

**SuperISSSTE****Cuentas por Cobrar y Proveedores**

Auditoría Financiera y de Cumplimiento: 12-4-00003-02-0466

DS-118

***Criterios de Selección***

Esta auditoría se seleccionó con base en los criterios cuantitativos y cualitativos establecidos en la Normativa Institucional de la Auditoría Superior de la Federación para la integración del Programa Anual de Auditorías para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2012, considerando lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF 2011-2017.

***Objetivo***

Fiscalizar la gestión financiera de las operaciones que dieron origen a las cuentas por cobrar para verificar su otorgamiento y recuperación, así como las acciones legales y administrativas para su cobro; verificar que la cuenta de proveedores, correspondió a bienes y servicios recibidos; que se aplicaron en los pagos las deducciones por faltantes, descuentos y devoluciones de mercancías; determinar en las cuentas a revisar que se implementaron y aplicaron mecanismos para su conciliación y depuración de saldos, y que en el registro contable de ambas y en todo el proceso se observaron las disposiciones legales y normativas.

***Alcance***

	<b>CUENTAS DE BALANCE</b>
	Miles de Pesos
Universo Seleccionado	2,048,934.5
Muestra Auditada	1,218,463.1
Representatividad de la Muestra	59.5%

Del saldo reportado en los Estados Financieros Dictaminados al 31 de diciembre de 2012 del SuperISSSTE, en el rubro de "Cuentas por Cobrar", por 2,048,934.5 miles de pesos, se determinó revisar una muestra de 1,218,463.1 miles de pesos (59.5%), como se muestra a continuación:

## INTEGRACIÓN DEL UNIVERSO Y MUESTRA DEL RUBRO DE CUENTAS POR COBRAR

(Miles de pesos)

Cuenta	Saldo en Estados Financieros Dictaminados	Muestra Revisada	Alcance
Clientes	489,490.4	285,379.1	
Adeudos por empresas por vales	28,539.0	8,447.9	
Anticipos de sueldos	152.4	0.0	
Otros deudores	130,268.6	35,000.0	
Anticipos para gastos	2,099.2	0.0	
Faltantes de inventarios	396,420.7	59,138.6	
Responsabilidades	175,545.5	4,078.8	
Captación recursos 2010	188,686.0	188,686.0	
Impuesto al Valor Agregado por acreditar	574,853.1	574,853.1	
IEPS por acreditar	62,879.6	62,879.6	
<b>Total Cuentas por Cobrar</b>	<b>2,048,934.5</b>	<b>1,218,463.1</b>	<b>59.5%</b>

FUENTE: Estados Financieros Dictaminados por el auditor externo por el ejercicio 2012, así como Reportes auxiliares de las cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2012.

Adicionalmente, se determinó revisar el 100.0% del saldo de la cuenta "Estimación de Cuentas Incobrables", por 1,172,411.2 miles de pesos, y cargos bancarios no correspondidos, por 913.8 miles de pesos, registrados en el ejercicio de 2012 en la cuenta 1250 "Otros Deudores".

En relación con Proveedores, el saldo en estados financieros por 2,088,362.9 miles de pesos fue disminuido por el importe de 410,440.9 miles de pesos de la cuenta Transferencia de Recursos, con lo que presentó un saldo neto de 1,677,922.0 miles de pesos. Al respecto, se determinó revisar el 41.3%, por 861,589.6 miles de pesos, del saldo de Proveedores, así como el 100.0% del saldo de la cuenta "Transferencia de Recursos", como se detalla a continuación:

## INTEGRACIÓN DEL UNIVERSO Y LA MUESTRA DE PROVEEDORES Y TRANSFERENCIA DE RECURSOS

(Miles de pesos)

Cuenta	Saldo en Estados Financieros Dictaminados	Saldo en Reportes auxiliares	Muestra Revisada	Alcance
Proveedores	2,088,362.9	2,088,362.9	861,589.6	41.3%
Transferencia de recursos (Cuenta de Activo)	410,440.9	410,440.9	410,440.9	100.0%
<b>Proveedores, Neto</b>	<b>1,677,922.0</b>	<b>1,677,922.0</b>		

FUENTE: Estados Financieros Dictaminados por el auditor externo por el ejercicio 2012, así como los Reportes auxiliares de proveedores y transferencia de recursos al 31 de diciembre de 2012.

Adicionalmente, se determinó revisar 47,707 hojas de devolución, por 92,729.0 miles de pesos, las cuales fueron descontadas de los pagos a proveedores en el ejercicio de 2012, y corresponden principalmente a devoluciones de mercancías por caducidad vencida, mercancías dañadas en la operación de venta, mercancía de lento movimiento, mercancías en mal estado, entre otros.

### ***Antecedentes***

SuperISSSTE es una Unidad Administrativa Desconcentrada del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), con funciones directivas y competencia funcional propia, sin personalidad jurídica propia. Tiene por objeto planear, normar, dirigir y realizar los programas y servicios de apoyo para la adquisición de productos básicos y de consumo para el hogar que establece la Ley del ISSSTE, para lo que desarrolla en beneficio de la derechohabiente y el público en general, la venta de productos básicos y bienes de consumo, así como de medicamentos y materiales de curación a los mejores precios posibles, la concertación y realización de programas de comercialización y acceso a bienes y productos en condiciones y precios preferentes y la organización de sistemas y mecanismos de crédito al consumo, aprovechando en primer lugar las capacidades financieras y operativas del instituto.

Para su administración y funcionamiento, SuperISSSTE cuenta con un Consejo Directivo presidido por el Director General del ISSSTE o, en su ausencia, por el Director de SuperISSSTE, cuatro Subdirecciones; ocho Gerencias Regionales, Área Metropolitana y las Unidades Comerciales distribuidas en toda la República Mexicana.

Al 31 de diciembre de 2012, conforme a los Estados Financieros Dictaminados, en el rubro de Cuentas por Cobrar se reportó un saldo neto de 876,523.3 miles de pesos, que se integra por el saldo de las "Cuentas por Cobrar", por 2,048,934.5 miles de pesos, menos el saldo de la cuenta "Estimación de Cuentas Incobrables", por 1,172,411.2 miles de pesos.

Con el objeto de generar mayores ingresos la entidad fiscalizada efectúa ventas a dependencias y entidades de gobierno, formalizadas mediante contrato, convenio o pedido, con un plazo de 20 días para su pago, de conformidad con el artículo 6, fracción II, del Reglamento Orgánico del SuperISSSTE, en el que se establece entre sus atribuciones celebrar los instrumentos jurídicos necesarios para ofrecer la comercialización de productos y servicios.

### ***Resultados***

#### **1. Control Interno**

Para regular las operaciones relacionadas con los rubros de cuentas por cobrar y proveedores, la entidad fiscalizada contó con el Manual de Procedimientos del Sistema Integral de Tiendas y Farmacias del ISSSTE (actualmente SuperISSSTE), autorizado por el ISSSTE el 30 de mayo de 2003 y publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 3 de julio de 2003, con modificaciones publicadas en el DOF el 27 de marzo de 2007.

De la aplicación de las pruebas de cumplimiento, se concluyó que la entidad fiscalizada no mantiene un ambiente de control que asegure la eficiencia y eficacia en la gestión financiera de las cuentas por cobrar y proveedores, con una clara definición de funciones, plazos y responsabilidades, como se describe en los párrafos siguientes.

El Manual de Procedimientos del Sistema Integral de Tiendas y Farmacias del ISSSTE (actualmente SuperISSSTE) no está actualizado de acuerdo con la operación que actualmente se realiza en la entidad fiscalizada, como se indica a continuación.

