

Tegucigalpa, M.D.C., 05 de diciembre del 2025.

Doc. AH-CCG-322-2025

Asunto: Entrega de Reporte mensual de noviembre 2025
del Supervisor de Operación

Ing. Lissa Karina Oyuela.

Secretaria de Comité Técnico.

Fideicomiso Centro Cívico Gubernamental.

Me refiero al Contrato de Supervisión de la Alianza Público Privada (APP) del Centro Cívico Gubernamental, específicamente a la cláusula 14.1.7 (Informes) del contrato APP, la cláusula Cuarta (Forma de Pago) del Contrato del Supervisor de Operación, y al inciso 7 (Informes) de sus términos de referencia.

Se adjunta al presente, Informe Mensual de Actividades correspondiente al mes de noviembre de 2025, del Centro Cívico Gubernamental.

Tomando como referencia el inciso 6 de los términos de referencia (Mecanismos de Pago del Supervisor de Operación), se tiene el siguiente análisis.

Durante la etapa de prestación de servicios, los honorarios del Supervisor de Operación serán pagados por el Fideicomiso, pero será repercutidos al Inversionista Operador Privado mediante la aplicación de deducciones fijas al Pago mensual por Servicios de acuerdo con lo establecido en el anexo 22 del contrato "Mecanismos de Pago".

La deducción fija por concepto de pago al Supervisión de Operación se calculará de acuerdo con la siguiente expresión:

$$DFHSPi = PMSi * FMÁX$$

Donde:

- DFHSPi = Deducción Fija aplicable en el Mes Contractual i, por concepto de reembolso al fideicomiso i por pago de Honorarios del Supervisor de Operación.
- PMSi = Pago Mensual por Servicios del Mes contractual i.
- FMÁX= Es igual al 2%

Tomando en consideración lo anterior se tiene el siguiente cálculo:

Importe de DFHSPi por Unidad Funcional Autónoma			
Unidad Funcional Autónoma	PMS	F MÁX	DFHSPi
Torre I	\$ 561,694.72	2.00%	\$ 11,233.89
Torre II	\$ 604,012.10	2.00%	\$ 12,080.24
Cuerpo Bajo A (CBA)	\$ 212,906.15	2.00%	\$ 4,258.12
Cuerpo Bajo B (CBB)	\$ 323,925.85	2.00%	\$ 6,478.52
Cuerpo Bajo C (CBC)	\$ 327,071.74	2.00%	\$ 6,541.43
Importe Total Contraprestación	\$ 2,029,610.57		\$ 40,592.21

Sin más por el momento aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

Atentamente,

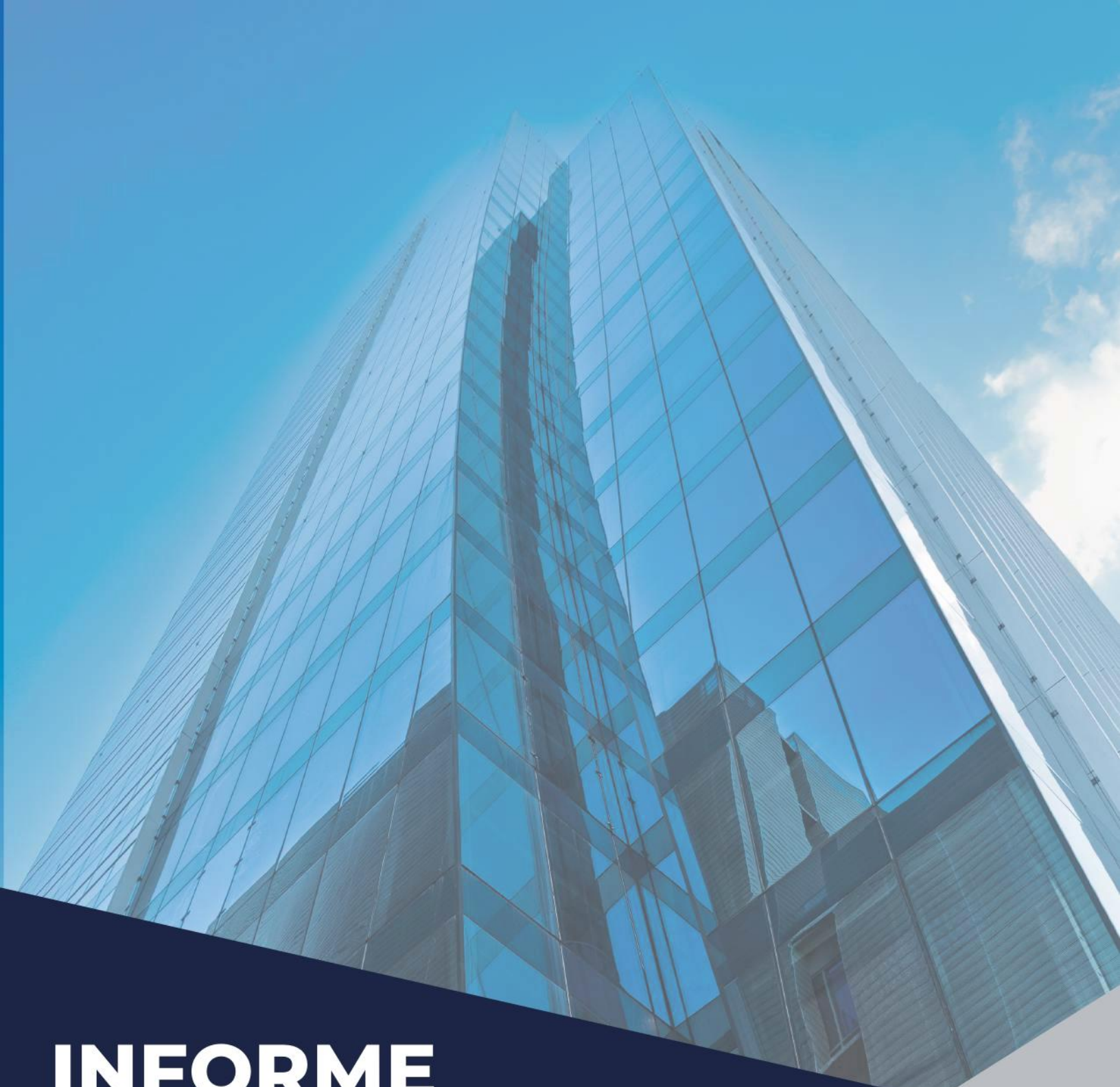



Arq. Ángel Rioja Medel
Gerente de Supervisión de Operación
Grupo Promotor Aries S.A. de C.V.

C.C. Ing. Stalin Vladimir Ávila Velásquez- Representante Designado de la Contratante.

C.C.:Archivo.

