

Instituto Mexicano del Seguro Social**Gestión Financiera del Sistema Nacional de Tiendas del IMSS**

Auditoría Financiera y de Cumplimiento: 14-1-00GYR-02-0231

DS-086

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 2014, considerando lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF 2011-2017.

Objetivo

Fiscalizar la gestión financiera del Sistema Nacional de Tiendas del IMSS, a fin de verificar que la adquisición de bienes, su manejo, custodia y destino, se efectuó conforme a los lineamientos establecidos, evaluar la eficiencia del sistema y que en el registro presupuestal y contable de las operaciones se cumplió con la normativa.

Alcance**CUENTAS DE BALANCE**

Miles de Pesos

Universo Seleccionado	1,247,196.1
Muestra Auditada	343,454.4
Representatividad de la Muestra	27.5%

El universo seleccionado por 1,247,196.1 miles de pesos corresponde a las compras realizadas en el Sistema Nacional de Tiendas del IMSS, y la muestra de 343,454.4 miles de pesos, son las entradas de mercancías (compras) registradas en los inventarios en 10 tiendas del IMSS y representaron el 27.5%.

Adicionalmente, se revisó una muestra por 101,314.6 miles de pesos que representó el 20.7% del total de gastos operativos, por 488,319.2 miles de pesos, ejercidos en el Sistema Nacional de Tiendas del IMSS.

Antecedentes

El Sistema Nacional de Tiendas del IMSS nació de una obligación establecida en el artículo 142 del Contrato Colectivo de Trabajo y se creó con objeto de coadyuvar al fortalecimiento del poder adquisitivo del salario de los trabajadores del Instituto Mexicano del Seguro Social, mediante la venta de artículos básicos para su consumo, a precios inferiores a los del mercado, por lo que se constituyeron 145 tiendas en el interior de la república, de las que por diversos motivos se cerraron 15 en el ejercicio 2013 y anteriores, de conformidad con el acuerdo con el Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social; los cierres se debieron a que en los últimos años se han presentado problemas deficitarios, y para el ejercicio 2014 se cerraron 68 tiendas a fin de afrontar la situación financiera del Sistema Nacional de Tiendas del IMSS, por lo que en dicho ejercicio subsistieron 62 tiendas en operación.

Debido a que en los últimos años el IMSS se encuentra en una situación financiera adversa, así como que el Sistema Nacional de Tiendas ha presentado resultados deficitarios, se

estableció en el artículo vigésimo primero transitorio del Contrato Colectivo de Trabajo 2013-2015, la elaboración de un proyecto de reestructuración integral de dicho sistema, lo que obligó a formalizar un acuerdo el 2 de diciembre de 2013 entre el Instituto Mexicano del Seguro Social y el Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social para evaluar el cierre de tiendas restantes.

Resultados

1. Control interno

Para la administración y operación del Sistema Nacional de Tiendas del IMSS, se constató que el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) contó con una estructura orgánica a nivel central y delegacional, así como con diversos mecanismos de control, como el Manual de Organización del IMSS aprobado el 27 de octubre de 2010, y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 21 de diciembre de 2010.

Asimismo, contó con el Manual de Organización de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales del IMSS, autorizado por dicha dirección conforme a sus atribuciones conferidas en el Manual de Organización del Instituto y el Manual de Organización de la Jefatura de Servicios de Prestaciones Sociales y Económicas, documentos validados y registrados por la Coordinación de Organización el 30 de noviembre de 2012 y 5 de noviembre de 2014, vigentes en 2014.

Además, contaron con 9 procedimientos vinculados con las operaciones de tiendas, los cuales no están actualizados, ya que mencionan áreas que no existen y al Sistema de Información de Procesos Operativos (SIPRO) que dejó de operar antes de 2014, por lo que incumplen la normativa.

Como resultado de la intervención de la ASF, el IMSS señaló que de los 9 procedimientos por actualizar, el Procedimiento para cajas en el Sistema Nacional de Tiendas IMSS-SNTSS fue actualizado el 12 de agosto de 2015 y publicado en el Catálogo Normativo Institucional; de los 8 procedimientos restantes, proporcionó la documentación que sustenta el inicio de las gestiones para su actualización; sin embargo, no indicó fechas de conclusión de la actualización y publicación de la normativa en dicho catálogo.

14-1-00GYR-02-0231-01-001 Recomendación

Para que el Instituto Mexicano del Seguro Social establezca un plan con fechas compromiso y agilice las acciones para concluir la actualización de los 8 procedimientos relativos a las operaciones de las tiendas y se publiquen en el Catálogo Normativo Institucional, a fin de contar con normativa vigente.

2. El Reglamento de tiendas para empleados del IMSS se fundamenta en el Contrato Colectivo de Trabajo 2013-2015, que fue autorizado por el IMSS y el Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social; en dicho reglamento se establece que el objetivo de la prestación de tiendas es fortalecer el poder adquisitivo del salario de los trabajadores del IMSS con la venta de artículos básicos para su consumo, a precios inferiores a los del mercado; asimismo, determina las facultades de los comités; el establecimiento, ampliación o reubicación de las tiendas; los beneficiarios del servicio, y la administración y operación de las tiendas. Al respecto, se determinó que dicho reglamento no está actualizado, toda vez que menciona áreas administrativas del instituto que ya no existen.