- a) En el Procedimiento para el Control de Vales (Empresas Valeras), el Departamento de Ingresos y Cobranzas no recibe, ni cuenta, ni controla y tampoco tramita el reembolso con las empresas emisoras de vales, actividades realizadas por el Departamento de Ingresos del Área Metropolitana; en el Procedimiento para el control y seguimiento de cargos bancarios y pagarés devueltos, la Jefatura de Servicios de Operación del Área Metropolitana no es la responsable de concentrar los informes y las fichas de depósitos y turnarlas al Departamento de Ingresos y Cobranzas, actividades realizadas por las gerencias de las unidades de venta.
- b) Se consideran actividades y reportes que se empleaban antes de que se sistematizara en las unidades de venta la recepción documental para el pago a proveedores.
- c) No incluye procedimientos de control específicos, con definición de responsables para:
  - I.- Controlar la operación y administración de las unidades de venta 14 "Abasto" y 758 "Medicamento Express (Medex)", cuyo tratamiento es diferente, ya que en la primera se administran las ventas realizadas a instituciones de gobierno, y en la segunda, el surtimiento de medicamento mediante cupones expedidos por las unidades médicas del ISSSTE. (Ver resultado 3)
  - II.- Prever la conciliación y depuración periódica de los saldos de Cuentas por Cobrar y Proveedores, así como el análisis y aplicación en plazos límite de partidas abiertas registradas en las cuentas de "Transferencia de Recursos", "Captación de Recursos" y "Captación de Recursos 2010". (Ver resultado 3)
  - III.- Prever la coordinación de actividades y plazos para el seguimiento de los asuntos turnados para su recuperación por la vía legal a las unidades jurídicas del ISSSTE, así como para atender los requerimientos de información que le son solicitados por la citadas unidades para las acciones correspondientes. (Ver resultado 4)
  - IV.- Ejecutar acciones de recuperación, cobranza extrajudicial en plazos establecidos y autorizados, y para reconocer una estimación de cuentas incobrables oportuna y documentada. (Ver resultado 5 y 6)
  - V.- Establecer los responsables y plazos límite para la aclaración y comprobación de dotación de morralla y cargos bancarios, así como para la solicitud de devolución de saldos a favor de IVA e IEPS. (Ver resultado 5 y 6)
  - VI.- Administrar las ventas realizadas a las entidades y dependencias de gobierno, que incluyan la celebración de convenios o pedidos, solicitud y entrega de mercancía, emisión y control de facturas, control y seguimiento de las recuperaciones, así como su registro contable. (Ver resultado 8)

Al respecto, la entidad fiscalizada proporcionó un programa de trabajo para actualizar los procedimientos "Para el Control de Vales (Empresas Valeras)" y "Para el Control del Programa Medicamento Express (MEDEX)". Asimismo, elaboró un programa de trabajo sin fechas de inicio y término para incluir en el procedimiento de ventas gobierno los plazos para remitir los adeudos al área jurídica y los responsables del seguimiento.

Sin embargo, con los citados programas no se prevé la actualización de la totalidad de procedimientos de control observados para su incorporación en el Manual de Procedimientos del SuperISSSTE.

**12-4-00003-02-0466-01-001 Recomendación**

Para que SuperISSSTE establezca un plan de acciones con responsables y plazos límite para actualizar el Manual de Procedimientos del Sistema Integral de Tiendas y Farmacias del ISSSTE, de conformidad con las áreas, funciones y actividades que se realizan en la práctica, se obtenga su autorización y se difunda en las áreas responsables de su aplicación, con la finalidad de mantener un ambiente de control que asegure la eficiencia y eficacia en la gestión financiera de las operaciones de cuentas por cobrar y proveedores.

**12-4-00003-02-0466-01-002 Recomendación**

Para que SuperISSSTE establezca un plan de acciones con responsables y plazos límite para implementar procedimientos de control detallados, que prevean la conciliación y depuración sistemática de los saldos de Cuentas por Cobrar y Proveedores; para el análisis y aplicación en plazos límite de partidas abiertas registradas transitoriamente en las cuentas de 1911 "Transferencia de Recursos", 1190 "Captación de Recursos" y 1295 "Captación de Recursos 2010", y para la administración, operación y control de las unidades de venta 14 "Abasto" y 758 "Medex", con el propósito de que se reporten en la información financiera cifras oportunas y confiables.

**12-4-00003-02-0466-01-003 Recomendación**

Para que SuperISSSTE, en coordinación con el área jurídica del ISSSTE establezca un plan de acciones con responsables y plazos límite para implementar, procedimientos de control detallados que prevean la coordinación de actividades con la unidades jurídicas del ISSSTE, definición de responsables y plazos para el inicio y seguimiento de los asuntos turnados para su recuperación por la vía legal, con la finalidad de asegurar el proceso de cobro de cuentas por cobrar por la vía legal.

**12-4-00003-02-0466-01-004 Recomendación**

Para que SuperISSSTE establezca un plan de acciones con responsables y plazos límite para implementar procedimientos de control detallados, que prevean los responsables y plazos límite para reconocer y documentar la estimación de cuentas incobrables; para administrar las ventas a entidades y dependencias de gobierno, con convenios, entrega de mercancía, facturación y recuperación de ingresos, y para la aclaración y comprobación de dotación de morralla y cargos bancarios, así como para la solicitud de devolución de saldos a favor de IVA e IEPS.

**2. Carencia de procedimientos de control que inciden en el cumplimiento del objeto de SUPERISSSTE**

La ausencia de procedimientos de control para conciliar y depurar saldos de cuentas por cobrar y proveedores para el inicio o seguimiento de acciones legales para la recuperación de adeudos, para gestionar el cobro o aclaración de saldos, así como para acreditar con documentación soporte el registro de impuestos a favor por recuperar y de la estimación de cuentas incobrables, implica la existencia de cuentas por cobrar con poca viabilidad de cobro, su estimación como cuentas incobrables con afectación a los resultados de operación

sin sustento y adeudos que carecen de sustento para su pago, lo que no acredita la confiabilidad y veracidad de las cifras reportadas en Cuentas por Cobrar y Proveedores, con detrimento de los resultados de operación al generarse en 2012 una pérdida de 540,010.5 miles de pesos, más las que se deriven de esta situación y que afectan el cumplimiento del objeto por el cual fue creada la entidad fiscalizada, de dirigir y realizar programas y servicios de apoyo para la adquisición de productos básicos y de consumo para el hogar en beneficio de la derechohabiente y el público en general, así como la viabilidad de mantener la existencia de la entidad fiscalizada.

#### 12-4-00003-02-0466-01-005 **Recomendación**

Para que SuperISSSTE, en coordinación con el ISSSTE, lleve a cabo las acciones necesarias para determinar si a pesar de las circunstancias administrativas que impiden conocer la veracidad de los derechos de cobro y obligaciones de pago, así como de control de los recursos y operaciones del SuperISSSTE, efectivamente se están implementando acciones para el logro del objeto para el cual fue creado y sustentar con ello la viabilidad de su permanencia.

### **3. Falta de depuración y conciliación de saldos al cierre del ejercicio de 2012**

Al cierre del ejercicio de 2012, no fueron confiables, ni oportunos por la falta de depuración, conciliación y aplicación de partidas abiertas, los saldos de las cuentas que se detallan a continuación:

#### FALTA DE DEPURACIÓN Y CONCILIACIÓN DE SALDOS

(Miles de pesos)

<b>Cuenta</b>	<b>Importe</b>
Cientes Área Metropolitana	271,295.4
Captación recursos 2010	188,686.0
<b>Total de Cuentas por cobrar</b>	<b>459,981.4</b>
Proveedores Área Metropolitana	861,589.6
Transferencia de recursos	410,440.9

FUENTE: Auxiliares contables y papeles de trabajo.

#### **Cuenta 1210 "Clientes"**

Con el análisis del saldo de Clientes de la unidad de venta núm. 14 "Abasto", por 250,833.3 miles de pesos (92.5% de 271,295.4 miles de pesos), se determinó que no correspondió a operaciones reales que dieran origen a una cuenta por cobrar de la citada unidad, ya que se incluían importes de diversas facturas que tenían estatus de canceladas o duplicadas; al respecto, la entidad fiscalizada evidenció la depuración total del saldo de la unidad de venta con conciliaciones a agosto de 2013.