ADJUNTO



INFORME
MENSUAL

NOVIEMBRE

Tabla de Contenido

01-03	Resumen Ejecutivo
04- 05	Datos Generales del Proyecto
06-08	Análisis al Sistema de Información
09	Supervisión durante la Operación
10-22	Análisis de Operación por Servicio
23-26	Análisis de Operación por Gestión
27	Reporte Mensual de Desempeño
28	Medio Ambiente y Protección Civil
29-30	Conclusiones
31	Adjuntos

Resumen Ejecutivo

Supervisión de Operación del Grupo Promotor Aries (GPA)

En cumplimiento de sus responsabilidades establecidas en el Anexo 16 "Mecanismos de Supervisión", sección 3, dentro del CONTRATO DE ALIANZA PÚBLICO-PRIVADA PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS Y EL DISEÑO, FINANCIAMIENTO, DEMOLICIÓN, CONSTRUCCIÓN, EQUIPAMIENTO, PROVISIÓN DEL MOBILIARIO, OPERACIÓN, EXPLOTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES RELACIONADAS CON EL CENTRO CÍVICO GUBERNAMENTAL, EN EL MUNICIPIO DEL DISTRITO CENTRAL DE LA REPÚBLICA DE HONDURAS, presenta el informe mensual correspondiente al mes de noviembre del 2025

Este informe valida el nivel de disponibilidad, calidad y desempeño en la prestación de los servicios por parte del Inversionista Operador Privado (IOP) de acuerdo con lo estipulado en el Contrato. A continuación se informa el desempeño por Servicio:

SERVICIOS OBLIGATORIOS NO COMERCIALES

SM

Servicio de
Mantenimiento

125 → Solicitudes

74% → Eficiencia

67% → Desempeño

SJ

Servicio de
Jardinería

03 → Solicitudes

33% → Eficiencia

50% → Desempeño

SPG

Servicio de
Provisión y Gestión

05 → Solicitudes

60% → Eficiencia

78% → Desempeño

ST

Servicio de
Telecomunicaciones

08 → Solicitudes

44% → Eficiencia

67% → Desempeño

SS

Servicio de
Seguridad

00 → Solicitudes

100% → Eficiencia

88% → Desempeño

SL

Servicio de
Limpieza

06 → Solicitudes

57% → Eficiencia

60% → Desempeño

SPA

Servicio de
Primeros Auxilios

06 → Solicitudes

100% → Eficiencia

75% → Desempeño

SEFS

Servicio de
Estacionamiento
Sin Cobro

01 → Solicitudes

100% → Eficiencia

80% → Desempeño

SERVICIOS OBLIGATORIOS COMERCIALES



Servicio de
Estacionamiento
Con Cobro

00 → Solicitudes

100% → Eficiencia

80% → Desempeño



Servicio de
Estacionamiento
Para Visitas

00 → Solicitudes

100% → Eficiencia

60% → Desempeño



Servicio de
Locales Comerciales

00 → Solicitudes

100% → Eficiencia

75% → Desempeño

Datos Generales del Proyecto

El objetivo general del Contrato, es la ejecución de las Actividades Previas del Inversionista Operador Privado y la prestación de los Servicios Obligatorios no Comerciales, los Servicios Obligatorios Comerciales y los Servicios Opcionales, con el propósito de que las Instituciones Participantes puedan ejercer los Servicios y Funciones del Estado que de acuerdo a las Leyes Aplicables tienen encomendadas y prestarlos eficientemente en las Instalaciones, de conformidad con lo que se establece en el Contrato.

- 1 Contrato APP:**
Contrato de Alianza Público Privada para la Prestación de los Servicios y el Diseño, Financiamiento, Demolición, Construcción, Equipamiento, Operación, Explotación y Mantenimiento de las Instalaciones, relacionados con el Centro Cívico Gubernamental, en el Municipio del D.C de la República de Honduras
- 2 IOP:**
Desarrolladora y Operadora de Infraestructura de Honduras S.A. de C.V. (DOIH).
Contratante:
SEFIN, Banco LAFISE
Banco Fiduciario:
Banco LAFISE
- 3 Supervisor de Proyecto:**
Consorcio Técnica - Cinsa
Supervisor de Operación:
Grupo Promotor Aries
- 4 Plazo del Fideicomiso:**
30 Años
Plazo de la Concesión:
27 años y 8 meses
- 5 Monto de Inversión Referencial:**
USD 194,028,960.18
Plazo de Ejecución de Obras:
35 meses
- 6 Firma del Contrato APP:**
20/04/2016
Suscripción del Contrato de Fideicomiso:
20/12/2013
- 7 Aprobación del Contrato en el Congreso Nacional:**
13/01/2014
Publicación del Contrato diario "La Gaceta":
12/05/2014
- 8 Decreto Ejecutivo:**
PCM-062-2013
Decreto Legislativo:
No. 307-2013
Acreditación del cierre Financiero:
22/11/2017
- 9 Fecha de Inicio de Obras:**
05/12/2016
Estado Actual del Proyecto:
Etapa de Operación

Dependencias por Unidad Funcional Autónoma

Torre 1

1. INE
2. ADUANAS
3. PRONADERS
4. ANSEC
5. SERNA
6. DGPC
- (Audiencia)
7. SDE
8. ERSAPS
9. SEP**
10. CICESCT
11. SEFIN**
12. UAFCE
13. IHADFA
14. DIDAPOL
15. PNRP
16. Salones de Reuniones**

16

Torre 2

1. SEDESOL
2. UCCG / SEFIN
3. SEGOB**
4. IHT
5. ENP
6. PROASOL
7. FHS
8. SENPRENDE
9. SEMUJER
10. SEDENA
11. SSN
12. SAPP
13. INJUVE
14. CNSS**

14

CBA

1. SAR

1

CBB

1. IP
2. SETRASS
3. SEDUC
4. SEFIN**

4

CBC

1. INM
2. IP
3. ENEE
4. Sala de Periodistas**

4

** La unidad funcional asignada a esta institución, es ocupada de forma parcial o total por una institución que utiliza el espacio de manera temporal, bajo la autorización de SEFIN.

Análisis al Sistema de Información

Seguimiento de Documentación Operativa

Actualmente, GPA dispone de acceso al Sistema de Información del IOP, sin embargo su contenido (operativo, técnico, estadístico y de informes periódicos) es insuficiente según los requerimientos contractuales. Además, la plataforma presenta limitaciones funcionales y carece de la aprobación formal de la Contratante.

A continuación, se presenta el seguimiento de la documentación operativa correspondientes al año contractual:

➔ Estatus de documentación operativa entregados por IOP

La tabla a continuación resume la clasificación de la documentación operativa de 2024 la cual se encuentra en procedimiento de solución de Controversia. La revisión de la documentación del año 2025 se encuentra suspendida hasta que se proceda con el cumplimiento total de los requisitos descritos en el Contrato Asociación Público Privada en su Anexo 17 (Sección 4, inciso 4.2) relacionados con los pendientes de 2024.

CLASIFICACIÓN	PRIMERA REVISIÓN	SEGUNDA REVISIÓN
Rechazado	0	0
Sujeto a Modificación	14	10
Proceder Sujeto a Modificación	5	4
Sin Comentarios	6	14
No presentado	4	1
Total	29	29

Para más información consultar el Doc. [RDC-PCCG-0305-2024](#) en la [plataforma GPA](#)

➔ Estatus de Planos As Built desde la etapa de actividades previas

El IOP ha realizado entregas parciales de los planos As Built correspondientes. Actualmente, dichos planos se encuentran en proceso de revisión y validación por parte de la Contratante. A continuación, se presenta el seguimiento correspondiente al año contractual en curso:

FECHA	EVENTO/COMUNICADO	ACCIONES REALIZADAS/ESTADO
31/1/2025	RDC mediante oficio RDC-PCCG-080-2024 da respuestas a oficios DOIH-CCG-240-2024, DOIH-CCG-346-2024, DOIH-CCG-443-2024, DOIH-CCG-583-2024 y DOIH-CCG-595-2024, referentes a Entrega de Planos As Built Cuerpo Bajo B, Cuerpo Bajo C, Torre 1, Torre 2 y Conjunto.	El RDC solicita prórroga de 3 meses para revisar los planos
29/4/2025	RDC mediante oficio RDC-PCCG-360-2025 da respuesta a oficios DOIH-CCG-240-2024, DOIH-CCG-346-2024, DOIH-CCG-443-2024, DOIH-CCG-583-2024 y DOIH-CCG-595-2024 referentes a Entrega de planos As Built de Cuerpo Bajo B, Cuerpo Bajo C, Torre 1, Torre 2 y Conjunto.	El RDC solicita prórroga de 3 meses para revisar los planos
24/7/2025	RDC mediante oficio RDC-PCCG-669-2025 da respuesta a oficios DOIH-CCG-240-2024, DOIH-CCG-346-2024, DOIH-CCG-443-2024, DOIH-CCG-583-2024 y DOIH-CCG-595-2024 referentes a Entrega de planos As Built de Cuerpo Bajo B, Cuerpo Bajo C, Torre 1, Torre 2 y Conjunto.	El RDC solicita prórroga de 3 meses para revisar los planos
29/9/2025	IOP mediante escrito DOIH-CCG-641-2025 entrega planos As Built Torre 1 - Tercera vuelta.	Entrega de 571 planos de manera digital.
22/10/2025	RDC mediante oficio RDC-PCCG-908-2025 da respuesta a oficios DOIH-CCG-240-2024, DOIH-CCG-346-2024, DOIH-CCG-443-2024, DOIH-CCG-583-2024, DOIH-CCG-595-2024 y DOIH-CCG-641-2025 referentes a Entrega de planos As Built de Cuerpo Bajo B, Cuerpo Bajo C, Torre 1, Torre 2 y Conjunto.	El RDC solicita prórroga de 3 meses para revisar los planos

➔ Libros de cierre del proyecto

El 18 de septiembre de 2024, la Supervisión de Operaciones solicitó al IOP autorización para realizar una verificación aleatoria de los libros de cierre físicos, con el fin de compararlos con la versión digital en SharePoint. El IOP aprobó la solicitud, y la verificación se realizó entre el 23 y 26 de septiembre, y del 7 al 16 de octubre de 2024. A continuación, se presentan los resultados obtenidos.

CLASIFICACIÓN	CANTIDAD	PORCENTAJE
Distinto	754	32%
Igual	1,595	67.7%
Sin Definir	6	0.3%
TOTAL	2,355	100%

➔ Programa de Mantenimiento

El IOP entregó la documentación operativa correspondiente al año 2025, incluyendo el Programa de Mantenimiento Anual, mediante el escrito DOIH-CCG-060-2025. Sin embargo, dicha documentación se encuentra bajo el procedimiento de Solución de Controversias contenido en la Cláusula Vigésimocuarta del Contrato de APP.

Por su parte, esta supervisión solicitó, a través del escrito AH-CCG-040-2025, dar cumplimiento a lo establecido en el Anexo 17, en relación con la documentación operativa 2024, como requisito previo para proceder con la revisión de la documentación 2025.

Mientras tanto, el IOP ha continuado enviando los programas de mantenimiento mensual por correo electrónico. En relación con el programa de mantenimiento correspondiente a octubre de 2025, esta Supervisión emitió observaciones, las cuales fueron comunicadas al IOP por el mismo medio. Para más detalles, consultar en la [plataforma GPA](#) - Fichas_SM_2025.

A continuación, se presenta el seguimiento correspondiente al año contractual en curso:

Fecha	Acción
4/2/2025	El IOP envía la documentación operativa y manuales, incluyendo el calendario de mantenimiento del 2025 (DOIH-CCG-060-2025).
21/2/2025	La supervisión mediante AH-CCG-040-2025 solicita al RDC junto con el IOP den cumplimiento a lo establecido en el Anexo 17 "Procedimiento de Revisión", Sección 4 "Resultado de la Revisión", inciso 4.2, en relación a la documentación operativa del 2024, para proceder a la revisión de la documentación del 2025

Supervisión durante la Operación

Grupo Promotor Aries S.A. de C.V. (GPA) supervisa el cumplimiento del Contrato APP por parte del Inversionista Operador Privado (IOP). Para ello, desarrolló una herramienta que compara datos de la Mesa de Atención Operativa (MAO) y del Reporte Mensual de Desempeño y Pago (RMDP). Asimismo, participó en la recepción de las Unidades Funcionales Autónomas (UFA) desde febrero 2020 a septiembre 2021. Actualmente, realiza recorridos aleatorios para verificar la atención de solicitudes registradas en la MAO.

→ Torre I

Oficio: **RDC-PCCG-557-2021**
Fecha de Inicio: **27/09/2021**

→ Torre II

Oficio: **RDC-PCCG-051-2020**
Fecha de Inicio: **18/02/2020**

→ CBA

Oficio: **RDC-PCCG-386-2020**
Fecha de Inicio: **01/12/2020**

→ CBB

Oficio: **RDC-PCCG-027-2021**
Fecha de Inicio: **19/01/2021**

→ CBC

Oficio: **RDC-PCCG-237-2021**
Fecha de Inicio: **05/05/2021**

→ Reuniones Externas

Como Supervisor de Operaciones en apoyo al RDC, Grupo Promotor Aries participó en 1 reunión externa en noviembre (1.00 hora), abordando coordinación de actividades, evaluación de desempeño y prevención de desafíos operativos. → Para más información referirse a la [plataforma GPA - Fichas_RRE_2025](#).

→ Solicitudes de Variación

En este sentido, y hasta el momento, se han autorizado 12 actas de variación en el Centro Cívico Gubernamental (CCG), relacionadas con diversas instituciones. El monto total de estas actas asciende a L. 30,211,901.86 → Para más información referirse a la [plataforma GPA - Dashboard Variaciones](#).

Análisis de Operación por Servicios

Evaluación de los Servicios Prestados

Al corte de este informe, el Centro Cívico Gubernamental cuenta con once Servicios Obligatorios: ocho No Comerciales y tres Comerciales. La Supervisión de Operación realizó recorridos aleatorios en las cinco Unidades Funcionales Autónomas (UFA), incluyendo sótanos, para verificar su funcionamiento. El análisis se basa en las solicitudes registradas en la plataforma MAO y en el seguimiento de acuerdos mediante oficios.

A continuación, se detallan los aspectos destacados de los Servicios No Comerciales y Comerciales durante la operación del CCG:



Servicio

Mantenimiento

En el marco de las APP, el control y supervisión de los servicios es clave para asegurar el cumplimiento de objetivos. El Servicio de Mantenimiento, fundamental en este proceso, abarca infraestructura, instalaciones y equipos. Esta revisión analiza sus indicadores y resultados correspondientes a noviembre de 2025.

DISPONIBILIDAD



Durante el mes de noviembre no se registraron Órdenes de Trabajo Programadas (OTP) en el sistema SIG. No obstante, se generaron 19 Órdenes de Trabajo No Programadas (OTNP), orientadas a la preservación de la imagen, conservación y funcionalidad de las instalaciones.

Así mismo, se constató que solo 1 de las 19 OTNP emitidas cuenta con una de las firmas correspondientes, lo cual limita la trazabilidad y validación formal de las actividades ejecutadas.

CALIDAD



Con el objetivo de verificar la calidad del servicio, esta supervisión realizó 5 inspecciones aleatorias y detectó 1 falla en indicador. Para más detalles, consultar en la [plataforma GPA](#) - Fichas_SM_2025.