Como resultado de la intervención de la ASF, la actualización del Reglamento de tiendas para empleados del IMSS, fue considerada por la representación sindical en el pliego petitorio ante la Junta de Conciliación y Arbitraje el 10 de agosto de 2015 y, al 30 de septiembre de 2015, por lo que a partir del 16 de octubre de ese año, dicha actualización ya fue materializada en el Contrato Colectivo de Trabajo, por lo que se solventa la observación.

3. Cierre de tiendas por reestructuración

Como resultado del acuerdo con el Sindicato Nacional de Trabajadores del Seguro Social, firmado el 2 de diciembre de 2013 con el IMSS, se determinó el cierre de 70 tiendas, 2 tiendas en diciembre de 2013 y 68 en el periodo de enero a noviembre de 2014, motivado por la situación financiera del instituto y los altos costos de operación que representan.

4. Tiendas con gastos de operación no procedentes

En 2014 los auxiliares contables del Sistema Nacional de Tiendas reportaron gastos de operación por 488,319.2 miles de pesos distribuidos en el capítulo 1000 Servicios Personales por 392,145.8 miles de pesos, capítulo 2000 Materiales y Suministros por 3,785.0 miles de pesos y capítulo 3000 Servicios Generales por 92,388.4 miles de pesos; sin embargo, se observó que el importe referido incluyó 9 tiendas ubicadas en Córdoba, Veracruz; Guamúchil, Sinaloa; Salamanca, Guanajuato; Coatzacoalcos, Veracruz; Santiago Ixcuintla, Nayarit; Tula de Allende, Hidalgo; Uruapan, Michoacán; Torreón, Coahuila, y Cuernavaca, Morelos, que reportaron gastos por 13,252.1 miles de pesos distribuidos en sueldos y salarios por 10,997.9 miles de pesos, materiales y suministros por 22.0 miles de pesos y servicios generales por 2,232.2 miles de pesos, y que dejaron de operar en ejercicios anteriores (1 en 2006, 1 en 2011 y 7 en 2013), por lo que no se justificó la aplicación de recursos en dichas tiendas que en 2014 estuvieron cerradas.

Después de la reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, la entidad fiscalizada proporcionó documentación que comprueba los gastos de operación por 7,052.1 miles de pesos (6,382.9 miles de pesos de servicios personales y 669.2 miles de pesos de servicios generales), los cuales se destinaron al pago de sueldos a personal que aún no había sido reubicado y pagos de rentas atrasadas, viáticos y gastos relacionados con las transferencias de mercancías; no obstante, no se justificaron los gastos de operación ejercidos por 6,200.0 miles de pesos en 9 tiendas que corresponden a servicios personales, por 4,615.0 miles de pesos; materiales y suministros, por 22.0 miles de pesos, y servicios generales por 1,563.0 miles de pesos.

14-1-00GYR-02-0231-01-002 Recomendación

Para que el Instituto Mexicano del Seguro Social defina criterios para la aplicación contable de los gastos inherentes a los cierres de las tiendas, a fin de evitar que se registren gastos de operación en aquellas que ya no están en operación.

14-1-00GYR-02-0231-06-001 Pliego de Observaciones

Se presume un probable daño o perjuicio o ambos al patrimonio del Instituto Mexicano del Seguro Social, por un monto de 6,199,953.61 pesos (seis millones ciento noventa y nueve mil novecientos cincuenta y tres pesos 61/100 M.N.), por la aplicación de gastos de operación no justificados en 9 tiendas que dejaron de operar en ejercicios anteriores a 2014.

5. Inventarios de mercancías al cierre de tiendas

De las 130 tiendas que tuvieron operaciones mercantiles en 2014, 62 tiendas permanecieron abiertas durante el año, y 68 se cerraron en el transcurso del año citado; al respecto, se constató que documentaron un inventario al cierre de operaciones por 93,389.2 miles de pesos; no obstante, el Sistema de Administración de Tiendas IMSS (SATI) reportó 94,120.5 miles de pesos, por lo que se determinó una diferencia por 731.3 miles de pesos.

Después de la reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, en relación con los 731.3 miles de pesos de diferencia correspondientes a 68 tiendas, la entidad fiscalizada proporcionó información documental de 7, que aclaran 554.6 miles de pesos que al 31 de diciembre de 2014 ya no presentaron saldos en el inventario; y de las 61 tiendas restantes, 59 no justificaron diferencias por 176.7 miles de pesos, con el argumento de que el SATI no genera reportes por los días transcurridos de forma intermedia en el mes de cierre, por lo cual se determinaron dichas diferencias y considera no relevante su justificación porque representa el 0.2% respecto del total del inventario físico (93,389.2 miles de pesos); no obstante, no justificó el destino de las mercancías después del cierre de las tiendas, y no documentó los criterios aplicables para determinar su poca relevancia.

14-1-00GYR-02-0231-01-003 Recomendación

Para que el Instituto Mexicano del Seguro Social establezca mecanismos de supervisión y control que permitan conciliar el destino de las mercancías después del cierre de las tiendas, a fin de evitar pérdidas económicas que afecten patrimonialmente al instituto.

14-1-00GYR-02-0231-06-002 Pliego de Observaciones

Se presume un probable daño o perjuicio o ambos al patrimonio del Instituto Mexicano del Seguro Social, por un monto de 176,726.90 pesos (ciento setenta y seis mil setecientos veintiséis pesos 90/100 M.N.), por mercancías faltantes en 59 tiendas cerradas durante 2014.