De la Farmacia 758 "Medex", con saldo contable al 31 de diciembre de 2012, por 20,462.1 miles de pesos (7.5% de 271,295.4 miles de pesos), se determinó que no incluyó operaciones de cuentas por cobrar, por 46,861.0 miles de pesos, para mostrar un saldo real

de 67,323.1 miles de pesos, que fue lo reportado como facturación pendiente de cobro por la farmacia. Con las acciones de depuración en mayo de 2013, la Jefatura de Departamento de Ingresos del Área Metropolitana reportó un saldo contable de 50,125.2 miles de pesos en el Sistema Consityf, el cual es menor en 26,211.7 miles de pesos, respecto de lo reportado en el control de facturación, por 76,336.9 miles de pesos de la unidad de venta; importe que a la fecha de la revisión está pendiente de depuración.

Al respecto, la Jefatura de Departamento de Ingresos del Área Metropolitana elaboró un programa de trabajo, con la finalidad de depurar y conciliar el saldo de la unidad de venta 758 "Medex" y el Departamento de Contabilidad remitió un plan de trabajo en el que se establecen conciliaciones mensuales con tesorería y registro de pólizas de corrección, ambos programas con fecha de conclusión de septiembre de 2014.

#### ***Cuentas 1190 "Captación de Recursos" y 1295 "Captación de Recursos 2010"***

Al 31 de diciembre de 2012, se reportó en el concepto de Captación de Recursos un saldo de 188,686.0 miles de pesos, integrado por las cuentas 1190 Captación de Recursos (registros anteriores a 2010) y 1295 Captación de Recursos 2010 (registros de 2010 a la fecha) por 64,385.0 miles de pesos y 124,301.0 miles de pesos, respectivamente.

Al respecto, el SuperISSSTE señaló que son cuentas puente en las que se muestran transitoriamente los ingresos por recuperaciones de ventas en tanto son identificados y validados por el Departamento de Ingresos y Cobranzas, para su aplicación por las unidades de venta correspondientes y su cancelación en las citadas cuentas; la Subdirección de Finanzas dio seguimiento a la depuración de su saldo, iniciada en 2010, para atender la recomendación correctiva emitida por el auditor externo en ese año; sin embargo, al cierre del ejercicio de 2012, el saldo del concepto "Captación de Recursos", sólo mostró el neto global de los movimientos deudores, por 2,320,366.5 miles de pesos y acreedores, por 2,131,680.5 miles, correspondiente a ejercicios de 2000 a 2012, sin acciones de depuración, lo que no da consistencia, ni razonabilidad a la cifra reportada.

Con el oficio núm. OIC/0622/CI/346/2013 del 18 de junio de 2013, el Titular del Órgano Interno de Control notificó al Director del SuperISSSTE que llevará a cabo la Auditoría de Seguimiento No. 09, en las unidades administrativas, con observaciones en proceso de solventación, entre las que se encuentra la depuración de las cuentas de Captación de Recursos.

#### ***Cuenta 2110 "Proveedores"***

Al 31 de diciembre de 2012, la Jefatura de Servicios de Contabilidad y Presupuesto proporcionó la integración contable del saldo de Proveedores, por 2,088,362.9 miles de pesos, cifra que es superior en 1.2% (24,649.6 miles de pesos), respecto de los 2,113,012.5 miles de pesos reportados por la Jefatura de Departamento de Egresos y Recepción de Documentos; asimismo, la entidad fiscalizada señaló que se debe a la carga de saldos iniciales en el Sistema de Pago a Proveedores BAAN, implementado en 2009, y que está en proceso de depuración.

Con el análisis de la integración de los saldos de proveedores del Área Metropolitana al 31 de diciembre de 2012, por 861,589.6 miles de pesos, en el reporte de la cuenta 2110 Proveedores, se identificaron sub subcuentas, que muestran saldos contrarios a su

naturaleza, por 158,888.3 miles de pesos, por los conceptos de "Saldos por depurar", "Pendiente", "Desconocido", "Cambiar nombre" y "Diferencia no Identificada".

Al respecto, la entidad fiscalizada informó que dichos registros contables fueron consecuencia del proceso de automatización en el Sistema Venezia en 2004, por lo cual se decidió agrupar los traspasos iniciales, sin contar con un soporte documental por dicha transacción, por lo que se concluye que el rubro de Proveedores al 31 de diciembre de 2012, no representó obligaciones reales de pago a cargo de la entidad fiscalizada.

Con el procedimiento de confirmación de saldos en 75 proveedores, se obtuvo respuesta de 24, los cuales reportaron un saldo al 31 de diciembre de 2012, por 95,513.6 miles de pesos (11.1% de 861,589.6 miles de pesos), cifra que es superior en 855.2 miles de pesos respecto de los 94,658.4 miles de pesos registrados por la Jefatura de Departamento de Egresos y Recepción de Documentos. Asimismo, un proveedor informó no haber realizado operaciones con el Centro de Distribución, lo que no se corresponde con lo reportado por el SuperISSSTE, dado que en los registros del sistema de pago a proveedores BAAN, se reportó en el estado de cuenta del proveedor 62 hojas de costeo por 8,079.5 miles de pesos, sin acreditar que correspondieron a bienes recibidos, con contrarecibos generados y registrados en el sistema.

Al respecto, el SuperISSSTE remitió un programa de trabajo en el que se prevé la depuración de saldos de proveedores, proporcionó evidencia de entrega de la solicitud de confirmación de saldos a 109 proveedores de los 1,048 registrados en el Área Metropolitana; se prevé que el programa concluya el 15 de marzo de 2014.

#### ***Cuenta 1911 "Transferencia de recursos"***

Respecto del saldo de la cuenta 1911 "Transferencia de Recursos", por 410,440.4 miles de pesos, la Jefatura de Servicios de Contabilidad y Presupuesto señaló que es una cuenta puente entre el Corporativo, las unidades de venta y las gerencias regionales, que muestra el registro transitorio de pagos efectuados por conceptos de nómina, proveedores y la transferencia de fondos para cubrir los compromisos presupuestarios inherentes al gasto, efectuados de manera centralizada en el Corporativo, que incluye partidas de los ejercicios 2010 y años anteriores en proceso de depuración; así como que debido a la problemática en el control y registro de la información recibida por los pagos a proveedores en el departamento contable, hasta antes de la sistematización en el año de 2005, los auditores externos optaron por mostrar el neto de esta cuenta contra Proveedores para la presentación de los Estados Financieros Dictaminados.

Al respecto, se determinó que no todo el saldo de la cuenta es aplicable al rubro de proveedores, ya que aun cuando SuperISSSTE carece de la integración específica de la cuenta, reportó registros globales por diversos conceptos (proveedores, acreedores, nómina, entre otros) correspondientes a los años de 1998 a 2010, por lo que su disminución del saldo de proveedores al cierre del ejercicio demerita la confiabilidad, veracidad y oportunidad de la cifras presentadas en Estados Financieros dictaminados.

De lo anterior, la entidad fiscalizada señaló que está en proceso de elaborar un plan de trabajo, y que la implementación del nuevo sistema en 2013 coadyuvará a la integración de los saldos pendientes de depurar; sin embargo, no proporcionó evidencia documental que acredite las acciones señaladas.

Mediante el oficio número DGAFF "C"/"C3"/1339/2013, del 21 de noviembre de 2013, la Dirección General de Auditoría Financiera Federal "C" hizo del conocimiento del Titular del Órgano Interno de Control en SuperISSSTE las irregularidades relacionadas con las cuentas 2110 "Proveedores" y 1911 "Transferencia de Recursos", por los ejercicios anteriores a 2012, para que, en el ámbito de sus atribuciones, realice las gestiones que resulten procedentes.