Indicadores Inspeccionados:

- SM: IE-07
- SM: IE-24
- SM: IE-45
- SM: IE-59
- SM: IE-10
- SM: IE-29
- SM: IE-46

Fallas en Indicadores:

- SM: IE-29

DESEMPEÑO



Durante el presente mes ingresaron 125 solicitudes a la MAO. Para más información referirse a la [plataforma GPA](#) - Dashboard MAO.





Servicio Jardinería

El objetivo del Servicio es mantener en óptimas condiciones la imagen e higiene del CCG, mediante el cuidado del paisajismo y el control de fauna nociva, conforme a la legislación vigente y los indicadores de desempeño. La supervisión verifica aleatoriamente su cumplimiento, revisando registros, condiciones generales e implementación de los procedimientos, así como los resultados correspondientes a octubre de 2025.

DISPONIBILIDAD



El servicio de jardinería se mantiene operativo en la totalidad del complejo CCG, siendo ejecutado por la empresa ALSOS, subcontratada por el IOP. En conjunto con la Supervisión de Operaciones, se llevaron a cabo inspecciones aleatorias en distintas áreas del complejo para constatar el cumplimiento de las rutinas establecidas en el Manual Operativo vigente. No obstante, se identificó que el programa de rutinas no está disponible en la plataforma SIG y que no se registraron órdenes de trabajo no programadas relacionadas con este servicio.

CALIDAD



Con el objetivo de verificar la calidad del servicio, esta supervisión realizó inspecciones aleatorias; para más detalles puede consultarse la [plataforma GPA](#), en el apartado Fichas_SJ_2025. Asimismo, conforme al indicador IE-06, se realizó una solicitud de información; para mayor referencia, puede revisarse la [plataforma GPA](#) en el documento AH-CCG-307-2025.

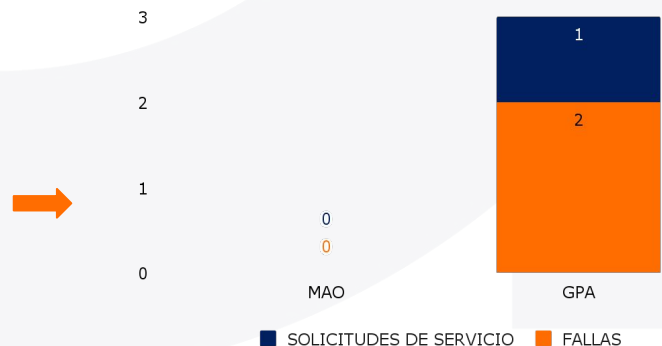
Indicadores Inspeccionados:

- ➔ **SJ: IE-12**
- ➔ **SJ: IE-19**
- ➔ **SJ: IE-05**
- ➔ **SJ: IE-06**

DESEMPEÑO



Durante el presente mes ingresaron 3 solicitudes a la MAO. Para más información referirse a la [plataforma GPA](#) - Dashboard MAO.



Provisión y Gestión de Servicios

El servicio busca asegurar el uso eficiente de la energía y demás servicios públicos en el CCG, mediante una guía operativa y procesos que promuevan la mejora continua. La supervisión verifica que el IOP alcance altos niveles de ahorro y eficiencia, en cumplimiento con la normativa ambiental vigente.

En noviembre de 2025, el servicio en el Centro Cívico Gubernamental se mantuvo disponible y accesible, reflejando una gestión operativa eficiente que contribuyó a la satisfacción del usuario. GPA continuará monitoreando la disponibilidad para asegurar la mejora continua.



Se presentaron dos fallas en tuberías de agua potable y una en agua tratada por fisuras en accesorios de PVC, afectando el suministro de agua en la cocineta del nivel 6 torre 1, los baños de planta baja del CBB y los baños públicos del lado B de los sótanos, con una suspensión del servicio hasta por 21 horas. Como solución provisional, se comunicó a los usuarios hacer uso de baños en otros edificios y se colocaron recipientes con agua en los baños del CBB mientras se efectuaban las reparaciones. Se destaca que, ante las fallas recurrentes, esta supervisión de operaciones emitió su opinión técnica, solicitada por la contratante, respecto al oficio [DOIH-CCG-730-2025](#), relacionado con el proceso de pruebas y ensayos del sistema hidráulico, conforme a lo establecido en la Sección 18.1.19 del Contrato.



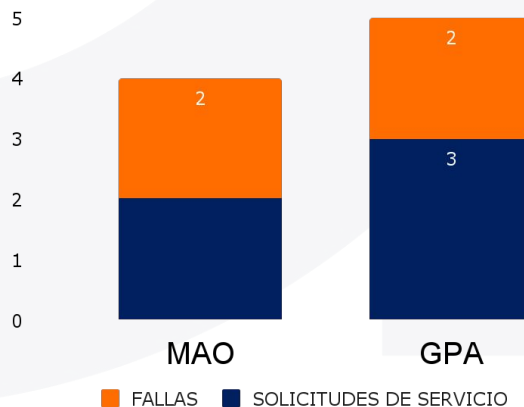
Con el objetivo de verificar la calidad del servicio, esta supervisión realizó inspecciones aleatorias. Para más detalles, consultar en la [plataforma GPA](#) - Fichas SPG 2025.

Indicadores Inspeccionados:

- ➔ **SPG: IE-11**
- ➔ **SPG:IE- 12**



Durante el presente mes ingresaron 5 solicitudes a la MAO. Para más información referirse a la [plataforma GPA](#) - Dashboard MAO.



■ FALLAS ■ SOLICITUDES DE SERVICIO

DISPONIBILIDAD

CALIDAD

DESEMPEÑO



Servicio

Telecomunicaciones e Informática

El Servicio de Telecomunicaciones e Informática, incluido el CCTV, busca garantizar la continuidad y eficiencia operativa mediante procedimientos preventivos, correctivos y sistemas redundantes. La supervisión verifica aleatoriamente su funcionamiento y registros, evaluando la calidad del servicio y los resultados del mes noviembre de 2025.

DISPONIBILIDAD



En noviembre de 2025, el servicio en el Centro Cívico Gubernamental se mantuvo disponible y accesible, sin embargo, y debido al proceso electoral del país, el servicio de telecomunicaciones implementó la suspensión temporal de accesos al Centro de Datos, como parte de una acción de carácter precautorio, únicamente permitiendo accesos en caso de emergencia.

CALIDAD



Con el objetivo de verificar la calidad del servicio, esta supervisión realizó una inspección aleatoria. Para más detalles, consultar en la [plataforma GPA](#) - Fichas_ST_2025. Asimismo, conforme al indicador IE-22, se realizó una solicitud de información; para mayor referencia, puede revisarse la [plataforma GPA](#) en el documento AH-CCG-306-2025.

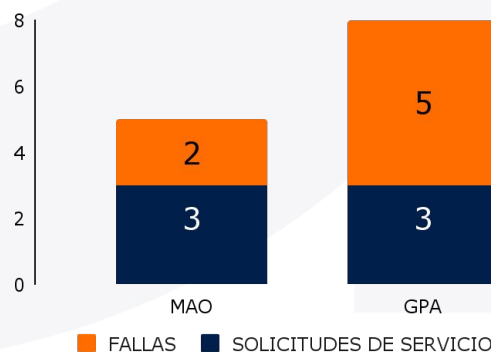
Indicadores Inspeccionados:

➔ **ST: IE-36**

DESEMPEÑO



Durante el presente mes ingresaron 8 solicitud a la MAO. Para más información referirse a la [plataforma GPA](#) - Dashboard MAO.