6. Saldos pendientes de depurar al cierre de tiendas

Se constató que los 94,120.5 miles de pesos de los inventarios de las 68 tiendas que cerraron operaciones en el ejercicio 2014, reportadas en el Sistema de Administración de Tiendas IMSS, se generaron por entradas de mercancías derivadas de compras y transferencias de otras tiendas, por 252.7 miles de pesos, y salidas de mercancías por aplicación al costo de ventas, y por transferencias a otras tiendas; mermas, devoluciones y ajustes, por 92,261.4 miles de pesos, por lo que al 31 de diciembre de 2014 quedó un remanente en inventario de tiendas cerradas por 2,111.8 miles de pesos, el cual no estaba depurado.

En la revisión de movimientos posteriores de los 2,111.8 miles de pesos, se observó que a mayo de 2015 se depuró un monto de 779.3 miles de pesos y quedó un saldo por depurar por 1,332.5 miles de pesos de 16 tiendas, donde se determinó que no se establecieron plazos perentorios para el seguimiento y depuración de los saldos remanentes de los inventarios por el cierre de dichas tiendas.

Después de la reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, en relación con las 16 tiendas que aún cuentan con saldos por depurar por 1,332.5 miles de pesos a mayo 2015, la entidad fiscalizada remitió saldos contables de las tiendas a agosto de ese año, con los que se depuró un importe de 1,091.3 miles de pesos, y quedó un saldo pendiente de depurar por 241.2 miles de pesos en 12 tiendas; asimismo, informó que dicho

saldo proviene principalmente de correcciones en la facturación que los proveedores solicitan para ejercer el cobro de sus productos, ya que su derecho prescribe en dos años, conforme al artículo 1161 del Código Civil Federal; sin embargo, no evidenció documentalmente su argumentación.

14-1-00GYR-02-0231-01-004 **Recomendación**

Para que el Instituto Mexicano del Seguro Social establezca un programa de trabajo que contenga plazos perentorios y áreas responsables para la depuración de saldos remanentes de los inventarios de las tiendas cerradas, a fin de que la información que genere sea confiable.

14-9-00GYR-02-0231-08-001 **Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

Ante el Órgano Interno de Control en el Instituto Mexicano del Seguro Social 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 dieron seguimiento a la depuración y conciliación de los inventarios por el cierre de las tiendas.

7. **Resultados financieros de la gestión de tiendas**

En 2014 el Sistema Nacional de Tiendas del IMSS contó con 139 tiendas que tuvieron gastos de operación, de las cuales, 9 fueron cerradas en 2013 o ejercicios anteriores, y 130 tuvieron operaciones de compra y venta de mercancías en 2014, y en su conjunto generaron una utilidad bruta por 189,151.7 miles de pesos; sin embargo, dicha utilidad se vio disminuida con los gastos de operación, por 488,319.2 miles de pesos, lo que al final produjo una pérdida neta por 299,167.5 miles de pesos, como se muestra a continuación:

Sistema Nacional de Tiendas del IMSS

Integración del rendimiento financiero de las tiendas en 2014. Importes en miles de pesos

Tiendas	Ventas	Costo de Ventas	Utilidad (Perdida) Bruta	Gastos de Operación	Utilidad (Pérdida) Neta	% de rendimiento
9		79.1	(79.1)	13,252.1	(13,331.2)	(100.0)
68	236,018.2	207,871.1	28,147.1	158,161.6	(130,014.5)	(55.1)
62	1,282,802.3	1,121,718.6	161,083.7	316,905.5	(155,821.8)	(12.1)
139	1,518,820.5	1,329,668.8	189,151.7	488,319.2	(299,167.5)	(19.7)

FUENTE: Información reportada por los sistemas SATI y PREI Millenium.

Lo anterior demuestra falta de eficiencia y eficacia en la gestión financiera de las tiendas, toda vez que en su conjunto generan pérdidas.

Después de la presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, la entidad fiscalizada señaló que aunque las tiendas presentan pérdidas netas, su función está encaminada a constituir una prestación conferida en el Contrato Colectivo de Trabajo, por lo que no es posible cerrar el Sistema Nacional de Tiendas, y está en la búsqueda de soluciones a la situación financiera del sistema por medio de diversas estrategias, como la reclasificación del formato de tiendas, reducción de artículos y líneas departamentales, actualización de la

normativa e implementación del Índice del Punto de Equilibrio establecido para 2015, el cual permitirá evaluar mejor el gasto de las tiendas, a fin de que puedan disminuir pérdidas; sin embargo, no evidenció las mejoras implementadas en 2015 encauzadas a la optimización de la situación financiera del Sistema Nacional de Tiendas.

14-1-00GYR-02-0231-01-005 **Recomendación**

Para que el Instituto Mexicano del Seguro Social establezca un programa de trabajo que permita dar continuidad al proceso de cierre de tiendas a fin de disminuir el déficit financiero que genera el Sistema Nacional de Tiendas al instituto.

8. Transferencias de mercancías por el cierre de tiendas

Debido a que en 2014 se cerraron 68 tiendas, en el Sistema de Administración de Tiendas IMSS (SATI) se reportó que se transfirieron mercancías a otras tiendas por 84,777.6 miles de pesos, conforme a los oficios de instrucción de cierre girados a las delegaciones estatales y regionales del IMSS; sin embargo, dichas delegaciones emitieron reportes de transferencias por 84,145.9 miles de pesos, por lo que no fueron documentadas las transferencias de mercancías, con valor de 631.7 miles de pesos ni se justificó su destino final.