#### 12-4-00003-02-0466-01-006 **Recomendación**

Para que SuperISSSTE dé seguimiento, supervise y controle el cumplimiento de los programas de trabajo implementados para la depuración total del saldo contable de las cuentas por cobrar de la unidad de venta 758 "Medex" y Proveedores, en las fechas establecidas por los responsables de su atención y con informes periódicos de los avances hasta su conclusión, con objeto de presentar información financiera real, confiable y oportuna.

#### 12-4-00003-02-0466-01-007 **Recomendación**

Para que SuperISSSTE implemente programas de trabajo con responsables y fechas compromiso para conciliar y depurar las partidas abiertas registradas en las cuentas 1911 "Transferencia de Recursos", 1190 "Captación de Recursos" y 1295 "Captación de Recursos 2010", que no han sido aplicadas para cerrar su ciclo financiero, con el objetivo de presentar cifras reales, confiables y oportunas.

#### **4. Falta de coordinación de actividades con el ISSSTE para el inicio y seguimiento de acciones legales para la recuperación de adeudos**

Se reportaron saldos en cuentas por cobrar por 98,261.5 miles de pesos y cargos bancarios no correspondidos por 40.0 miles de pesos, de los que no se ha iniciado la acción legal por 67,067.2 miles de pesos, se desconoce el estado procesal en el que se encuentran 31,098.6 miles de pesos de cuentas por cobrar y 40.0 miles de pesos de cargos bancarios, o no se ha dado seguimiento a sentencias favorables a sus intereses por 95.7 miles de pesos, como se describe a continuación.

SALDOS Y OPERACIONES SIN INICIO O SEGUIMIENTO  
DE ACCIONES LEGALES  
(Miles de pesos)

Cuenta	Importe	Sin inicio de acciones legales	Se desconoce el estado procesal	Sin seguimiento a sentencias Favorables
Adeudos de empresas por vales	290.9	290.9		
Otros deudores	34,753.2	34,657.5		95.7
Faltantes en inventarios	59,138.6	32,118.8	27,019.8	
Responsabilidades	4,078.8		4,078.8	
<b>Total de Cuentas por cobrar</b>	<b>98,261.5</b>	<b>67,067.2</b>	<b>31,098.6</b>	<b>95.7</b>
Cargos Bancarios no Correspondidos	40.0		40.0	

FUENTE: Auxiliares contables y papeles de trabajo.

### **Cuenta 1221 "Adeudos de Empresas por Vales"**

Se determinó de la cuenta 1221 "Adeudos de Empresas por Vales" que 290.9 miles de pesos correspondieron a un registro de operaciones realizadas en 2010; asimismo, el área jurídica del ISSSTE señaló que el 22 de diciembre de 2010 se presentó el escrito a la afianzadora en tiempo y forma para la reclamación de la fianza y ante la negativa de la empresa de entregarla (14 de enero de 2011), el área jurídica del ISSSTE implementará las estrategias legales correspondientes mediante un juicio civil de incumplimiento de contrato ante el Tribunal Superior de Justicia del D.F., sin que a la fecha (octubre 2013) se tenga evidencia del inicio de ese juicio.

### **Cuenta 1250 "Otros Deudores"**

De la cuenta 1250 "Otros deudores", se determinó un saldo por 34,753.2 miles de pesos sin seguimiento o inicio de gestiones legales para su recuperación, conforme a lo siguiente:

De la concesionaria de la unidad de venta 110 "Villa Coapa", por 95.7 miles de pesos (0.3% de 34,753.2 miles de pesos), la entidad fiscalizada proporcionó el oficio núm. 600.602.4.CFF/128/2013 del 30 de enero de 2013, con el que el Jefe de Departamento de Asuntos Civiles Federales de la Dirección Jurídica del ISSSTE, le señaló que la Primera Sala Civil cumplió con la ejecutoría de amparo, mediante la sentencia del 25 de octubre de 2012, condenando a la demandada, entre otras cuestiones, al pago de la pena convencional; sin embargo, al cierre de los trabajos de auditoría (agosto 2013) no se evidenció el seguimiento de dichas sentencias y por ende, que se haya recuperado el citado saldo.

Del concesionario de la unidad de venta 287 "Lomas Verdes" con saldo al 31 de diciembre de 2012, por 20.8 miles de pesos (0.1% de 34,753.2 miles de pesos), se concluyó que la gerencia de la unidad de venta realizó las gestiones administrativas para la recuperación de adeudos y solicitó la intervención de diferentes instancias del Instituto, incluida la unidad jurídica en el Estado de México del ISSSTE, no se ha concretado el desalojo ni el pago por el concesionario, aun cuando a julio de 2013 presenta atrasos de pago.

### **Cuenta 1250 "Otros Deudores" - CEDIS.**

El 31 de diciembre de 2012 se registró una cuenta por cobrar, por 34,636.7 miles de pesos (99.6% de 34,753.2 miles de pesos), a cargo de un prestador de servicios de logística del Centro de Distribución (CEDIS), importe que se correspondió con el faltante del inventario determinado mediante el Estado Consolidado del Centro de Distribución, por el periodo del 28 de septiembre de 2011 al 18 de abril de 2012.

Al respecto, el 18 de septiembre de 2012 el Subdirector de Administración remitió al Órgano Interno de Control en el SuperISSSTE (OIC) y al Área Jurídica Zona Sur una copia del expediente integrado para que se realizaran las diligencias procedentes e investigaciones respectivas; al 20 de septiembre de 2013, el Jefe de Recursos Materiales y Servicios Generales únicamente informó que la Unidad Jurídica Zona Sur solicitó información relacionada con la rescisión y finiquito del contrato celebrado con el prestador de servicios de logística del CEDIS, y que en respuesta la Subdirección de Administración indicó que el contrato no fue rescindido, ni se cuenta con finiquito, por lo que a la fecha (octubre de 2013), la entidad fiscalizada desconoce si inició alguna acción legal para la recuperación del adeudo.

**Cuenta 1270 "Faltantes en inventarios"**

Al 31 de diciembre de 2012, el Área Metropolitana registró en la cuenta 1270 Faltantes en Inventarios 59,138.6 miles de pesos, conformados por 117 casos que provienen de 2011 y años anteriores; en cuanto a las acciones realizadas para su recuperación, SuperISSSTE informó que 1 caso, por 470.6 miles de pesos (0.8 % de 59,138.6 miles de pesos), se trata del CEDIS, por lo que el seguimiento corresponde a la Subdirección de Abasto, que el expediente fue remitido al OIC y a la unidad jurídica del ISSSTE por la citada subdirección, para realizar las diligencias e investigaciones respectivas, para hacer efectivas las fianzas otorgadas y la promoción de acciones legales; en 41 casos, por 27,978.0 miles de pesos (47.3% de 59,138.6 miles de pesos), no proporcionó documentación del estado que guarda el proceso de investigación de los faltantes; en 12 casos, por 191.6 miles de pesos (0.3% de 59,138.6 miles de pesos), aun cuando indicó que los faltantes no rebasaron la merma permitida, no se proporcionó información que lo sustente; los 63 casos restantes, por 30,498.4 miles de pesos (51.6% de 59,138.6 miles de pesos), fueron remitidos al OIC para que realice las diligencias e investigaciones respectivas y, en su caso, determine las responsabilidades correspondientes.

De los 63 casos, por 30,498.4 miles de pesos, que se remitieron al OIC del SuperISSSTE, 58, por 26,549.2 miles de pesos, fueron turnados a la Unidad Jurídica del ISSSTE; 4 casos, por 3,282.3 miles de pesos, no se turnaron al área jurídica porque el auditor externo determinó en su dictamen contable un sobrante y no un faltante; sin embargo, no se han realizado los ajustes con la finalidad de disminuir estos importes del saldo reportado como faltantes en inventarios; del caso restante, por 666.9 miles de pesos, la entidad fiscalizada no informó las razones por las cuales no se remitió al área jurídica.