Servicio Seguridad y Vigilancia

El servicio tiene como objetivo garantizar la seguridad de trabajadores, visitantes y espacios del CCG, proyectando una imagen segura de las instalaciones. La supervisión inspecciona aleatoriamente el funcionamiento, registros y respuestas ante riesgos del IOP, evaluando los resultados de octubre de 2025.

DISPONIBILIDAD



El IOP ha contratado los servicios de la empresa EMISE como subcontratista para la gestión de las actividades contractuales del servicio de Seguridad y Vigilancia del proyecto. Durante el mes de noviembre, y debido al proceso electoral del país, el servicio de seguridad implementó medidas preventivas de control de ingreso en los accesos vehiculares, como parte de una acción de carácter precautorio. Para más detalles, consultar en la [plataforma GPA](#) - Fichas_SS_2025

CALIDAD



Con el objetivo de verificar la calidad del servicio, esta supervisión realizó inspecciones aleatorias. Para más detalles, consultar en la [plataforma GPA](#) - Fichas_SS_2025. Conforme al indicador IE-23, se envió un incumplimiento de indicador, consultar en la [plataforma GPA](#) Doc.AH-CCG-315-2025.

Indicadores Inspeccionados:

- SSV: IE-15
- SSV: IE-23
- SSV: IE-27

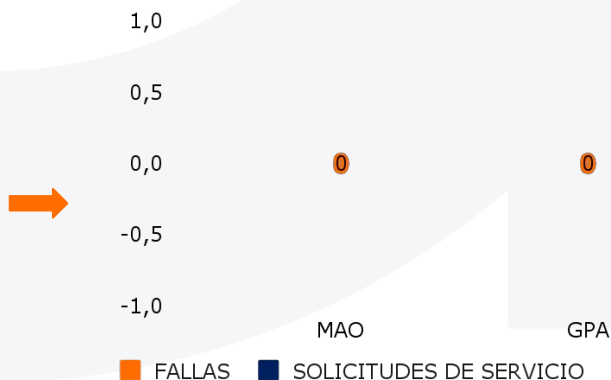
Fallas en Indicadores:

- SSV: IE-21
- SSV: IE-27

DESEMPEÑO



Durante el presente mes no se ingresaron solicitudes a la MAO. Para más información referirse a la [plataforma GPA](#) - Dashboard MAO.



Solicitudes Adicionales Relacionadas con el Servicio de Seguridad y Vigilancia

Accesos de Personal (Ingresos) → **566**

Solicitud de Apoyo con personal de Seguridad → **0**

Accesos y Egresos de Mobiliario/Equipo/Insumos → **657**

Solicitud de Grabaciones de Cámaras de Seguridad → **8**

Accesos y Egresos de Vehículos → **62**

Solicitud para uso de gradas de Emergencia → **1**

Aplicación MUNILY (Accesos) → **36**

Restricción de Acceso → **1**

Extravíos u objetos perdidos → **6**

Solicitud de Acceso y Egreso de Elevador VIP → **23**

Listado de Elevador Ejecutivo → **0**

Total → **1360**

Comparativa de solicitudes de accesos, ingresadas a través del SIG y MUNILY.

Cabe mencionar que, de acuerdo con la información previamente presentada referente a las solicitudes de accesos, la comparativa en porcentaje de solicitudes realizadas a través de la aplicación Munily y el SIG es el siguiente:

CANTIDAD DE SOLICITUD DE ACCESOS	
A TRAVÉS DE SIG	A TRAVÉS DE MUNILY
566	36
TOTAL DE SOLICITUDES	602
% USO DEL SIG	94,02%
% USO DE MUNILY	5,98%
TOTAL	100,00%
CANTIDAD DE SOLICITUDES DEL SERVICIO	
TOTAL DE SOLICITUDES	1360



Servicio Limpieza

El servicio busca mantener condiciones ambientales de excelencia en el CCG, garantizando limpieza, desinfección y adecuada gestión de residuos, conforme a la normativa vigente. La supervisión verifica aleatoriamente su funcionamiento y registros, evaluando la implementación efectiva y flexible del servicio por parte del IOP, así como los resultados de octubre de 2025.

DISPONIBILIDAD



El servicio de limpieza se encuentra disponible en todo el complejo CCG y es ejecutado por la empresa Pisos Brillantes, subcontratada por el IOP. En coordinación con la Supervisión de Operaciones, se realizaron inspecciones aleatorias para verificar el cumplimiento de las rutinas establecidas en el Manual Operativo vigente.

CALIDAD



Con el objetivo de verificar la calidad del servicio, esta supervisión realizó inspecciones aleatorias. Para más detalles, consultar en la [plataforma GPA](#) - Fichas_SL_2025. Conforme al indicador IE-25, se realizó una solicitud de información consultar en la [plataforma GPA](#)-Doc.AH-CCG-312-2025.

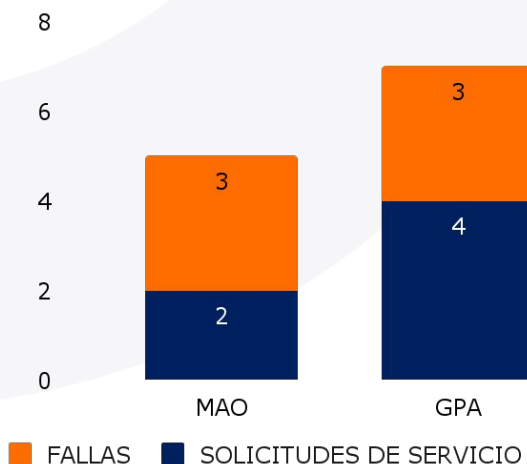
Indicadores Inspeccionados:

- SL: IE-25
- SL: IE-11
- SL: IE-31

DESEMPEÑO



Durante el presente mes ingresaron 7 solicitudes a la MAO. Para más información referirse a la [plataforma GPA](#) - Dashboard MAO.





Servicio Primeros Auxilios

El Servicio de Primeros Auxilios garantiza atención inmediata ante emergencias en todas las áreas del CCG, cubriendo a personal, visitantes y público, conforme a los indicadores de desempeño. La supervisión evalúa su cumplimiento y los resultados obtenidos en octubre de 2025.

DISPONIBILIDAD



El servicio de primeros auxilios se mantiene disponible en todas las Unidades Funcionales Autónomas; no obstante, el programa de rutinas no está cargado en la plataforma SIG y no se generaron órdenes de trabajo programadas este mes.

Se han sostenido diversas reuniones con las dependencias que requieren efectuar regularizaciones en las clínicas que desean gestionar; sin embargo, hasta la fecha, dichas dependencias no han remitido sus observaciones, conforme a las responsabilidades que corresponden tanto al IOP como a las instituciones involucradas.

CALIDAD



Con el objetivo de verificar la calidad del servicio, esta supervisión realizó inspecciones aleatorias. Para más detalles, consultar en la [plataforma GPA](#) - Fichas_SPA_2025. En seguimiento al indicador IE-05, se realizó una solicitud de información, consultar en la [plataforma GPA](#) para más detalles, Doc. AH-CCG-310-2025.

