



PROGRAMA ANUAL DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES 2020



1. INTRODUCCIÓN

El 18 de enero de 1998, se publicó en el Diario Oficial de la Federación la Ley de Protección y Defensa al Usuario de los Servicios Financieros, que fundamenta la creación de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (*CONDUSEF*), como un Organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propio que tiene como finalidad promover, asesorar, proteger y defender los derechos e intereses de los Usuarios frente a las Instituciones financieras, arbitrar sus diferencias de manera imparcial y proveer a la equidad en las relaciones entre éstos, dando inicio sus operaciones el 19 de abril del mismo año.

En cumplimiento a lo establecido en el Capítulo I del Título Segundo del “Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales”, así como a lo previsto en el Estatuto Orgánico y Manual de Organización de la *CONDUSEF*, la Vicepresidencia de Planeación y Administración a través de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales presentan el “**Programa Anual de Trabajo de Recursos Materiales y Servicios Generales para el ejercicio fiscal 2020**”, el cual contempla los programas específicos siguientes:

- I. Programa para el Uso, Conservación, Mantenimiento y Aprovechamiento de Inmuebles.
- II. Programa de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Mobiliario y Equipo.
- III. Programa de Aseguramiento Integral.
- IV. Programa de Disposición Final y Baja de Bienes Muebles.
- V. Programa de Asignación, Servicio y Mantenimiento del Parque Vehicular.
- VI. Programa de Servicios Generales, el cual contiene:
 - Suministro de bienes y servicios.
 - Administración de Estacionamientos (Interno y externo).
 - Sistema Mesa de Ayuda (**SIMA**).

Las actividades de integración, ejecución, evaluación, seguimiento y actualización del presente programa anual, se sujetara a la disponibilidad presupuestal del ejercicio del gasto y a lo establecido en la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, su reglamento, el Presupuesto de Egresos de la Federación del ejercicio fiscal correspondiente, y demás disposiciones normativas vigentes.



2. DISPOSICIONES EN MATERIA DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES.

El Programa Anual contiene las necesidades y requerimientos de bienes y servicios que demandan las áreas de la *CONDUSEF*, plantea las estrategias a seguir para el logro de objetivos y metas de cada programa, insertando elementos de supervisión y control que permitan una retroalimentación en los procesos a fin de garantizar una mejora continua en los servicios brindados.

2.1.- Objetivo General

Proveer de manera oportuna, racional y eficiente los bienes y servicios generales que requieran las unidades administrativas de *CONDUSEF* para el desarrollo de sus funciones y logro de sus objetivos y programas.

2.2.- Ámbito de Aplicación

En el ámbito de competencia de los titulares de las áreas de recursos materiales y servicios generales, instrumentarán las medidas necesarias para fomentar la racionalidad en el gasto operativo, el cual se limitará a los mínimos indispensables, sin que ello afecte las actividades sustantivas y operativas de la *Comisión Nacional*, observando con apoyo de las áreas usuarias, que se cumplan los criterios de austeridad, eficacia, eficiencia, oportunidad, proporcionalidad, equidad, rendición de cuentas y transparencia en el ejercicio del gasto, a partir del análisis de los siguientes elementos:

- I. Requerimientos de bienes y servicios de las distintas unidades administrativas de la *Comisión Nacional*.
- II. Funcionalidad y eficiencia de los espacios físicos, parque vehicular, mobiliario y equipo; servicios generales, almacenes y protección civil.
- III. Estadísticas con que cuente la *Comisión Nacional* en la materia.
- IV. Impacto en economías, resultados y cumplimiento de objetivos, y
- V. Riesgos previsible.



3. PROYECTOS Y PROGRAMAS ANUALES.

Se presentan los programas, proyectos, estrategias y aspectos relevantes y/o prioritarios a cargo de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales para el ejercicio 2020.

I. Programa anual de Uso, Conservación, Mantenimiento y Aprovechamiento de Inmuebles.

Antecedentes:

La Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, es la responsable de administrar los inmuebles que ocupa la Comisión Nacional en la Ciudad de México, asegurándose de su conservación y buen uso en estricto apego a la legislación vigente.

Objetivo:

Conservar y mantener la Infraestructura física y el equipamiento de los inmuebles que ocupa la Comisión Nacional, así como el máximo aprovechamientos de los espacios y área comunes, evitando el incremento de las tasas de deterioro de la infraestructura física y elevados costos de operación, factores que influyan en el objetivo y calidad del servicio de la CONDUSEF.