Después de la presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en relación con la diferencia por 631.7 miles de pesos, la entidad fiscalizada proporcionó documentación con la que justificó transferencias por 462.1 miles de pesos, y de los 169.6 miles de pesos restantes no evidenció las transferencias de mercancías correspondientes a las tiendas de Nueva Rosita y Piedras Negras, Coahuila, por lo que no se justificó dicha diferencia.

14-1-00GYR-02-0231-01-006 **Recomendación**

Para que el Instituto Mexicano del Seguro Social establezca medidas de control a fin de que se lleven a cabo conciliaciones de las mercancías que se transfieren a otras tiendas con el fin de dar confiabilidad a la información emitida en el SATI.

14-1-00GYR-02-0231-06-003 **Pliego de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio o ambos al patrimonio del Instituto Mexicano del Seguro Social, por un monto de 169,629.12 pesos (ciento sesenta y nueve mil seiscientos veintinueve pesos 12/100 M.N.), por no justificar las transferencias de mercancías de 2 tiendas en 2014.

9. Inventarios de mercancías en tiendas

La cuenta contable 11143001 "Almacén de tiendas" reportó un saldo al 31 de diciembre de 2014 por 202,474.8 miles de pesos; sin embargo, el inventario reportado por el Sistema de Administración de Tiendas IMSS (SATI) fue de 202,400.9 miles de pesos; al respecto, se determinaron diferencias de más por 539.4 miles de pesos en 14 tiendas y de menos por 462.2 miles de pesos en 19 tiendas; lo anterior ocurrió por la falta tanto de la conciliación entre los saldos contables y los saldos mostrados en el SATI, como de la validación periódica de las cifras.

Con motivo de la intervención de la ASF, la entidad fiscalizada proporcionó información con la que justificó las diferencias de más por 539.4 miles de pesos y de menos por 462.2 miles de pesos; además, evidenció que se están llevando a cabo las adecuaciones operativas en el SATI, por lo que la observación se solventa.

10. Costo de ventas del Sistema Nacional de Tiendas

El Estado de Resultados Consolidado del Sistema Nacional de Tiendas del IMSS de 2014 reportó un costo de ventas por 1,330,269.4 miles de pesos correspondiente a 139 tiendas y el Sistema de Administración de Tiendas IMSS (SATI), en el que se sustentó dicho costo de ventas, mostró un importe por 1,329,668.8 miles de pesos, por lo que se determinó una diferencia por 600.6 miles de pesos, de cuyo seguimiento el instituto justificó 126.5 miles de pesos, por lo que se determinó una diferencia de 474.1 miles de pesos, este se debió principalmente al resultado neto de las diferencias en relación con el costo reportado de más en cada una de las 66 tiendas por 2,534.1 miles de pesos, y diferencias de menos por 2,060.0 miles de pesos en 27 tiendas, sin justificar documentalmente.

14-1-00GYR-02-0231-01-007 Recomendación

Para que el Instituto Mexicano del Seguro Social adopte procedimientos de control con objeto de que se concilien los registros reportados en el SATI y en el sistema contable, correspondientes al costo de ventas, a fin de reportar cifras confiables con el respectivo respaldo documental.

14-1-00GYR-02-0231-06-004 Pliego de Observaciones

Se presume un probable daño o perjuicio o ambos al patrimonio del Instituto Mexicano del Seguro Social, por un monto de 2,059,959.95 pesos (dos millones, cincuenta y nueve mil novecientos cincuenta y nueve pesos 95/100 M.N.), por no justificar documentalmente la aplicación de ajustes al costo de ventas.

11. Sistema de Administración de Tiendas del IMSS

Para la administración de las tiendas el IMSS contó con el Sistema de Administración de Tiendas IMSS (SATI), el cual incluye el registro y control de las mercancías por medio de operaciones, como compras, mermas, devoluciones, ventas, transferencias de mercancías a otras tiendas e inventarios, principalmente.

Al respecto, con el análisis del padrón de proveedores generado para 2014 se constató que se incluyeron 9 duplicidades de proveedores, y en relación con los productos, se tuvieron familias de productos improcedentes en el departamento "Comestibles básicos I (exenta)".

Después de la presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, con motivo de la intervención de la ASF, respecto de las 9 duplicidades, la entidad fiscalizada documentó que en 8 casos, el SATI identificó a cada proveedor por un número que también incluye el tipo de fincamiento del pedido (resurtido automático o directo en tienda), y en el caso restante, la duplicidad se debió al cambio de razón social del proveedor; por tal motivo, se dio de baja el número anterior y de alta un nuevo número de identificación en el SATI.

Respecto de las familias de productos del departamento "Comestibles básicos I (exenta)", se documentó que se debió a errores en la migración del Sistema de Información de Procesos Operativos que es el antecesor al SATI, y evidenció los registros de mercancías de las familias de productos observados, incorporados al departamento que efectivamente corresponde, mediante pantallas emitidas desde el SATI, por lo que se solventa la observación.

12. Ajustes de inventarios

Con el seguimiento y revisión de las existencias de mercancías en 10 tiendas seleccionadas, se determinó que se realizaron ajustes en el Sistema de Administración de Tiendas IMSS (SATI) por el 100.0% de las existencias registradas en diversas familias de productos y, en su caso, de los registros de naturaleza contraria correspondientes a 16,646 productos, de los cuales no se contó con justificación documental por 1,861.0 miles de pesos de más y 1,159.7 miles de pesos de menos, por lo que en 2014 reportaron cero existencias.