**Cuenta 1280 "Responsabilidades"**

Al 31 de diciembre de 2012, la cuenta 1280 "Responsabilidades" reportó un saldo de 4,078.8 miles de pesos (2.3% de 175,545.5 miles de pesos), que proviene de ejercicios anteriores a 2007 y está reservado como incobrable al 100.0%, la Jefatura de Servicios de Contabilidad y Presupuesto señaló que se han estado depurando la mayoría de los saldos antiguos y que no tiene conocimiento de su estatus en el Área Jurídica.

**Cuenta 1250 "Otros Deudores" - Cargos Bancarios**

Por los cargos bancarios no correspondidos registrados en la cuenta 1250 "Otros deudores", se determinó que 40.0 miles de pesos corresponden a un depósito no reconocido por el banco, por lo que el SuperISSSTE levantó un acta ante el ministerio público, el 29 de junio de 2012 con número de averiguación previa FXH/XO-1T3/1130/12-06, para denunciar el robo de ese importe; asimismo, el 1 de noviembre de 2012 se remitió el expediente al OIC en el SuperISSSTE; sin embargo, al mes de octubre de 2013, la entidad fiscalizada no proporcionó evidencia de su estatus procesal.

El SuperISSSTE, mediante el oficio núm. SF/1580/2013 del 20 de septiembre de 2013 designó a la Jefatura de Departamento de Seguros, Fianzas y Planeación Financiera para llevar el registro, control y asesoría jurídica en relación con los asuntos que le competen a la Subdirección de Finanzas que fueron remitidos al área jurídica del ISSSTE.

Mediante el oficio número DGAFF "C"/"C3"/1337/2013, del 21 de noviembre de 2013, la Dirección General de Auditoría Financiera Federal "C" hizo del conocimiento del Titular del Órgano Interno de Control en SuperISSSTE las irregularidades de ejercicios anteriores a 2012, relacionadas con las cuentas 1270 "Faltantes en Inventarios" y 1280 "Responsabilidades", para que, en el ámbito de sus atribuciones, realice las gestiones que resulten procedentes.

**12-4-00003-02-0466-01-008 Recomendación**

Para que SuperISSSTE, en coordinación con el área jurídica del ISSSTE, establezca y lleve a la práctica un programa de acciones con designación de responsables, fechas compromiso y actividades por realizar para acreditar el inicio y estado procesal de las gestiones legales para la recuperación de adeudos a cargo de la empresa emisora de vales, de faltantes de inventarios y de responsabilidades; para concretar respecto de la concesionaria de la unidad de venta 287 "Lomas Verdes", las acciones por realizar para la recuperación del adeudo a su cargo; así como para iniciar la recuperación por la vía legal de adeudos por faltantes de inventarios a cargo del centro de distribución.

**12-4-00003-02-0466-01-009 Recomendación**

Para que SuperISSSTE, en coordinación con el área jurídica del ISSSTE, establezca y lleve a la práctica un programa de acciones con designación de responsables, fechas compromiso y actividades por realizar para dar seguimiento al acta, con número de averiguación previa FXH/XO-1T3/1130/12-06 para obtener la recuperación de cargos bancarios no reconocidos por el banco y a las sentencias favorables a los intereses del instituto, hasta obtener la recuperación del adeudo de la concesionaria de la unidad de venta 110 "Villa Coapa".

**5. Cuentas por cobrar sin evidencia de acciones realizadas para obtener su recuperación o devolución**

Al 31 de diciembre de 2012, se determinó un saldo por 279,782.1 miles de pesos, así como 50.6 miles de pesos de cargos bancarios no correspondidos, pendientes de recuperación, aclaración o solicitud de devolución a las instancias correspondientes, conforme a lo siguiente.

SALDOS Y OPERACIONES SIN ACCIONES DE COBRO

O ACLARACIÓN

(Miles de pesos)

Cuenta	Importe
Otros deudores	46.0
IVA por acreditar	252,962.9
IEPS por acreditar	26,773.2
<b>Total de Cuentas por cobrar</b>	<b>279,782.1</b>
Cargos Bancarios no Correspondidos	50.6

FUENTE: Auxiliares contables y papeles de trabajo.

**Cuenta 1250 "Otros Deudores"**

La unidad de venta 250 "Vértiz" no comprobó 46.0 miles de pesos a octubre de 2013 que provienen del ejercicio de 2008, por concepto de dotaciones de morralla, y únicamente señaló que fue un depósito mal registrado.

Asimismo, SuperISSSTE proporcionó oficios de octubre de 2013, con los que el Subdirector de Control y Supervisión giró instrucciones a sus jefes de servicios y personal adscrito a dichas jefaturas para que se establezcan las medidas necesarias para que las unidades de venta aporten elementos al Departamento de Contabilidad y se aclare el reintegro de la dotación de morralla.

Respecto de la revisión de cargos bancarios no correspondidos del ejercicio de 2012, quedaron por comprobarse 50.6 miles de pesos; la entidad fiscalizada proporcionó un programa de trabajo para llevar a cabo la identificación, recuperación y aclaración de dicho importe, con los responsables y plazos límite para su cumplimiento, el cual inicia en septiembre de 2013 y concluye en febrero de 2014.

**1540 "IVA por acreditar" y 1541 "IEPS por acreditar"**

Al 31 de diciembre de 2012, la Jefatura de Servicios de Contabilidad y Presupuesto reportó sin gestiones para solicitud de devolución, de los ejercicios de 2010 a 2012, saldos a favor de IVA e IEPS, por 252,962.9 miles de pesos y 26,773.2 miles de pesos, respectivamente, importe de los que se determinó que existe una diferencia por 78,507.9 miles de pesos de más de IVA por acreditar, y 2,885.5 miles de pesos de menos de IEPS por acreditar, conforme a lo reportado en las declaraciones presentadas al SAT, por 174,455.0 miles de pesos y 29,658.7 miles de pesos, diferencias que se integran de la forma siguiente:

## DIFERENCIAS DE REGISTROS CONTABLES CONTRA DECLARACIONES DE IMPUESTOS

(Miles de pesos)

Año	Saldos Contables		Según Declaraciones		Diferencia	
	IVA	IEPS	IVA	IEPS	IVA	IEPS
2010	106,614.8		33,898.4	8,610.4	72,716.5	-8,610.4
2011	115,261.9		105,206.2	6,020.1	10,055.6	-6,020.1
<b>Subtotal</b>	<b>221,876.7</b>		<b>130104.6</b>	<b>14,630.5</b>	<b>82,772.1</b>	<b>-14,630.5</b>
2012	31,086.2	26,773.2	35,350.4	15,028.2	-4,264.2	11,745.0
<b>Total</b>	<b>252,962.9</b>	<b>26,773.2</b>	<b>174,455.0</b>	<b>29,658.7</b>	<b>78,507.9</b>	<b>-2,885.5</b>

FUENTE: Nota Informativa del 4/julio/2012, Reportes Auxiliares y acuses de declaraciones presentadas al SAT.

Con el oficio núm. SF/1368/2013 del 17 de septiembre de 2013, la Subdirección de Finanzas demostró la contratación de un despacho para efectuar la recuperación de los saldos a favor de 2010 a 2013; asimismo, proporcionó un programa de trabajo con acciones para la determinación, integración del saldo a favor, presentación de declaraciones complementarias y pólizas de reclasificación para los ejercicios de 2010 a 2012, sin especificar fechas de presentación de las solicitudes de devolución ante el SAT, tampoco prevé las actividades de revisión del despacho externo, por lo que se determinó que no se

están realizando gestiones integrales para la recuperación de los saldos a favor, ni la aclaración en la diferencia de saldos registrados.