Calendarización física y financiera de los recursos necesarios / presupuestos:

Para la implementación del Programa, se considerado ejercer recursos presupuestales por un monto aproximado de 2.9 millones en el ejercicio 2020, como se indica a continuación:

Mantenimiento y Conservación de Maquinaria y Equipo	Tipo de mantenimiento	Monto Anual
Mantenimiento preventivo a la planta de energía eléctrica de emergencia, equipos de energía ininterrumpida (UPS) y banco de baterías, equipos de aire de precisión, Cortina metálica eléctrica, Banco de capacitores y Bomba eléctrica de 7 hp, Bomba Jockey y Moto bomba de combustión interna (motor de V.W. de 4 cilindros).	Preventivo - Bimestral	\$2,633,373.26
Mantenimiento preventivo al sistema contra incendios alarmas audibles/visuales, detectores de humo, y de calor, estaciones manuales y tableros de control.		\$109,922.06
Mantenimiento preventivo a elevadores.		\$182,778.89
Total		\$2,926,074.21



II. Programa anual de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Mobiliario y Equipo.

Antecedentes:

CONDUSEF cuenta con un patrimonio mobiliario de más de 7,800 bienes, distribuidos y resguardados en las Unidades de Atención a Usuarios y Oficinas Centrales, con una antigüedad promedio no menor a 15 años.

Objetivo:

Implementar con eficiencia y calidad un programa anual de mantenimiento preventivo y correctivo del mobiliario y equipo asignados a los Centros de Trabajo de la CONDUSEF, atendiendo puntualmente las solicitudes captadas en el Sistema de Mesa de Ayuda (SIMA) para la reparación y rehabilitación de los bienes muebles, con la intención de prolongar su vida útil y garantizar la continuidad de las actividades y operaciones de las áreas.

Bienes programados para 2020	
Descripción	Cantidad
Mantenimiento de Equipo	60
Mantenimiento de Mobiliario	350
Total	410

Calendarización física y financiera de los recursos necesarios / Presupuestos:

Para realizar los trabajos de mantenimiento y reparación de bienes muebles con personal adscrito a la Jefatura de Mantenimiento y Conservación durante el ejercicio 2020, es necesario abastecerse de herramientas y refacciones convencionales susceptibles de remplazo, por lo que se considera necesario la adquisición de materiales y herramientas que se detalla continuación:

Partida presupuestal	Descripción	Fecha programada	Monto a erogar
24601	Material eléctrico	Abril de 2020	\$ 131,714.00
24901	Material de plomería		\$ 107,266.00
27201	Adquisición de equipo de protección personal		\$ 20,000.00
29101	Refacciones accesorios y herramientas		\$ 15,832.00
29201	Material de ferretería		\$ 11,411.00
Total			\$ 286,223.00



III. Programa anual de Aseguramiento Integral.

Antecedentes:

La CONDUSEF por conducto de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, es la responsable del Aseguramiento Integral de los Bienes Patrimoniales del Organismo, la cual se han llevado de forma consolidada los últimos años con Organismos del Sector Hacendario, siendo el responsable de llevar a cabo el procedimiento licitatorio el Servicio de Administración Tributaria (SAT), con estas acciones se logró eliminar la sobrerregulación y las actividades que no agregan valor, obteniendo las mejores condiciones en cuanto a calidad, precio y oportunidad, así como el clausulado, términos, especificaciones y coberturas necesarias para cada participante acuerdo a sus necesidades de aseguramiento, a fin de salvaguardar los bienes muebles e inmuebles de cualquier tipo y descripción propiedad y bajo su responsabilidad legal o contractual.

Objetivo:

Mantener debidamente asegurados la totalidad de los bienes patrimoniales propiedad o a cargo de la *Comisión Nacional*, a través de un esquema de aseguramiento adecuado, con la finalidad de resarcir los bienes afectados, de conformidad a las condiciones de coberturas, sumas aseguradas y deducibles favorables.

Calendarización Física y Financiera de los Recursos Necesarios

Se estima que el monto para el aseguramiento consolidado para el ejercicio 2020 es de aproximadamente \$400,000.00 (cuatrocientos mil pesos m.n.) como se integra a continuación:

Partida	Tipo de Póliza	Importe anualizado
34501	Seguro de Bienes Patrimoniales "Mobiliario"	\$237,400.00
34501	Seguro de Bienes Patrimoniales "Vehículos"	\$162,600.00
	Total	\$400,000.00



IV. Programa anual de Disposición final y baja de bienes muebles.

Antecedentes:

El Programa Anual de Disposición Final y Baja de Bienes Muebles para el ejercicio 2020, se integró con los Dictámenes de no utilidad y documentación soporte proporcionada por las Unidades de Atención a Usuarios y Oficinas Centrales de la CONDUSEF a nivel nacional, a fin de llevar a cabo los procesos de disposición final y baja de los bienes que por sus características actuales de deterioro y estado físico o grado de obsolescencia no resulta de utilidad en el servicio, evitando con ello su acumulación y generación de fauna nociva, en perjuicio de usuarios, colaboradores e imagen Institucional.