Después de la presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, la entidad fiscalizada informó que las diferencias se están atendiendo a fin de justificar los ajustes.

14-1-00GYR-02-0231-01-008 Recomendación

Para que el Instituto Mexicano del Seguro Social establezca procedimientos de control con objeto de que, indistintamente, todo ajuste realizado al registro de existencias en tiendas y en el SATI, se sustente y justifique en términos de la normativa, a fin de reportar cifras confiables.

14-1-00GYR-02-0231-01-009 Recomendación

Para que el Instituto Mexicano del Seguro Social justifique documentalmente los ajustes por 1,861.0 miles de pesos registrados de más en el control de mercancías, a fin presentar información confiable en los inventarios.

14-1-00GYR-02-0231-06-005 Pliego de Observaciones

Se presume un probable daño o perjuicio o ambos al patrimonio del Instituto Mexicano del Seguro Social, por un monto de 1,159,721.87 pesos (un millón ciento cincuenta y nueve mil setecientos veintiún pesos 87/100 M.N.), por no documentar los ajustes de productos de mercancías realizados en el SATI.

13. Falta de validación en operaciones de inventarios

Con la comparación de los movimientos acumulados en los conceptos de compras, costo de ventas, diferencia en costo de devolución (producto devuelto a precio de adquisición), mermas, ajustes, salidas por traspasos de mercancías y devoluciones, mostrados en el Inventario Anual y los emitidos por el control de mercancías (kardex) al cierre de 2014, en 10 tiendas de las delegaciones del IMSS Sur del D.F., Norte del D.F., Estado de México Oriente y Estado de México Poniente, se determinaron faltantes de mercancías por 10,803.5 miles de pesos y sobrantes por 1,161.9 miles de pesos, sin que el instituto documentara acciones de aclaración, como se muestra a continuación:

Reporte de sobrantes y faltantes de inventarios
(Miles de pesos)

Tienda	Diferencia	
	Sobrantes	Faltantes
Niño Perdido	14.1	13.7
Villa Coapa	972.0	1,402.9
Cumbres de Acultzingo	-	8,984.8
Independencia	-	10.4
Tequesquináhuac	142.5	1.1
Magdalena de las Salinas	-	171.0
Ecatepec	9.2	8.2
Tacubaya	-	51.8
Toluca	-	156.8
Tlalpizáhuac	24.1	2.8
Totales	1,161.9	10,803.5

FUENTE: Reportes emitidos por el sistema SATI.

Después de la presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, la entidad fiscalizada informó que las variaciones entre el inventario teórico y los movimientos del kardex se debieron a que no se actualizó este último en tiempo y forma, por lo que se generaron diferencias; para corregir esta situación se realizó una reunión con representantes de las divisiones de Tiendas; de Evaluación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas; y de Servicios Digitales para Prestaciones Económicas y Sociales el 14 de septiembre de 2015, para determinar algunas áreas de oportunidad que eviten generar información con diferencias como las reportadas; sin embargo, no las justificó.

14-1-00GYR-02-0231-01-010 Recomendación

Para que el Instituto Mexicano del Seguro Social establezca mecanismos de control que permitan identificar y soportar diferencias entre el control de mercancías y lo mostrado en el inventario anual, a fin de reportar existencias reales de las mercancías.

14-1-00GYR-02-0231-06-006 Pliego de Observaciones

Se presume un probable daño o perjuicio o ambos al patrimonio del Instituto Mexicano del Seguro Social, por un monto de 10,803,522.21 pesos (diez millones ochocientos tres mil quinientos veintidós pesos 21/100 M.N.), por no justificar los faltantes de mercancías de 10 tiendas en 2014.

14. Ventas de mercancías

Los ingresos por ventas de mercancías en 2014, reportados en el Sistema Nacional de Tiendas fueron de 1,518,820.5 miles de pesos, de los cuales 1,282,802.3 miles de pesos correspondieron a las 62 tiendas que operaron durante todo el año, y 236,018.2 miles de pesos, a las 68 que se cerraron en el transcurso del año.

Al respecto, se constató que el control de las ventas generadas por las tiendas se mostró en el reporte denominado "Concentración de Ingresos", el cual contó con la documentación soporte, consistente en fichas de depósito del efectivo que es trasladado al banco por la empresa de valores, vales de crédito de los trabajadores IMSS expedidos y validados, tira comprobatoria de cobros efectuados mediante tarjetas de crédito y débito, los cuales fueron conciliados diariamente, conforme a la normativa.

15. Abasto de tiendas

En 2014, las compras de mercancías fueron por 1,247,196.1 miles de pesos, correspondientes a 130 tiendas, de los cuales, 1,064,630.3 miles de pesos son de las 62 tiendas que operaron durante todo el año, y 182,565.8 miles de pesos, de las 68 restantes que se cerraron en el transcurso de él.

Al respecto, con la revisión de las tiendas con mayores compras (Niño Perdido, Tequesquináhuac, Magdalena de las Salinas y Villa Coapa), se constató que cada recepción de mercancía se encontró respaldada en órdenes de compra y facturas procedentes, y que los pagos se soportaron en la recepción de las mercancías, las facturas y las notas de crédito, conforme a la normativa.