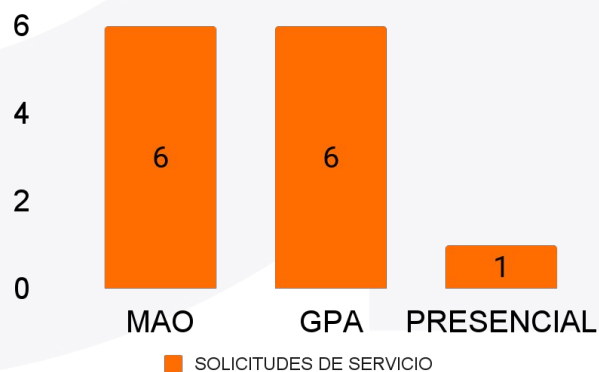
Indicadores Inspeccionados:

- SPA: IE-05
- SPA: IE-15
- SPA: IE-16

DESEMPEÑO



Durante el presente mes ingresaron 6 solicitudes a la MAO y de manera presencial se tiene registro en el SIG de 1 atenciones. Para más información referirse a la [plataforma GPA](#) - Dashboard MAO.



Servicio

Estacionamiento sin Cobro

El servicio de estacionamiento sin cobro para funcionarios busca gestionar adecuadamente las áreas designadas en el CCG, garantizando comodidad, seguridad y accesibilidad, conforme a los indicadores establecidos. Debe ser un servicio completo, programado, reactivo y confiable.

DISPONIBILIDAD



El contrato APP establece 520 cajones para este servicio, cantidad que se encuentra actualmente asignada, según el informe mensual del IOP correspondiente a octubre de 2025 (DOIH-CCG-773-2025).

El servicio de estacionamiento opera de manera regular. De igual forma, el IOP está implementando un nuevo sistema de entradas y salidas por medio de códigos QR, el cual se está iniciando por medio del los 520 sin cobro.

CALIDAD



Con el objetivo de verificar la calidad del servicio, esta supervisión realizó una inspección aleatoria. Para más detalles, consultar en la [plataforma GPA](#) - Fichas_SE_2025.

Indicadores Inspeccionados:

➔ **SEFS: IE-14**

DESEMPEÑO



Durante el presente mes ingresó 1 solicitud a la MAO, la cual no genera deductiva. Para más información referirse a la [plataforma GPA](#) - Dashboard MAO.



Servicio

Estacionamiento con Cobro

El servicio de estacionamiento con cobro para funcionarios garantiza la operación adecuada de las áreas asignadas en el CCG, brindando comodidad y seguridad, incluyendo accesibilidad para personas con discapacidad. Actualmente, los espacios están distribuidos por dependencia en los sótanos 0, 1 y 2B.

DISPONIBILIDAD



Desde mayo de 2022, DOIH gestiona directamente el servicio de estacionamiento con cobro, operando de 6:20 a.m. a 6:20 p.m., en todas las casetas y hasta las 8:20 p.m. en la caseta de salida Águila.

El IOP asignó 400 espacios para marzo de 2025 y mantiene 1,409 espacios ocupados bajo acuerdos temporales.

El servicio con cobro opera con normalidad. El IOP propuso ajuste de tarifas en enero; el RDC respondió en febrero solicitando mesas de trabajo, durante el mes de octubre de 2025, se llevaron a cabo mesas de trabajo conjuntas entre el IOP y el RDC, con el propósito de analizar y consensuar los ajustes propuestos a las tarifas.

CALIDAD



Con el objetivo de verificar la calidad del servicio, esta supervisión realizó dos inspecciones aleatorias. Para más detalles, consultar en la [plataforma GPA - Fichas_SE_2025](#).

Indicadores Inspeccionados:

→ **SEF: IE-10**

DESEMPEÑO



Durante el presente mes no ingresaron solicitudes a la MAO. Para más información referirse a la [plataforma GPA - Dashboard MAO](#).



Servicio

Estacionamiento para Visitas

El servicio de estacionamiento para visitas en el CCG asegura una adecuada administración de los espacios, brindando comodidad, seguridad y accesibilidad. Desde el 30 de mayo de 2022, el servicio es atendido directamente por personal de DOIH tras el retiro del subcontratista Grupo Kiri.

DISPONIBILIDAD



Actualmente, el servicio opera en Sótanos 2A, 3 y 4, con 1,874 cajones disponibles, ya descontados los asignados a funcionarios y los reportados como pérdida por TECNISA.

El horario es de 6:20 a.m. a 6:20 p.m., para el servicio de estacionamiento para visitas.

El Servicio de Estacionamiento realizó una actualización al Reglamento Interno, en la cual se incorporan las disposiciones relacionadas con el cobro aplicable por la reposición de boletos extraviados, así como las tarifas por hora para vehículos y motocicletas. Asimismo, se establecen lineamientos adicionales que deberán ser observados por los usuarios visitantes para el adecuado uso de las instalaciones.

CALIDAD



Con el objetivo de verificar la calidad del servicio, esta supervisión realizó una inspección aleatoria. Para más detalles, consultar en la [plataforma GPA](#) - Fichas_SE_2025.

Indicadores Inspeccionados:

→ **SEV: IE-14**

DESEMPEÑO



Durante el presente mes no ingresaron solicitudes a la MAO. Para más información referirse a la [plataforma GPA](#) - Dashboard MAO.



Servicio

Locales Comerciales

El Servicio de locales comerciales consistirá en la gestión integral de cada local y máquina expendedora dentro de los edificios del CCG, a fin de asegurar el nivel de excelencia de la prestación del servicio. El Servicio, así mismo, será responsable de establecer las condiciones de funcionamiento para garantizar un buen nivel de atención a los usuarios de acuerdo a las mejores prácticas de seguridad y calidad.



Al cierre de noviembre de 2025, operan 15 locales comerciales en el CCG, equivalentes al 60% de ocupación. Se tienen ya 4 máquinas expendedoras en los lobbys de las torres y cuerpos bajos, sin embargo se está a la espera de las demás máquinas que instalará el IOP. De igual forma no hay avances sobre el sistema de Gas para los locales comerciales.

El IOP instaló dos cajero automático en la planta baja del Cuerpo Bajo B, específicamente en el área exterior del mismo. No obstante, el equipo no se encuentra operativo a la fecha. Asimismo, durante las reuniones semanales de coordinación, el IOP manifestó su intención de poner en marcha dos cajeros automáticos adicionales en el complejo.



Con el objetivo de verificar la calidad del servicio, esta supervisión realizó una inspección aleatoria. Para más detalles, consultar en la [plataforma GPA](#) - Fichas_SC_2025.

Indicadores Inspeccionados:

- SC: IE-26
- SC: IE-28



Durante el presente mes no ingresaron solicitudes a la MAO. Para más información referirse a la [plataforma GPA](#) - Dashboard MAO.

DISPONIBILIDAD

CALIDAD

DESEMPEÑO

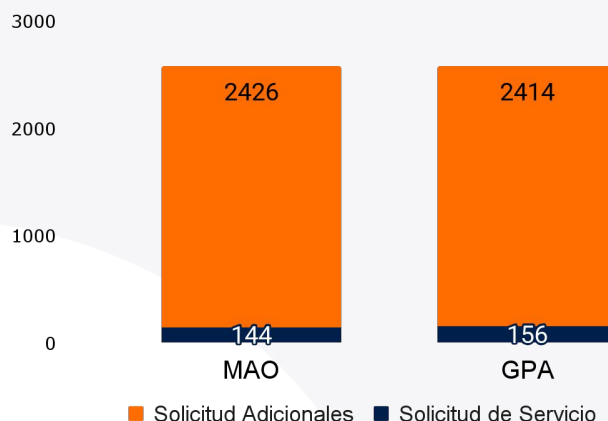
Análisis de Operación por Gestión

Mesa de Atención Operativa (MAO)

