

SuperISSSTE**Ingresos por Ventas en Tiendas, Farmacias y Dependencias del Gobierno Federal**

Auditoría Financiera y de Cumplimiento: 14-4-00003-02-0232

DS-096

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 de las operaciones que dieron origen a los ingresos, a fin de comprobar que se correspondieron con la totalidad de las ventas reportadas por las unidades comerciales, que se contó con la documentación comprobatoria y que en el proceso de recaudación y en su registro contable se cumplió con la normativa, así como evaluar el cumplimiento de metas.

Alcance**INGRESOS**

Miles de Pesos

Universo Seleccionado	1,616,409.7
Muestra Auditada	906,712.6
Representatividad de la Muestra	56.1%

El universo se integró por 1,616,409.7 miles de pesos que se correspondieron con los ingresos de las 33 unidades de venta del Área Metropolitana y de la unidad de venta más representativa de la Región Centro, se seleccionó una muestra por 906,712.6 miles de pesos que representan el 56.1% de los ingresos reportados en los estados financieros consolidados del ISSSTE al 31 de diciembre de 2014, de las ventas realizadas por las unidades de venta 14 "Abasto" y 250 "Vértiz", adscritas al Área Metropolitana y 168 "Aguascalientes", adscrita a la Región Centro, como se indica a continuación:

INTEGRACIÓN DE LOS INGRESOS POR VENTAS EN 2014

(Miles de pesos)

Región	Total de Ingresos reportados en 2014	Unidad de venta	Ventas Público en General	Ventas Institucionales a Dependencias del Gobierno Federal	Total de Ingresos	%
Metropolitana	1,595,890.5	14 Abasto 250 Vértiz	0.0 250,185.0	625,353.8 10,654.6	625,353.8 260,839.6	
UV 168 "Aguascalientes"						
Región Centro	<u>20,519.2</u>	168 Aguascalientes	<u>20,149.6</u>	<u>369.6</u>	<u>20,519.2</u>	
TOTAL	1,616,409.7		270,334.6	636,378.0	906,712.6	56.1%

FUENTE: Cédula de Integración de Alcance de la Auditoría.

De la muestra de ingresos seleccionados por ventas en tiendas, farmacias y dependencias del Gobierno Federal, se realizaron pruebas selectivas por los conceptos, que se integran de la siguiente manera:

INTEGRACIÓN DE LAS PRUEBAS SELECTIVAS DE LOS INGRESOS POR UNIDADES DE VENTA Y CONCEPTO
(Miles de pesos)

Unidad de venta	Ventas público en general				Ventas institucionales a dependencias del Gobierno Federal	Total muestra revisada	% Rep.
	Efectivo	Tarjetas bancarias	Vales de despensa	Total captación de recursos			
14 Abasto	0.0	0.0	0.0	0.0	625,353.8	625,353.8	83.7%
250 Vértiz	30,502.1	65,283.2	6,151.8	101,937.1	10,654.6	112,591.7	15.1%
168 Aguascalientes	<u>5,374.4</u>	<u>2,722.4</u>	<u>220.4</u>	<u>8,317.2</u>	<u>369.6</u>	<u>8,686.8</u>	<u>1.2%</u>
Total	35,876.5	68,005.6	6,372.2	110,254.3	636,378.0	746,632.3	100.0%

FUENTE: Cédula de integración de alcance de la auditoría.

Antecedentes

El SuperISSSTE es un órgano administrativo desconcentrado del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), creado mediante acuerdo de la Junta Directiva núm. SJP-0510/95 del ISSSTE, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 30 de agosto de 1995, con una duración indefinida y domicilio en la Ciudad de México, con funciones directivas y competencia funcional propia, pero sin personalidad jurídica propia. Para su administración y funcionamiento, contó con un Consejo Directivo presidido por el Director General del ISSSTE, y el Director del SuperISSSTE, cuatro subdirecciones; ocho gerencias regionales, un área metropolitana y las unidades comerciales distribuidas en la República Mexicana.

Con fecha 29 de junio de 2009, mediante el acuerdo núm. 74.1318.2009, la Junta Directiva del ISSSTE aprobó cambiar la denominación del Sistema Integral de Tiendas y Farmacias, (SITyF) para adoptar la denominación del SuperISSSTE.

La entidad fiscalizada tiene por objeto planear, dirigir y normar las acciones de protección del poder adquisitivo del salario de los trabajadores al servicio del Estado, mediante la venta de productos básicos y de consumo para el hogar, medicamentos y material de curación a precios económicos, así como garantizar el abasto oportuno de bienes y servicios de comercialización de los derechohabientes y público en general.