Por otro lado, se determinó que la entidad fiscalizada no considera existencias mínimas ni máximas de productos, toda vez que las tiendas inspeccionadas presentaron problemas de desabasto de productos líderes.

Después de la presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el instituto señaló que el Sistema Nacional de Tiendas implementó un mecanismo de resurtido de productos basado en el desplazamiento histórico apoyado en un calendario de surtimiento de proveedores que permitió enlazar la periodicidad del surtido de las mercancías; sin embargo, no se sustentó que dicho mecanismo se diera a conocer a los administradores de las tiendas para que su aplicación fuera eficaz, toda vez que no se encuentra normado con un procedimiento.

14-1-00GYR-02-0231-01-011 Recomendación

Para que el Instituto Mexicano del Seguro Social establezca mecanismos de control a fin de normar el resurtido automático para garantizar transparencia en los procesos y abastecimiento en las tiendas.

16. Gastos de operación de las tiendas

Respecto de la muestra seleccionada correspondiente a los gastos de operación de 10 tiendas en 4 delegaciones del IMSS, por 101,314.6 miles de pesos, se determinó que se integraron con servicios personales por 80,133.7 miles de pesos, materiales y suministros por 966.5 miles de pesos, y servicios generales por 20,214.4 miles de pesos. Al respecto, se comprobó que estos gastos fueron registrados en el sistema PREI-Millennium, conforme al Catálogo de Cuentas autorizado por el instituto.

17. Servicios Personales

Con la revisión de los servicios personales por 80,133.7 miles de pesos, se determinó que se aplicaron al pago de los sueldos y prestaciones de 376 empleados. Al respecto, se constató que 69,661.6 miles de pesos corresponden a sueldos, aguinaldos, vacaciones, primas vacacionales y demás prestaciones conforme al Contrato Colectivo de Trabajo y 10,472.1

miles de pesos correspondieron a cuotas obrero patronales, Infonavit, cesantía y vejez y retiro, conforme a la normativa.

18. Materiales, Suministros y Servicios Generales

En relación con los gastos relacionados con materiales, suministros y servicios generales, por 21,180.9 miles de pesos, correspondientes a las 10 tiendas seleccionadas para su revisión, se constató que se aplicaron para las adquisiciones de papelería, artículos de aseo, artículos de oficina, impresos, entre otros, así como la obtención de servicios de policía auxiliar, energía eléctrica, conservación de bienes muebles e inmuebles, agua, derechos, rentas de inmuebles, y gastos, respaldados en los contrarrecibos, facturas y reportes de pago, en cumplimiento de la normativa.

Asimismo, se constató que de los 21,180.9 miles de pesos, 4,987.0 miles de pesos, correspondientes a servicios de fletes y policía auxiliar de la delegación Estado de México Oriente y energía eléctrica de la delegación Estado de México Poniente, se ejercieron por otros centros de costos (guarderías y unidades médicas), por lo que los estados de resultados de las tiendas no mostraron cifras confiables.

Después de la presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, la entidad fiscalizada informó que se afectaron los 4,987.0 miles de pesos en los centros de costos de las delegaciones regionales Estado de México Oriente y Poniente, ya que no fue posible modificar el presupuesto disponible de cada unidad de información y centro de costos, por lo que se optó por afectar el presupuesto de las tiendas para cumplir con las obligaciones devengadas sin afectar al patrimonio del instituto; sin embargo, no proporcionó documentación que soporte su argumento, ni la normativa que aplicó para realizar dichas afectaciones.

14-1-00GYR-02-0231-01-012 Recomendación

Para que el Instituto Mexicano del Seguro Social establezca mecanismos de control a fin de que las adecuaciones presupuestales sean autorizadas, y con ello se muestren los gastos efectivamente ejercidos en los centros de costo correspondientes, a fin de asegurar la confiabilidad de la información de la entidad.

14-9-00GYR-02-0231-08-002 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria

Ante el Órgano Interno de Control en el Instituto Mexicano del Seguro Social 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 aplicaron al costo de las tiendas recursos ejercidos en centros de costos distintos.

19. Programa de Trabajo y Supervisiones

En 2014, el Sistema Nacional de Tiendas del IMSS contó con un Programa de Trabajo, que contiene 18 líneas de acción; al respecto, se determinó que en 8 líneas no se establecieron metas; asimismo, en 17, no se proporcionó documentación soporte que justifique los resultados alcanzados, y no se evidenció que dicho programa estuviera autorizado.

También se contó con un “Programa de Visitas de Supervisión 2014”, incluido en el Programa de Trabajo que permite verificar la correcta operación de las tiendas; sin embargo, dicho programa no se cumplió, toda vez que en el caso de las 62 tiendas abiertas durante todo el año, 42 no cumplieron con las visitas programadas (67.7%), y respecto de las tiendas que

fueron cerradas en 2014 (68 tiendas), 38 no cumplieron con las visitas programadas (55.9%) y en 10 no se programaron visitas de supervisión hasta el cierre (14.7%).

Después de la presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, respecto de las 8 líneas de acción en las que no se establecieron metas, se proporcionó diversa documentación que no justificó el cumplimiento respectivo.

Respecto de las 17 líneas de acción que no contaban con documentación soporte, la entidad fiscalizada proporcionó la justificación de los resultados alcanzados de 2 líneas y de las 15 restantes no proporcionó el reporte de resultados o el avance al cierre de 2014. Respecto del Programa de Trabajo de 2015 no especificó las metas por alcanzar en 9 líneas estratégicas.