Mediante el oficio número DGAFF "C"/"C3"/1340/2013, del 21 de noviembre de 2013, la Dirección General de Auditoría Financiera Federal "C" hizo del conocimiento del Titular del Órgano Interno de Control en SuperISSSTE las irregularidades relacionadas con la cuentas 1250 "Otros Deudores", así como de las cuentas 1540 "IVA por acreditar" y 1541 "IEPS por acreditar", por los ejercicios anteriores a 2012, para que, en el ámbito de sus atribuciones, realice las gestiones que resulten procedentes.

#### 12-4-00003-02-0466-01-010 **Recomendación**

Para que SuperISSSTE dé seguimiento, supervise y controle el cumplimiento del programa de trabajo implementado para aclarar cargos bancarios no correspondidos, en las fechas establecidas, por los responsables de su atención, con objeto de presentar información financiera real, confiable y oportuna.

#### 12-4-00003-02-0466-01-011 **Recomendación**

Para que SuperISSSTE establezca un programa integral de depuración y acciones de recuperación, con definición de responsables y fechas compromiso de su atención, para depurar y recuperar los saldos de las cuentas 1540 "IVA por acreditar" y 1541 "IEPS por acreditar", así como para que investigue, aclare y compruebe la dotación de morralla pendiente de justificación, con el objetivo de mostrar cifras reales, confiables y oportunas.

### 6. ***Saldos sin soporte documental de las operaciones registradas***

Se observó que los registros por concepto de IVA e IEPS por acreditar y Estimación de Cuentas Incobrables carecen de soporte documental, como se detalla a continuación:

#### REGISTROS SIN SOPORTE DOCUMENTAL

(Miles de pesos)

Cuenta	Importe
IVA por acreditar	321,890.2
IEPS por acreditar	36,106.4
<b>Total de Cuentas por cobrar</b>	<b>357,996.6</b>
Estimación para Cuentas Incobrables	1,172,411.2

FUENTE: Auxiliares contables y papeles de trabajo.

### ***Cuentas 1540 "IVA por acreditar" y 1541 "IEPS por acreditar"***

Al 31 de diciembre de 2012, la Jefatura de Servicios de Contabilidad y Presupuesto del SuperISSSTE reportó en su contabilidad saldos a favor de IVA e IEPS, del ejercicio de 2009 y anteriores por 321,890.2 miles de pesos y 36,106.4 miles de pesos, respectivamente, sin la documentación que sustente el registro de esos importes, así como de las declaraciones presentadas al Servicio de Administración Tributaria (SAT), que acrediten la posibilidad de recuperación de dichos saldos, ya que señaló que durante ese periodo SuperISSSTE no

contaba con Registro Federal de Contribuyentes (RFC) propio, y era el ISSSTE el que presentaba las declaraciones de manera consolidada; en consecuencia, le correspondería a este último realizar las gestiones de recuperación.

Por lo anterior, al cierre del ejercicio 2012, la entidad fiscalizada a sugerencia del auditor externo efectuó un registro global por 321,937.0 miles de pesos en la cuenta 1610 "Estimación de cuentas incobrables", sin identificar el importe reservado para cada impuesto; además, la estimación que resultó insuficiente en 36,059.6 miles de pesos respecto del saldo registrado en contabilidad de 2009 por 357,996.6 miles de pesos. La entidad fiscalizada no evidenció acciones para determinar la recuperación de los saldos a favor o la depuración de saldos improcedentes registrados en su contabilidad.

### **Cuenta 1610 "Estimación para Cuentas Incobrables"**

La Jefatura de Servicios de Contabilidad y Presupuesto no respaldó la integración del saldo de la cuenta "Estimación de Cuentas Incobrables", por 1,172,411.2 miles de pesos, por deudor, antigüedad, documentación soporte, acta administrativa, ni el análisis con el que se determinó la imposibilidad práctica de cobro.

El SuperISSSTE indicó que al cierre del ejercicio 2012 se efectuaron registros, por 534,105.0 miles de pesos (45.6% de 1,172,411.2 miles de pesos) en la citada cuenta, por recomendaciones del auditor externo en ese año, como se señala a continuación:

#### INCREMENTOS REGISTRADOS EN LA ESTIMACIÓN DE CUENTAS INCOBRABLES, 2012

(Miles de pesos)

Cuenta	Diciembre de 2012
Clientes	165,255.2
Captación de Recursos	46,912.8
Impuesto al Valor Agregado	321,937.0
<b>Total, Estimación de Cuentas Incobrables</b>	<b>534,105.0</b>

FUENTE: Reporte auxiliar de la cuenta 1610 Estimación de Cuentas Incobrables del sistema Consityf.

De lo anterior, la entidad fiscalizada señaló que realizará la integración por deudor del total de la cuenta 1610 "Estimación de Cuentas Incobrables" con su respectiva documentación soporte.

Con el oficio número DGAFF "C"/"C3"/1338/2013, del 21 de noviembre de 2013, la Dirección General de Auditoría Financiera Federal "C" hizo del conocimiento del Titular del Órgano Interno de Control en SuperISSSTE las irregularidades señaladas para las cuentas 1540 "IVA por acreditar" y 1541 "IEPS por acreditar", así como de la cuenta 1610 "Estimación para Cuentas Incobrables", por los años anteriores a 2012, para que, en el ámbito de sus atribuciones, realice las gestiones que resulten procedentes.

12-4-00003-02-0466-01-012 **Recomendación**

Para que SuperISSSTE establezca un plan de acción, con definición de responsables de su atención y fechas compromiso, para depurar, identificar y documentar la procedencia del registro de saldos a favor en las cuentas 1540 "IVA por acreditar" y 1541 "IEPS por acreditar" por los ejercicios de 2009 y anteriores, así como para que, en su caso, tramite ante la instancia correspondiente su devolución, con la finalidad de que las cuentas por cobrar muestren su valor real y se genere información financiera confiable.

**12-4-00003-02-0466-01-013 Recomendación**

Para que SuperISSSTE establezca un plan de acción, con definición de responsables de su atención y fechas compromiso, para depurar, identificar y documentar las partidas registradas en la cuenta 1610 "Estimación de Cuentas Incobrables", que acrediten la imposibilidad práctica de cobro y, en su caso, se obtenga el dictamen de incobrabilidad para su cancelación de la reserva, con la finalidad de que las cuentas por cobrar muestren su valor real y se genere información financiera confiable.

**12-9-00003-02-0466-08-001 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

Ante el Órgano Interno de Control en el SuperISSSTE para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos que en su gestión realizaron afectaciones contables a la cuenta 1610 "Estimación para Cuentas Incobrables" sin contar con integración por deudor, documentación soporte, acta administrativa ni análisis con el que se determinó la imposibilidad de cobro al 31 de diciembre de 2012, por 534,105.0 miles de pesos.

**7. Operaciones sin cancelaciones de registros contables**

En la revisión de cargos bancarios no correspondidos se comprobó la aclaración por 823.2 miles de pesos; sin embargo, al cierre del ejercicio de 2012 no se efectuó la cancelación del registro de la cuenta deudora, por lo que se reportaron como cuentas por cobrar vigentes.

**12-4-00003-02-0466-01-014 Recomendación**

Para que SuperISSSTE lleve a cabo las gestiones necesarias para cancelar el registro de la cuenta deudora de los cargos bancarios que ya fueron aclarados, con la finalidad de presentar información financiera confiable y oportuna.

**8. Ventas realizadas sin facturación y aplicación de ingresos**

Se determinó que el saldo por cobrar a clientes gobierno de la unidad de venta 250 "Vértiz", por 7,299.2 miles de pesos, no fue real ya que por las ventas realizadas al cliente Procuraduría General de la República - Subprocuraduría Especializada en Investigación de Delincuencia Organizada [PGR – SEIDO], quedaron pendientes de facturar 107.9 miles de pesos (1.5% de los 7,299.2 miles de pesos observados), sin acciones para su aclaración.

