecido en el procedimiento (P-097) "Aplicación de Penas Convencionales a las Empresas que Prestan Servicios de Limpieza" y demás normatividad relacionada con la notificación de penas convencionales y trámite de pago.



- Instruir por escrito a la Gerencia de Almacenes y Suministros abstenerse de realizar funciones y actividades que no tiene expresamente establecidas en los procedimientos y normatividad relacionada con los servicios de limpieza.

OBSERVACIÓN 4

CORRECTIVAS:

El Sistema de Transporte Colectivo a través de la Subdirección General de Administración y Finanzas; y la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales a través de que la Gerencia de Almacenes y Suministros, deberá:

- Realizar el cálculo real de los cabos pagados en exceso y acredite la recuperación correspondiente, siendo que en realidad solo se cumple con la plantilla de afanadores, más no así de cabos.
- Realizar el cálculo real de las áreas a las cuales no se les otorga el servicio y acredite la recuperación correspondiente.

PREVENTIVAS:

El Sistema de Transporte Colectivo a través de la Subdirección General de Administración y Finanzas; y la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales a través de que la Gerencia de Almacenes y Suministros, deberá:

- Instruir por escrito a las áreas correspondientes, para que supervisen el cumplimiento del contrato respectivo y con ello, evitar realizar pagos en exceso en los edificios administrativos.

OBSERVACIÓN 5

CORRECTIVAS:

Que la Subdirección General de Administración y Finanzas, instruya a la Gerencia de Adquisiciones y Contratación de Servicios, Gerencia de Almacenes y Suministros para que:

- Aclare el incumplimiento de la calidad de los servicios que se señalan en las cláusulas sexta, octava y décima primera de los contratos STC-CNCS-035/2018, STC-CNCS-036/2018 y STC-CNCS-037/2018, al reflejarse un ausentismo de 34,894 turno/hombre (ausencias) equivalente a \$7'083,772.45, que se determinó en el comparativo de los contratos y las facturas pagadas por el Organismo a los proveedores del servicio de limpieza del periodo de enero –marzo de 2018, cuyas empresas "Reisco Operadora de Servicio", S.A. de C.V., "Consortio Multigren", S.A. de C.V. y "Tecno Limpieza Ecotec", S.A. de C.V. actualmente continúan prestando el servicio de junio a diciembre de 2018.
- Aclare el monto y acredite el pago de la penalización a los proveedores del servicio de limpieza en la vigencia de los contratos STC-CNCS-035/2018 con Reisco Operadora de Servicio, S.A. de C.V., STC-CNCS-036/2018 con Consortio Multigren, S.A. de C.V. y STC-CNCS-037/2018 con Tecno Limpieza Ecotec, S.A. de C.V.

PREVENTIVAS:

Que la Subdirección General de Administración y Finanzas, instruya a la Gerencia de Adquisiciones y Contratación de Servicios, Gerencia de Almacenes y Suministros para:

- Solicitar a los prestadores de servicio en lo subsecuente presenten la totalidad de los turnos/hombre formalizados en cada uno de los contratos con la plantilla de personal de servicio de limpieza.
- Implementar un control interno de supervisión de que garantice la disposición de personal y ausentismo del mismo en el servicio de limpieza.
- Formalizar contratos que garanticen la calidad del servicio de limpieza en el Organismo.



OBSERVACIÓN 6

CORRECTIVAS:

El Sistema de Transporte Colectivo a través de la Subdirección General de Administración y Finanzas; y la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales a través de la Gerencia de Almacenes y Suministros, deberá:

- Exhortar y capacitar al personal de supervisión a efecto de que cumpla con sus funciones de una forma eficaz y en estricto apego al contrato que se supervisa, así como la entrega oportuna de la documentación y formatos necesarios para su desarrollo.

PREVENTIVAS:

El Sistema de Transporte Colectivo a través de la Subdirección General de Administración y Finanzas; y la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales a través de la Gerencia de Almacenes y Suministros, deberá:

- Instruir por escrito a la Coordinación de Servicios Generales para que supervise con apego al contrato los servicios de limpieza.
- Instruir a la Coordinación de Servicios Generales para que revise y mejore los mecanismos de supervisión establecidos en el STC.