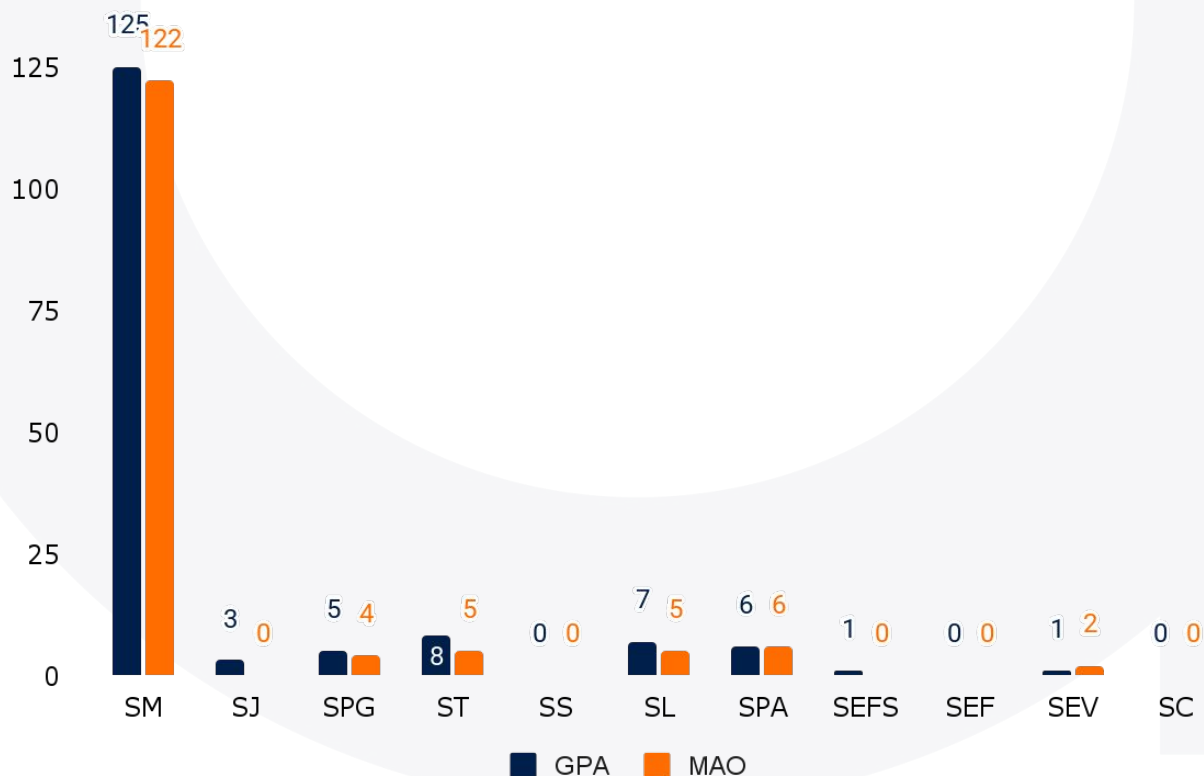
GPA por medio de la herramienta alterna que creó, revisó el registro de servicios de atención al usuario en la MAO, en donde con corte al 30 de noviembre del 2025 se registraron 2,570 solicitudes, y según las consideraciones que realiza esta supervisión, 2,414 se refieren a solicitudes adicionales y 156 como solicitudes de servicio.

Mesa de Atención Operativa (MAO)

Según el análisis de esta Supervisión, se registraron 156 solicitudes de servicio, mientras que el IOP reportó 144 en la MAO, identificándose una diferencia de 12 solicitud que GPA clasifica como servicio y el IOP como solicitud adicional.



A continuación, se presenta gráfica del registro de las solicitudes de servicio en la MAO, según consideraciones de GPA y el IOP.



➔ Según la gráfica presentada anteriormente, las diferencias radican en:

● **Servicio de Mantenimiento (SM)**

GPA reporta 125 solicitudes, mientras que el IOP registró 122. La MAO clasificó de forma incorrecta 2 solicitudes como Telecomunicaciones, cuando corresponden a Mantenimiento, y 1 solicitudes como Mantenimiento, cuando pertenecen al Servicio de Provisión, así también clasificó 2 solicitudes como Adicionales y estas pertenecen al servicio de Mantenimiento.

● **Telecomunicaciones e Informática (ST)**

GPA reporta 8 solicitudes, mientras que el IOP registró 5. El IOP clasificó erróneamente 2 solicitudes como de Telecomunicaciones, cuando corresponden a Mantenimiento, y 5 solicitud como Adicional, cuando corresponde a Telecomunicaciones.

● **Servicio de Jardinería (SJ)**

GPA reporta 3 solicitudes, mientras que el IOP registró 0. La diferencia se debe a que la MAO clasificó erróneamente 3 solicitudes como Adicionales cuando corresponden al Servicio de Jardineria.

● **Servicio de Limpieza (SL)**

GPA reporta 7 solicitudes, mientras que el IOP registró 5. La diferencia se debe a que la MAO clasificó erróneamente 2 solicitudes como Adicionales cuando corresponden al Servicio de Limpieza.

● **Servicio de Provisión (SPG)**

GPA reporta 5 solicitudes, mientras que el IOP registró 4. La diferencia se debe a que la MAO clasificó erróneamente 2 solicitudes como Adicionales cuando corresponden al Servicio de Provision, también el OP registro 1 solicitud como Provisión y esta pertenece a Mantenimiento.

Seguimiento de funcionamiento de la plataforma (MAO)

Esta Supervisión GPA realizó observaciones y revisiones aleatorias en la plataforma SIG para verificar operación y disponibilidad, y se no se identificaron problemas durante noviembre de 2025.

➔ El 1 de diciembre de 2025, se detectaron cambios en los registros de solicitudes de servicio en el software de gestión de la MAO, elaborando un informe sobre la categorización errónea de solicitudes. (Para más información referirse a la [plataforma GPA - Dashboard MAO_Informe_Registro](#) erróneo de solicitudes de servicios de la MAO).

Además, en noviembre de 2025, se revisaron aleatoriamente los indicadores de gestión de la Mesa de Ayuda Operativa. (Para más detalles, consultar en la [plataforma GPA - Fichas_MAO_2025](#)).