"PROGRAMA ANUAL DE DISPOSICIÓN FINAL DE LOS BIENES MUEBLES"

COMISIÓN NACIONAL PARA LA PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS FINANCIEROS

CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO: 2020

HOJA 1 DE 1

TIPO DE BIENES	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	CALENDARIZACIÓN				DISPOSICIÓN FINAL	DETERMINACIÓN DEL VALOR	RESULTADO AL FINAL DEL EJERCICIO	PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	OBSERVACIONES
			Trimestral								
			PRIMERO	SEGUNDO	TERCERO	CUARTO					
Mobiliario y Equipo de Administración	Pzas	137		X		X	Venta	Avalúo o Lista de Valores Mínimos			Los bienes que integran el programa corresponden a los Estados de Colima 4, Durango 4, Baja California 5, Campeche 6, Nayarit 6, Guerrero 11, Querétaro 13, Jalisco 16, Oficinas Centrales (Almacén) 42, Informática 47, Sonora 58
Equipo de Computo	Pzas	68		X		X	Venta	Avalúo o Lista de Valores Mínimos			
Total		205						Total			

CIFRAS PRELIMINARES AL MES DE OCTUBRE DE 2019.

Objetivo:

Llevar a cabo los procesos de disposición final y baja de bienes de 205 bienes que cuentan con el dictamen de no utilidad debidamente documentado y firmado por los Titulares de los centros de trabajo de la CONDUSEF, a efecto de que las áreas no acumulen bienes muebles o sus desechos no útiles para evitar riesgos por la ocupación de espacios, en el caso de requerir alguna modificación al Programa, derivado de la inclusión de uno o más bienes que se dictaminen en el transcurso del ejercicio 2020, se gestionara la solicitud correspondiente.

Cabe señalar que para el caso de la Disposición Final y Baja de Bienes Muebles de Oficinas Centrales, este se lleva a cabo a través de la transferencia de los bienes al Instituto de Administración de Bienes y Activos, antes; Servicio de Administración y Enajenación de Bienes (SAE), para su enajenación.



V. Programa anual de Asignación, Servicio y Mantenimiento del Parque Vehicular.

Antecedentes:

La CONDUSEF cuenta con un padrón vehicular de 15 unidades, destinadas para el transporte de servidores públicos y servicios de oficinas centrales y unidades de atención a usuarios ubicadas en la Ciudad de México y área metropolitana. Para contribuir con el aprovechamiento de las unidades y ahorro en el consumo de combustible, se implementó el Programa anual de Asignación, Servicio y Mantenimiento del Parque Vehicular, el cual tiene como objetivo mantener en óptimas condiciones físicas y mecánicas el parque vehicular, así como su regulación en el pago de impuestos de tenencia y verificación vehicular.

No.	Marca	Tipo	Año - modelo	Color	Placas de circulación
1	Ford	F150	2007	Blanco	751-VFA
2	Ford	Econoline e150	2007	Blanco	770-VFA
3	Nissan	Tsuru	2008	Blanco	462-VEL
4	Nissan	Tsuru	2008	Blanco	482-VEL
5	Nissan	Tsuru	2008	Blanco	489-VEL
6	Nissan	Tsuru	2008	Blanco	501-VEL
7	Nissan	Tsuru	2008	Blanco	509-VEL
8	Nissan	Tsuru	2008	Blanco	520-VEL
9	Jeep	Patriot	2011	Blanco	EN TRÁMITE
10	Nissan	Versa	2015	Blanco	207-ZUZ
11	Nissan	Versa	2015	Blanco	427-ZUZ
12	Nissan	Versa	2015	Blanco	YYL-349-C
13	Nissan	Versa	2015	Blanco	573-ZUZ
14	Chevrolet	Spark	2017	Arena	F98-BDL
15	Dodge	Attitude	2017	Rojo	EN TRÁMITE

Objetivo

Implementar un programa semestral de mantenimiento preventivo y correctivo del parque vehicular, con acciones que permitan reforzar su asignación y uso mediante control de bitácoras, revisiones periódicas y mantenimientos oportunos, dotándolos de combustible de forma racional conforme a las necesidades de cada servicio.