Se determinó que 6,186.5 miles de pesos (84.7% de los 7,299.2 miles de pesos observados) fueron recuperados en 2012; sin embargo, se reconocieron contablemente hasta el ejercicio de 2013. Asimismo, la gerencia de la unidad de venta notificó con diversos oficios de 2013 al Departamento de Ingresos y Cobranzas, recuperaciones realizadas de abril y mayo de 2013, por 1,004.8 miles de pesos (13.8% de los 7,299.2 miles de pesos observados), correspondientes a ventas de 2012 del cliente PGR – SEIDO, los cuales, al mes agosto de 2013, no se han cancelado de la cuenta de clientes.

**12-9-00003-02-0466-08-002 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

Ante el Órgano Interno de Control en el SuperISSSTE para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos que en su gestión no demostraron la facturación de un importe de 107.9 miles de pesos al cliente Procuraduría General de la República, por las ventas efectuadas en 2012.

Esta acción se deriva del(de los) Pliego(s) de Observaciones que se emite(n) en este informe con la(s) clave(s): 12-4-00003-02-0466-06-001

**12-4-00003-02-0466-06-001 Pliego de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio o ambos a la Hacienda Pública Federal, por un monto de 107,869.54 pesos (ciento siete mil ochocientos sesenta y nueve pesos 54/100 M.N.), por falta de facturación de las ventas efectuadas en el ejercicio 2012 al cliente Procuraduría General de la República - Subprocuraduría Especializada en Investigación de Delincuencia Organizada.

**9. Faltantes de inventarios - Integración de expedientes por faltantes en inventarios**

En cuanto a la integración de expedientes de faltantes de inventarios, de los 63 casos remitidos al OIC del SuperISSSTE, en 19 casos (30.2% de 63), se retrasó desde un mes y hasta seis años, respecto de los 180 días que establece la normativa; de los 44 casos restantes no es factible determinar la oportunidad con la que se integraron los expedientes, ya que en 40 casos no se tiene la fecha de envío al OIC y en los 4 últimos no se tiene la fecha del acta de toma de inventarios.

Al respecto, mediante el oficio número DGAFF "C"/"C3"/1341/2013, del 21 de noviembre de 2013, la Dirección General de Auditoría Financiera Federal "C" hizo del conocimiento del Titular del Órgano Interno de Control en SuperISSSTE la irregularidad para que, en el ámbito de sus atribuciones, realice las gestiones que resulten procedentes.

**12-4-00003-02-0466-01-015 Recomendación**

Para que SuperISSSTE fortalezca sus procedimientos de control y supervisión para asegurar que los expedientes por faltantes de inventarios se integren y remitan a las áreas correspondientes, en el plazo establecido por la normativa, con la respectiva documentación.

**10. Proveedores - Devoluciones aplicadas**

Con el análisis de 47,707 hojas de devolución del Área Metropolitana, por 92,729.0 miles de pesos, se verificó que se aplicaron a los pagos efectuados a los proveedores en 2012. Se constató que la entidad fiscalizada cuenta con el original de las hojas de devolución, sellos y firmas de quien elaboró, entregó y recibió la mercancía, con una copia anexa de la credencial de elector del transportista que recibió la mercancía.

**11. Saldos de cuentas por cobrar justificados, aclarados o recuperados**

Al 31 de diciembre de 2012, el SuperISSSTE proporcionó información que acreditó y justificó los saldos registrados en el rubro de cuentas por cobrar, conforme a lo siguiente:

## IMPORTES JUSTIFICADOS O ACLARADOS

(Miles de pesos)

Cuenta	Importe
Cientes	6,784.5
Adeudos por empresas por vales	8,157.0
Otros deudores	200.8
<b>Total de Cuentas por cobrar</b>	<b>15,142.3</b>

FUENTE: Auxiliares contables y papeles de trabajo.

**Cuenta 1210 "Clientes"**

Al 31 de diciembre de 2012, el saldo facturado a clientes por 6,784.5 miles de pesos por la unidad de venta 250 "Vértiz", fue registrado oportunamente como una cuenta por cobrar, de acuerdo con lo reportado en el Informe Diario de Ingresos.

**Cuenta 1221 "Adeudos de empresas por vales"**

De la cuenta 1221 "Adeudos de Empresas por Vales", se concluyó que 8,157.0 miles de pesos correspondieron al saldo pendiente de cobro a empresas emisoras de vales por las operaciones realizadas en 2012 del Área Metropolitana, y se recuperaron en los 6 primeros meses de 2013.

Asimismo, en la revisión de la facturación y recuperación de los adeudos del ejercicio de 2012, se observaron dos casos, en los que el pago por parte de la empresa se realizó un día después del plazo establecido en los convenios celebrados (14 días).

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, la entidad fiscalizada proporcionó la documentación que acredita el reintegro de recursos, por 13.2 miles de pesos, en la cuenta bancaria de la entidad, con lo que se solventa lo observado.

**Cuenta 1250 "Otros deudores"**

En el análisis del saldo de la cuenta 1250 "Otros Deudores", por 200.8 miles de pesos, se observó lo siguiente:

De la concesionaria de la unidad de venta "Lomas Verdes", con saldo por 6.5 miles de pesos (3.2% de 200.8 miles de pesos), se concluyó que a enero de 2013 el adeudo fue recuperado, lo que se comprobó con las fichas de los depósitos realizados en la cuenta bancaria del SuperISSSTE.

En relación con los saldos que presentan las unidades de venta 110 "Villa Coapa" y 250 "Vértiz", al 31 de diciembre de 2012 por concepto de dotaciones de morralla, por 90.3 miles de pesos y 104.0 miles de pesos (45.0% y 51.8% de 200.8 miles de pesos), respectivamente, se acreditó con documentación soporte su comprobación correspondiente.

**Recuperaciones Operadas y Probables**

Se determinaron recuperaciones por 121.1 miles de pesos, de los cuales 13.2 miles de pesos fueron operados y 107.9 miles de pesos corresponden a recuperaciones probables.

---

**Resumen de Observaciones y Acciones**

Se determinó(aron) 10 observación(es), de la(s) cual(es) 1 fue(ron) solventada(s) por la entidad fiscalizada antes de la integración de este informe. La(s) 9 restante(s) generó(aron): 15 Recomendación(es), 2 Promoción(es) de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria y 1 Pliego(s) de Observaciones.

Adicionalmente, en el transcurso de la auditoría se emitió(eron) oficio(s) para solicitar o promover la intervención de la(s) instancia(s) de control competente con motivo de 5 irregularidad(es) detectada(s).

**Dictamen: negativo**

La auditoría se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada, de cuya veracidad es responsable; fue planeada y desarrollada de acuerdo con el objetivo y alcance establecidos, y se aplicaron los procedimientos de auditoría y las pruebas selectivas que se estimaron necesarios. En consecuencia, existe una base razonable para sustentar el presente dictamen, que se refiere sólo a las operaciones revisadas.

La Auditoría Superior de la Federación considera que, en términos generales y respecto de la muestra auditada, SuperISSSTE no cumplió con las disposiciones normativas en la gestión financiera de las operaciones que dieron origen a cuentas por cobrar y proveedores, como se precisa en los resultados que se presentan en el apartado correspondiente de este informe, y que se refieren principalmente a que:

- No mantiene un ambiente de control que asegure la eficiencia y eficacia en la gestión financiera de las cuentas por cobrar y proveedores, con una clara definición de funciones, plazos y responsabilidades en los procesos de recuperación, registro y depuración de adeudos, creación de la reserva para cuentas incobrables, así como depuración de las cuentas por pagar y supervisión de las actividades por realizar.
- Debido a la ausencia de procedimientos de control que implican la existencia de cuentas por cobrar con poca viabilidad de cobro, su estimación como cuentas incobrables con afectación a los resultados de operación sin sustento y adeudos que carecen de soporte para su pago, no se acreditó la confiabilidad y veracidad de las cifras reportadas en Cuentas por Cobrar y Proveedores, con detrimento en los resultados de operación al generarse en 2012 una pérdida de 540,010.5 miles de pesos, más las que se deriven de dicha situación y que afectan el cumplimiento del objeto para el cual fue creado el SuperISSSTE, así como la viabilidad de mantener la existencia de la entidad fiscalizada.
- No existió una coordinación de actividades con las unidades jurídicas del ISSSTE para la recuperación de adeudos por la vía legal, así como falta de inicio o seguimiento de acciones legales para la recuperación de 98,261.5 miles de pesos correspondientes a las cuentas Adeudos de Empresas por Vales, Otros Deudores, Faltantes en Inventarios y Responsabilidades, así como de cargos bancarios, por 40.0 miles de pesos.
- Del rubro de Cuentas por Cobrar, por 279,782.1 miles de pesos (Otros Deudores, IVA e IEPS por Acreditar) y cargos bancarios por 50.6 miles de pesos no se realizaron acciones para su recuperación o aclaración.