En cuanto al Programa de Visitas de Supervisión 2014 en el cual no se cumplieron con las supervisiones, la entidad fiscalizada informó que se cumplió con dicho programa con el 67.7% y en algunas delegaciones se realizan supervisiones permanentes; sin embargo, no evidenció documentalmente su argumentación.

14-1-00GYR-02-0231-01-013 Recomendación

Para que el Instituto Mexicano del Seguro Social implante medidas de supervisión a fin de que los programas de trabajo contengan metas por alcanzar en el Sistema Nacional de Tiendas del IMSS y que su cumplimiento se soporte documentalmente.

14-1-00GYR-02-0231-01-014 Recomendación

Para que el Instituto Mexicano del Seguro Social establezca mecanismos de supervisión a efecto de que, indistintamente, se cumpla con el Programa de Visitas de Supervisión en tiendas, a fin de mejorar su operación.

14-9-00GYR-02-0231-08-003 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria

Ante el Órgano Interno de Control en el Instituto Mexicano del Seguro Social 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 cumplieron con los programas de Trabajo ni de Supervisión de las tiendas durante 2014.

20. Inspecciones físicas a tiendas

Con las inspecciones realizadas por la ASF en las tiendas de Villa Coapa, Niño Perdido, Independencia, Magdalena de las Salinas, Tequesquináhuac y Toluca, se constató el control administrativo de las tiendas, en aspectos relativos a la imagen, infraestructura, seguridad y vigilancia, cajas, mercaderías, recepción y bodega y administración; con lo anterior, se determinaron 49 inconsistencias en relación con la administración, seguridad y vigilancia, mercaderías y recepciones, tales como documentación que carece de firmas de los responsables de las operaciones, falta de evidencia de revisión de casilleros, artículos caducos sin identificar, áreas de las tiendas con falta de limpieza, personal sin gafete y falta de difusión de la normativa que regula las actividades dentro de la tienda, entre otros.

Con motivo de la intervención de la ASF, la entidad fiscalizada proporcionó oficios de instrucciones, bitácoras, papeles que evidencian el seguimiento de las actividades en las tiendas, vinculados con las 49 inconsistencias detectadas en las inspecciones físicas, con cuya revisión se determinó que sustenta la atención y seguimiento de dichas inconsistencias, por lo que la observación se solventa.

21. Política de Precios Bajos

La Política de Precios Bajos (PPB) establecida por la Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas, se definió como la estrategia comercial de integrar un grupo de artículos para conformar los productos bajo la PPB, con el propósito de apoyar la economía de los trabajadores con precios competitivos en el mercado. Con la inspección realizada por la ASF a 6 tiendas, se determinó que la Política de Precios Bajos la aplicó la División de Tiendas directamente en los precios de los productos que la integran, desde el momento en que se elaboran los catálogos de aprovisionamiento de los proveedores, la cual se captura en el Sistema de Administración de Tiendas IMSS (SATI), además, se encuentra publicada en la página de la Comunidad Virtual de Tiendas que actualmente está constituida por 174 productos; dicha política es consultada por los administradores de las tiendas diariamente en el SATI en el apartado “Listado de Cambio de Precios”, y proceden a la actualización de los precios.

22. Indicadores de gestión y desempeño.

La entidad fiscalizada contó con 6 indicadores de desempeño relacionados con las operaciones de las tiendas:

- “Porcentaje de la diferencia del gasto efectuado por los hogares en productos de tiendas y servicios vacacionales y funerarios, respecto del gasto promedio realizado por los usuarios en tiendas, velatorios y centros vacacionales institucionales”.
- “Índice de la diferencia de las cuotas de recuperación que cobra el IMSS por la prestación de los servicios de velatorios y centros vacacionales, y de los precios de los productos comercializados en tiendas IMSS, respecto de los precios de la competencia”.
- “Porcentaje de cobertura respecto del año anterior en la prestación de los servicios de velatorios, centros vacacionales y tiendas”.
- “Porcentaje de clientes atendidos en tiendas respecto del año anterior”.
- “Porcentaje de usuarios que evalúan satisfactoriamente el servicio otorgado en Tiendas”.
- “Porcentaje de reposición de inventarios de artículos de mayor demanda en Tiendas”.

Al respecto, la entidad no evidenció las metas trazadas para el ejercicio 2014 ni el soporte documental de los resultados alcanzados.

Después de la presentación de resultados finales y observaciones preliminares, la entidad fiscalizada proporcionó las metas trazadas y los avances de los indicadores de desempeño relacionados con las operaciones de las tiendas mencionados anteriormente; asimismo, proporcionó documentación soporte de la determinación del avance de los indicadores de gestión y desempeño relacionados con las tiendas al cierre del ejercicio 2014; sin embargo, con el análisis de la documentación se constató que dicha documentación no cuenta con validación ni con fecha de elaboración.

14-1-00GYR-02-0231-01-015 Recomendación

Para que el Instituto Mexicano del Seguro Social establezca medidas de control para que los indicadores de desempeño se sustenten en evidencia documental, y estén validados por los responsables de su cumplimiento.