Para cumplir con el presente programa bajo criterios de oportunidad, calidad, austeridad y disciplina presupuestaria se determinó erogar un monto anual de las siguientes partidas:

Partida	Concepto	Contrato/Pedido	Presupuesto anual	Promedio de gasto mensual
26103	Suministro de combustible para vehículos oficiales	Anual	\$ 300,000.00	\$ 25,000.00
35101	Mantenimiento al parque vehicular	Anual	\$ 290,000.00	\$ 24,166.66
39202	Pago de impuesto de tenencia del parque vehicular	Primer bimestre del año.	\$ 30,000.00	\$ 0.00
Total			\$ 620,000.00	\$ 49,166.66



VI. Programa anual de Servicios Generales.
a) Suministro de bienes y servicios.

Antecedentes:

Entre otras funciones la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales es la encargada de programar y administrar la contratación y ejecución de los siguientes servicios necesarios para la operación y desarrollo de las actividades de las áreas para el ejercicio fiscal 2020.

Capítulo 2000, "Materiales y Suministros"

Partida	Servicio	Frecuencia	Monto anual Aproximado
21501	Suministro de periódicos y revistas para oficinas centrales.	Mensual	\$70,000.00
21502	Adquisición de material para difusión del ahorro de energía.	Mensual	\$12,000.00
26105	Suministro de diésel centrifugado	Conforme a las necesidades	\$45,000.00
29201	Señalización de protección civil para CONDUSEF	Único servicio	\$10,000.00
Total			\$137,000.00

Capítulo 3000, "Servicios Generales"

Partida	Servicio	Frecuencia	Monto Anual Aproximado
31101	Suministro de energía eléctrica para oficinas centrales.	Mensual	\$2,737,609.28
31301	Servicio de suministro de agua para oficinas centrales.	Mensual	\$544,308.23
31501	Telefonía celular móvil para oficinas centrales.	Mensual	\$48,528.00
31701	Servicio de televisión por cable y satelital.	Mensual	\$37,816.87
32201	Arrendamiento del inmueble de oficinas centrales.	Mensual	\$44,678,003.20
33401	Capacitación contra incendios con fuego real.	Único servicio	\$83,145.55
33801	Monitoreo de alarmas contra robos.	Único servicio	\$16,318.12
33801	Servicio de seguridad privada.	Mensual	\$2,800,000.00
35201	Mantenimiento preventivo y correctivo a dispensadores de agua en oficinas centrales.	Trimestral	\$72,298.02
35501	Mantenimiento a parque vehicular.	Conforme a las necesidades	\$300,000.00
35701	Recarga y mantenimiento extintores.	Único servicio	\$20,915.50
35801	Lavado y planchado de manteles y paños.	Conforme a las necesidades	\$7,000.00
35801	Limpieza de vidrios.	Conforme a las necesidades	\$30,000.00
35801	Servicios de sanitización.	Conforme a las necesidades	\$25,000.00
35801	Servicio integral de limpieza.	Mensual	\$3,712,211.77
35901	Servicio integral de fumigación.	Mensual	\$90,500.00
35901	Servicio integral de jardinería.	Mensual	\$200,000.00
Total			\$55,438,126.54

9



b) Administración de Estacionamientos (Interno y externo).

La Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, administra el uso y asignación de los cajones de estacionamiento en inmuebles propios y arrendados, el cual son asignados al personal autorizado por los titulares de las Vicepresidencias.

Como resultado de la reestructuración organizacional considerada en el Estatuto Orgánico de la Comisión Nacional, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 15 de julio de 2019, se establecieron nuevos criterios para el uso y asignación en los cajones de estacionamiento, así como las sanciones por incumplimiento de las mismas.

a) Mesa de Ayuda (SIMA)

En cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo por el que se establecen las disposiciones en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales, referente a la instalación y operación de una "mesa de servicios", conforme a su estructura ocupacional, recursos disponibles y presupuesto, con la finalidad de canalizar, atender y resolver toda solicitud que formulen las unidades administrativas, como son; movimiento y traslado de mobiliario y equipo de oficina, apoyo logístico para el desarrollo de eventos de trabajo, difusión, culturales, recreativos, sociales o especiales entre otros.

En ese contexto de ideas, la CONDUSEF implemento el Sistema de Mesa de Ayuda (SIMA), la cual brinda atención en materia servicios generales, asignado un folio a partir de la solicitud, donde se reflejara el nombre servidor público, lugar, fecha y hora de captación del reporte o solicitud, la descripción del servicio solicitado, posteriormente se reasigna o dirige la solicitud para su programación de atención, concluyendo con la descripción los servicios o acciones realizadas para su atención y cierre del folio.

Reportes atendidos en el ejercicio 2019.

Categoría	Cantidad
Mantenimiento de Equipo	58
Mantenimiento de Instalaciones hidrosanitarias	21
Mantenimiento de interiores	71
Mantenimiento de mobiliario	326
Mantenimiento e instalaciones	200
Total general	676

Revisó

Gertrudis Rodríguez González
Directora de Recursos Materiales y Servicios
Generales

VoBo.

Fernando Enrique Zambrano Suárez
Vicepresidente de Planeación y Administración