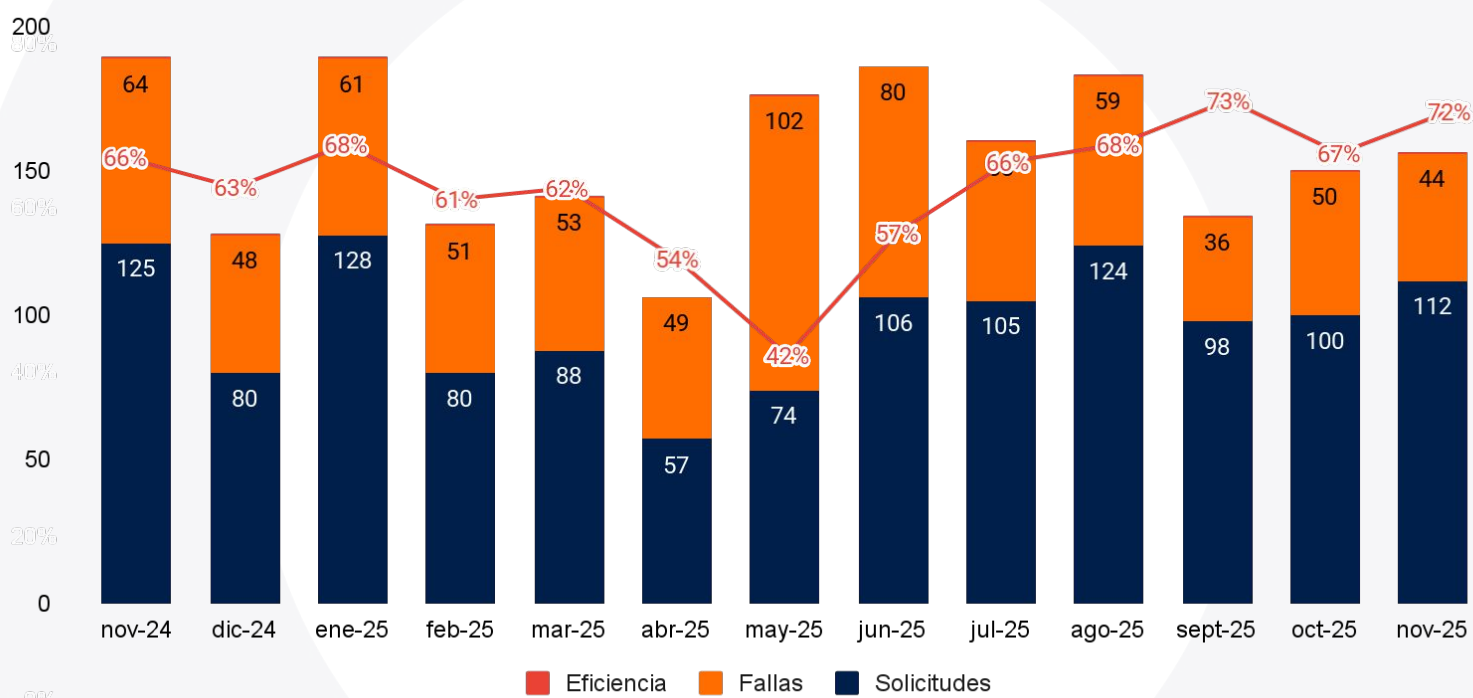
Indicadores Inspeccionados:

- ➔ **MAO: IG3-17**
- ➔ **MAO: IG3-21**
- ➔ **MAO: IG3-25**

Histórico de Solicitudes de Servicio (MAO)

El análisis histórico de solicitudes de servicio muestra un aumento en noviembre de 2025, con 156 solicitudes frente a 150 en octubre, lo que representa un aumento del 4%.

Esta Supervisión GPA dará seguimiento a cada solicitud, evaluando fallas y posibles incidencias que puedan afectar la calidad de los servicios prestados por el Inversionista Operador Privado.



En el gráfico anterior, se identifica en el mes de noviembre de 2025, un aumento en el promedio de la eficiencia de rectificación de las solicitudes del servicio, respecto al mes anterior. Cabe destacar que, en este periodo se generó una aumento en la cantidad de solicitudes de servicio.

Reporte Mensual de Desempeño y Pagos (RMDP)

Al corte del presente informe, el Inversionista Operador Privado ha remitido el RMDP correspondiente a Noviembre de 2025. Para más información referirse a la [plataforma GPA](#) - Dashboard MAO _ Informe Mensual de Solicitudes de Servicio Reportadas por la Mesa de Atención al Usuario (MAO). A continuación, se presenta diferencias acumulada en los cálculos de la Deductiva aplicada (DAI) entre el IOP y GPA hasta el cierre del último mes analizado.

DAI - IOP

\$154.883,00

DAI - GPA

\$918.035,42

Diferencias

\$763.152,43

Además, dado que el helipuerto no está operativo y carece de mantenimiento, esta Supervisión de Operación considera que representa el 0.54% del Pago Mensual de Servicio, y a razón de que no existe un procedimiento de deductiva dentro del Contrato para excluir áreas no disponibles a la operación y mantenimiento esta no es aplicable en los cálculos de deductiva aplicada (DAI). Cabe mencionar que la Supervisión de operaciones realizó el cálculo de este porcentaje basado en la inversión realizada en la infraestructura de Torre 1 (UFA), la cual representa el 27.675% de la contraprestación. A su vez, el 13.51% de ese valor corresponde al área construida (distribuida en 25 niveles), que incluye el helipuerto del CCG en el nivel azotea.

Medio Ambiente y Protección Civil

Con relación al simulacro realizado el 14 de noviembre, se ha obtenido únicamente el informe de la operadora, identificado mediante el escrito DOIH-CCG-768-2025; sin embargo, el informe correspondiente del Cuerpo de Bomberos aún no ha sido remitido. Asimismo, el simulacro adicional con los bomberos fue reprogramado y todavía no cuenta con una nueva fecha de ejecución. Por otra parte, tampoco se ha recibido el informe de Bomberos relacionado con las unidades funcionales que fueron supervisadas para la renovación de la certificación.

La renovación del licenciamiento ambiental aún no ha sido emitida por las autoridades correspondientes.

Unidades Certificadas Por Bomberos, 2024-2025



Conclusiones



- **Operación del CCG:**

El complejo opera normalmente, con incremento en visitas y posible ocupación total al 100%.

- **Mesa de Atención**

Es necesario que la MAO realice un cierre de sus solicitudes en tiempos prudenciales, ya que muchas solicitudes son cerradas posterior al cierre del mes y esto genera diferencias significativas entre los montos de deductivas y los tiempos de atención que registra las revisiones de esta supervisión, contra lo presentado por el IOP.

- **Mantenimiento e Infraestructura**

Persiste la ocurrencia de incidencias relacionadas con los sistemas de aire acondicionado e infraestructura, con respecto al mes anterior el nivel de eficiencia subió al 74%. El IOP debe continuar con las acciones correctivas y preventivas orientadas a reducir la recurrencia de estas fallas y, con ello, mejorar la calidad y continuidad del servicio.

- **Jardinería**

Se requiere reponer especies vegetales deterioradas en varias jardineras y terrazas del complejo CCG.

- **Provisión y Gestión de Servicios Públicos**

En noviembre el servicio se mantuvo disponible en todas las instalaciones del CCG. Se presentaron 3 falla en tuberías de agua potable y tratada, aun con estas incidencias el desempeño alcanzó un 78% según indicadores de mejora continua.

- **Telecomunicaciones**

Durante el mes de noviembre se registraron diversas solicitudes relacionadas con la personalización del directorio de líneas telefónicas, así como problemas en la conectividad de puntos de red específicos.

- **Seguridad y Vigilancia**

El servicio de seguridad implementó medidas preventivas con el fin de evitar cualquier tipo de inconveniente o riesgo de ingreso que pudiera afectar las operaciones del CCG.

- **Limpieza y Gestión de Residuos**

Reducción significativa de solicitudes en noviembre respecto a octubre.No obstante, el servicio mantiene una eficiencia del 57% y un desempeño del 60%

- **Medio Ambiente y Protección Civil**

Aún no se ha emitido la renovación de la licencia ambiental ni se cuenta con el reporte de la inspección realizada por los bomberos de agosto 2025.

- **Estacionamientos**

Es necesario renovar equipos básicos (conos, cintas y accesorios) para garantizar su operación.

- **Locales Comerciales**

Se deben resolver problemas de gas, provisión de productos, instalación pendiente de máquinas expendedoras y cajeros automáticos.

- **Primeros Auxilios**

El servicio opera sin interrupciones, con un desempeño del 75% y eficiencia del 100%, registrando 6 atenciones presenciales. Hasta el momento, no se ha recibido respuesta sobre las regularizaciones de las clínicas en algunas dependencias.

Adjuntos



Presiona para poder visualizar la
Plataforma de Administración de la Información