23. Registro Contable y Presupuestal

El Sistema Nacional de Tiendas del IMSS registró las compras de mercancías por 1,247,196.1 miles de pesos en la cuenta 11143001 "Almacén de Tiendas"; el costo de ventas por 1,330,269.4 miles de pesos en la cuenta 42084001 "Costo de Ventas de Tiendas"; las ventas por 1,518,820.5 miles de pesos en las cuentas 41040606, 41040607, 41040609, 41040619, 41040621, 41040631, 41040635, 41040636 "Ingresos en tiendas clasificadas con diferentes tasas impositivas del Impuesto al Valor Agregado y el Impuesto Especial sobre Productos y Servicios", así como por los gastos de operación que se registraron en las cuentas 42060102 "Sueldo del personal base", 42060126 "Ayuda de pago de renta sobre sueldo tabular", 42062414 "Servicios de policía auxiliar", 42060119 "Estímulos de asistencia y puntualidad", 42060101 "Sueldos al personal de confianza", 42061401 "Alumbrado y calefacción", entre otros, conforme a la normativa.

Recuperaciones Probables

Se determinaron recuperaciones probables por 20,569.5 miles de pesos.

Resumen de Observaciones y Acciones

Se determinó(aron) 17 observación(es), de la(s) cual(es) 4 fue(ron) solventada(s) por la entidad fiscalizada antes de la integración de este informe. La(s) 13 restante(s) generó(aron): 15 Recomendación(es), 3 Promoción(es) de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria y 6 Pliego(s) de Observaciones.

Dictamen

El presente dictamen se emite el 20 de noviembre de 2015, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría, la cual se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada, de cuya veracidad es responsable. Con base en los resultados obtenidos en la auditoría practicada, cuyo objeto fue fiscalizar la gestión financiera del Sistema Nacional de Tiendas del IMSS, a fin de verificar que la adquisición de bienes, su manejo, custodia y destino, se efectuó conforme a los lineamientos establecidos, evaluar la eficiencia del sistema y que en el registro presupuestal y contable de las operaciones se cumplió con la normativa, y específicamente respecto de la muestra revisada, que se establece en el apartado relativo al alcance, se concluye que, en términos generales, el Instituto Mexicano del Seguro Social cumplió con las disposiciones legales y normativas que son aplicables en la materia, excepto por los aspectos observados siguientes:

- Registros de inventarios sin justificar por 10,803.5 miles de pesos por faltantes.
- Gastos sin justificar por 6,200.0 miles de pesos, en 9 tiendas distribuidos en servicios personales, materiales y suministros y servicios generales.
- Falta de evidencia documental en la aplicación de costos de ventas por 2,060.0 miles de pesos.
- Ajustes de mercancías por 1,159.7 miles de pesos, sin contar con soporte documental.
- Saldos de inventarios de tiendas cerradas en 2014 pendientes de depurar por 241.2 miles de pesos.
- En 59 tiendas no se justificaron las diferencias en inventarios por 176.7 miles de pesos.

- No se evidenciaron las transferencias de mercancías por 169.6 miles de pesos.
- Aplicación de gastos al centro de costos de tiendas sin que éstas lo ejercieran por 4,987.0 miles de pesos.

Apéndices

Procedimientos de Auditoría Aplicados

1. Evaluar el control interno establecido para identificar las áreas, funciones y responsabilidades; así como el marco normativo aplicable en las operaciones relacionadas con Sistema Nacional de Tiendas del IMSS.
2. Verificar que la gestión financiera del Sistema Nacional de Tiendas IMSS operó en términos de eficiencia y eficacia en sus operaciones.
3. Constatar que la adquisición de mercancías, su manejo, custodia y destino, así como su comercialización, se efectuó conforme a los lineamientos establecidos.
4. Comprobar que los recursos se ejercieron conforme a la normativa.
5. Verificar que el registro contable y presupuestal de las operaciones se ajustó a la normativa.
6. Constatar el cumplimiento de los indicadores de desempeño relacionados con el Sistema Nacional de Tiendas del IMSS.

Áreas Revisadas

La Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas de la Dirección de Prestaciones Económicas y Sociales, así como las jefaturas de servicios de Prestaciones Económicas y Sociales y de Finanzas dependientes de las delegaciones en Estado de México Oriente, Estado de México Poniente, Norte y Sur del Distrito Federal, todas pertenecientes al Instituto Mexicano del Seguro Social.

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 Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria: Artículos 1, segundo párrafo, 27, segundo y tercer párrafo, y 58, tercer párrafo.
2. Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria: Artículo 66, fracción III.
3. Ley General de Contabilidad Gubernamental: Artículos 19, fracción V, 42, primer párrafo, y 44.
4. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: numeral 14, fracción I, Normas Generales de Control Interno, Segunda. Administración de Riesgos y Tercera. Actividades de Control Interno, del Acuerdo por el cual se emiten las Disposiciones en Materia de Control Interno y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno; primer párrafo de los numerales 8.4.3. y 8.4.4. del Manual de Organización de la Dirección de Prestaciones Económicas y

Sociales; numeral 3.15 del Procedimiento de mercaderías en tiendas IMSS-SNTSS clave 3800-003-003; párrafos 8 y 9 del numeral 8.4 Coordinación de Centros Vacacionales, Velatorios, Unidad de Congresos y Tiendas, del Manual de Organización de la Dirección de Prestaciones Sociales y Económicas; párrafos 6 y 9 del numeral 8.1.2 del Manual de Organización de la Jefatura de Servicios de Prestaciones Económicas y Sociales.

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.