- No se aclararon los importes registrados contablemente de más en IVA por 78,507.9 y de menos por 2,885.5 miles de pesos en IEPS, en comparación con lo reportado en las declaraciones presentadas ante el SAT.
- No se acreditó el soporte documental del registro de saldos a favor de impuestos de 2009 y años anteriores de "IVA e IEPS", por 321,890.2 y 36,106.4 miles de pesos, respectivamente, ni de la creación de la "Estimación para Cuentas Incobrables", por 1,172,411.2 miles de pesos.
- No se efectuó la cancelación de los cargos bancarios justificados o aclarados por 823.2 miles de pesos.
- Falta de facturación de ventas, por 107.9 miles de pesos; las recuperaciones de ventas del ejercicio 2012 por 6,186.5 miles de pesos, se reconocieron contablemente en 2013, y las recuperaciones de las ventas de 2012 captadas en abril y mayo de 2013, por 1,004.8 miles de pesos, no se habían aplicado contra la cuenta de clientes al mes de agosto de 2013.

### **Apéndices**

#### *Procedimientos de Auditoría Aplicados*

1. Verificar con la evaluación del control interno, que para la administración y control de las operaciones que dieron origen a las cuentas por cobrar y por pagar, el SuperISSSTE contó con una definición de responsabilidades, desagregación y delegación de funciones, así como con políticas y procedimientos actualizados y autorizados.
2. Constatar que los saldos de las cuentas por cobrar a clientes, a empresas por vales y a otros deudores representaron derechos reales de cobro para la entidad fiscalizada, los cuales fueron debidamente soportados en la documentación correspondiente.
3. Comprobar que los importes registrados en las cuentas de Responsabilidades y Faltantes en Inventarios estuvieron identificados y respaldados en la documentación que acreditó la responsabilidad o el faltante de inventario; asimismo, verificar las gestiones de recuperación efectuadas.
4. Verificar que los importes registrados en la cuenta de Captación de Recursos correspondieron a ingresos por ventas de mercancías que no fueron depositados oportunamente, así como que se realizaron las acciones necesarias para su recuperación.
5. Constatar que los saldos de IVA e IEPS a favor estuvieron respaldados en las declaraciones anuales presentadas y comprobar que se realizaron las gestiones necesarias ante el Servicio de Administración Tributaria (SAT) para solicitar su devolución.
6. Comprobar que existieron políticas para dar continuidad a la recuperación de cuentas por cobrar por la vía administrativa o legal, antes de crear la provisión de la cuenta como incobable.

7. Verificar que las afectaciones en la cuenta 1610 "Estimación para Cuentas Incobrables" contaron con la autorización correspondiente y que se realizaron de conformidad con la normativa.
8. Verificar que las operaciones de la cuenta de proveedores tuvieron su origen en bienes efectivamente recibidos, de manera oportuna y de acuerdo con la normativa.
9. Comprobar que las deducciones por faltantes, descuentos y devoluciones de mercancías, entre otras, estuvieron debidamente autorizadas y soportadas, y que se registraron y aplicaron oportunamente en los pagos correspondientes.
10. Constatar que los pagos realizados por el SuperISSSTE a los proveedores se efectuaron de acuerdo con los precios pactados, validados, autorizados y soportados en la documentación comprobatoria.
11. Verificar que SuperISSSTE contó con mecanismos de control que le permitieron mantener depurados y actualizados los saldos de las cuentas por cobrar y de proveedores.
12. Constatar que las cuentas por cobrar y proveedores se reconocieron oportunamente en el registro contable de las operaciones efectuadas en el ejercicio 2012, de acuerdo con las disposiciones normativas.

#### *Áreas Revisadas*

Las jefaturas de servicios de Contabilidad y Presupuesto y de Tesorería, dependientes de la Subdirección de Finanzas del SuperISSSTE; la Subdirección de Abasto; la Jefatura de Servicios de Operación del Área Metropolitana, adscrita a la Subdirección de Control y Supervisión, así como la Gerencia de Operaciones y Finanzas de la Unidad de Venta 250 "Vértiz", adscrita al Área Metropolitana del SuperISSSTE.

#### *Disposiciones Jurídicas y Normativas Incumplidas*

Durante el desarrollo de la auditoría practicada, se determinaron incumplimientos de las leyes, reglamentos y disposiciones normativas que a continuación se mencionan:

1. Ley General de Contabilidad Gubernamental: Artículos 2, 16, 17, 18, 19, 22 y 44.
2. Ley Federal de las Entidades Paraestatales: Artículo 59, fracciones I y IX.
3. Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales: Artículo 15.
4. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: Norma de Información Financiera Gubernamental General para el Sector Paraestatal (NIFGGSP) 03 Estimación de Cuentas Incobrables, vigente en el ejercicio 2012.

Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en Materia de Control Interno y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, Disposiciones 14, fracción I. Normas Generales de Control Interno, Tercera Norma. Actividades de Control y Cuarta. Información y Comunicación y 15, fracción I.

Estatuto Orgánico del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, Artículo 51, fracción X.

Normas y Bases para la Cancelación de Adeudos Incobrables del ISSSTE.

Reglamento Orgánico del SuperISSSTE, Artículos 37, fracción IX y X; 38, fracción VIII y IX y 39, fracción IV y V.

Manual de Procedimientos del Sistema Integral de Tiendas y Farmacias del ISSSTE, Procedimiento para el control y seguimiento de cargos bancarios y pagarés devueltos, Políticas de Operación, numeral 9; Procedimiento para la Dotación de Morralla, Políticas de Operación, numeral 2; Procedimiento para la Determinación, Aplicación y Control de las Mermas y Faltantes en las unidades de venta del Sistema Integral de Tiendas y Farmacias, Políticas de Operación, numeral 4.9; Contrato número PGR/AD/CN/ADQ/115/2012 del 24 de abril de 2012, celebrado por la Procuraduría General de la República y el SuperISSSTE, cláusula primera, tercer párrafo.

Postulados Básicos de Contabilidad Gubernamental: Sustancia Económica.

#### *Fundamento Jurídico de la ASF para Promover Acciones*

Las facultades de la Auditoría Superior de la Federación para promover las acciones derivadas de la auditoría practicada, encuentran su sustento jurídico en las disposiciones siguientes:

Artículo 79, fracción II, párrafos tercero y quinto y fracción IV, párrafos primero y penúltimo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículos 6, 12, fracción IV; 13, fracciones I y II; 15, fracciones XIV, XV y XVI; 29, fracción X; 32; 39; 49, fracciones I, II, III y IV; 55; 56, y 88, fracciones VIII y XII, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

#### *Comentarios de la Entidad Fiscalizada*

Es importante señalar que la documentación proporcionada por la entidad fiscalizada para aclarar o justificar los resultados y las observaciones presentadas en las reuniones fue analizada con el fin de determinar la procedencia de eliminar, rectificar o ratificar los resultados y las observaciones preliminares determinadas por la Auditoría Superior de la Federación, y que se presentó a esta entidad fiscalizadora para los efectos de la elaboración definitiva del Informe del Resultado.