OBSERVACIÓN 7

El Sistema de Transporte Colectivo a través de la Subdirección General de Administración y Finanzas, deberá instruir a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales a efecto de que la Gerencia de Almacenes y Suministros lleve a cabo lo siguiente:

CORRECTIVAS:

- Verificar y actualizar todas las credenciales del personal de las compañías de limpieza, a efecto de que cuenten con el número de afiliación de Seguro Social, el cual tendrán que corroborar que se encuentren vigente y dentro de las "Cédulas de Determinación de Cuotas" del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) que presente la compañía de limpieza en turno.
- Reforzar el control interno denominado "Relación de Credenciales emitidas para personal de limpieza de los contratos vigentes" incluyendo el número de afiliación del Seguro Social vigente y previamente verificado y el folio de emisión correspondiente, y en caso de ser pensionado realizar la aclaración en el mismo.
- Vigilar que las credenciales emitidas no sean alteradas.

PREVENTIVAS:

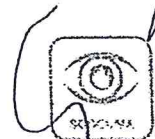
El Sistema de Transporte Colectivo a través de la Subdirección General de Administración y Finanzas, deberá instruir a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales a efecto de que la Gerencia de Almacenes y Suministros deberá:

- Exhortar al personal de la Coordinación de Servicios Generales a efecto de que cumpla con sus funciones de una forma eficaz y en estricto apego al contrato que se supervisa y a la normatividad correspondiente.

OBSERVACIÓN 8

CORRECTIVAS:

El Sistema de Transporte Colectivo a través de la Subdirección General de Operación, y la Subdirección General de Administración y Finanzas, deberán instruir por escrito, según corresponda a:



- La Dirección de Transportación y sus Coordinaciones de líneas, para que a través de oficios notifiquen a todos sus inspectores jefes de estación, para que apeguen sus actividades a las estrictamente establecidas en los procedimientos P-347 "Supervisión y evaluación de los servicios profesionales de limpieza en las estaciones de la Red del STC" y P-348 "Supervisión y evaluación de los servicios profesionales de limpieza de los trenes en tiempo de maniobra en las estaciones terminales" y en general a todo el personal a su cargo, para que se abstengan de dar indicaciones y utilizar a los trabajadores de limpieza para atender asuntos personales, con la finalidad de evitar actos de discriminación o abuso en contra dichos trabajadores.
- La Gerencia de Almacenes y Suministros, para que a través de oficios notifique a todos sus supervisores de limpieza asignados en los edificios administrativos, CENDI, CAAM, clínicas, deportivo y almacenes del STC, para que apeguen sus actividades a las estrictamente establecidas en el procedimiento P-349 "Supervisión y evaluación de los servicios profesionales de limpieza a edificios administrativos, CENDI, CAAM, clínicas, deportivo y almacenes" y en general a todo el personal a su cargo, para que se abstengan de dar indicaciones y utilizar a los trabajadores de limpieza para atender asuntos personales, con la finalidad de evitar actos de discriminación o abuso en contra dichos trabajadores.

El Sistema de Transporte Colectivo a través de la Subdirección General de Administración y Finanzas, y la Coordinación de Servicios Generales adscrita a la Gerencia de Almacenes y Suministros, deberá:

- Exigir y notificar por escrito a las empresas Reisco Operadora de Servicios S.A. de C.V., Consorcio Multigreen, S.A. de C.V. y Tecnolimpieza Ecotec, S.A. de C.V. dar estricto cumplimiento a lo establecido en los contratos, dotando al personal de limpieza con todos los instrumentos y/o aditamentos que se requieren para el desempeño de sus actividades.

PREVENTIVAS:

El Sistema de Transporte Colectivo a través de la Subdirección General de Operación, y la Subdirección General de Administración y Finanzas, deberán instruir por escrito, según corresponda a:

- La Dirección de Transportación y la Gerencia de Almacenes y Suministros para que establezcan mecanismos de supervisión a quien interviene y realiza la supervisión y evaluación de los servicios de limpieza.
- La Gerencia de Adquisiciones y Contratación de Servicios, someter a licitación pública la contratación de los servicios de limpieza, con la finalidad de obtener las mejores condiciones de precio, calidad y oportunidad en beneficio del Sistema de Transporte Colectivo.

Elaboró

[Firma]

Dr. Eduardo López Farías
Coordinador de Control
Interno Administrativo

Revisó:

[Firma]

Lic. Oscar Garay Cadena
Subgerente de Control
Interno Administración y
Finanzas

Autorizó:

[Firma]

Lic. Elizabeth Montufar Medina
Titular del Órgano Interno de
Control en el Sistema de
Transporte Colectivo