Aunque SuperISSSTE tuvo presencia nacional con 90.0% de sus tiendas y farmacias ubicadas fuera del Distrito Federal sólo el 3.0 % de la derechohabencia del instituto compra en sus establecimientos, lo que significa que sólo participó con el 1.0% ciento en el mercado detallista. Aunado a lo anterior cada tienda realizó pedidos de compra de manera individual durante 2014, sin una estrategia definida, lo que provocó una mezcla inadecuada de productos que ofrecer al público, así como problemas de sobreinventario o desabasto.

Adicionalmente, la entrada de las cadenas comerciales de bajo costo y las deficiencias administrativas de las tiendas, han provocado una merma en sus ingresos, por lo que se

presenta un déficit financiero desde el ejercicio de 2012, cubierto por el ISSSTE mediante el apoyo por transferencias.

Como una medida para mejorar la situación financiera y fortalecer su misión social, el SuperISSSTE llevó a cabo una reestructuración del modelo operativo de las unidades de venta y concluyó el proceso de cierre de 35 unidades en 2014, operando con 296 sucursales al cierre del ejercicio de 2014. Para 2015 se tiene considerado realizar diversos estudios que permitan una reducción en los costos de la nómina y de operación.

Resultados

1. Evaluación de control interno

SuperISSSTE contó con el Manual de Procedimientos del Sistema Integral de Tiendas y Farmacias del ISSSTE (actualmente SuperISSSTE) para regular las operaciones de ingresos por ventas en tiendas, farmacias y dependencias del Gobierno Federal, autorizado por el ISSSTE el 30 de mayo de 2003, publicado en el DOF el 3 de julio de 2003 y con la última modificación del 27 de marzo de 2007.

Con la aplicación de las pruebas de cumplimiento, se comprobó que la entidad fiscalizada no mantiene un ambiente de control que asegure la eficiencia y eficacia en la gestión financiera de los ingresos, ni una clara definición de funciones, plazos y responsabilidades en los procesos de reconocimiento de los ingresos, registro, recuperación y supervisión de las actividades, toda vez que se comprobó lo siguiente:

- Las operaciones realizadas en las unidades de venta relacionadas con tarjetas bancarias y vales de despensa electrónico, no están incluidas, ni reguladas en dicho manual.
- Los procedimientos para la Venta de Mercancía en Unidades de Venta, para la Recolección Parcial de Efectivo y Valores, para la Emisión de Facturas, para la Entrega Final de Efectivo, y para la Recepción, Custodia y Entrega de Efectivo y Valores de Caja General, señalan actividades manuales, tales como el registro de la venta de productos en caja registradora y de su clasificación manual según la línea departamental, de la recolección del efectivo y valores en la hoja de entrega de cajera, realizar el corte de zetas (cortes de caja parciales) para la recolección total, así como el control de rollos de auditoría, entre otros; sin embargo, a la fecha de la revisión todas las unidades de venta están sistematizadas, por lo que ya no son aplicables, sin que se haya actualizado la normativa acorde con las actividades que actualmente se realizan.
- El Departamento de Ingresos del Área Metropolitana realiza el control de las empresas proveedoras de vales, contrario a lo establecido con el Procedimiento para el Control de Vales (Empresas Valeras), que señala como responsable al Departamento de Ingresos y Cobranzas de oficinas centrales.
- Las unidades de venta carecen de procedimientos específicos para las ventas que se realizan con 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, y registro contable que establezca formatos, requisitos, señale responsables y delegue funciones.
- Tampoco, contaron con procedimientos que prevean la coordinación de actividades y plazos para el seguimiento de la recuperación de las cuentas por cobrar turnados a las

unidades jurídicas del ISSSTE para su recuperación por la vía legal, ni procedimientos en las unidades de venta que regulen la ejecución de acciones de recuperación, ni criterios con plazos para reconocer la estimación de los ingresos pendientes de recuperar de ejercicios anteriores.

Cabe señalar que los procesos, respecto de la actualización del manual de procedimientos en áreas responsables, funciones y actividades que realizan en la práctica, seguimiento de los asuntos turnados para recuperación por la vía judicial reconocimiento de las estimaciones de las cuentas incobrables, fueron sujetos de acciones en la revisión de la Cuenta Pública 2012 por esta misma instancia fiscalizadora, acciones que no fueron atendidas por la entidad fiscalizada, sin que a la fecha se haya actualizado el manual de procedimientos del SuperISSSTE.

Las deficiencias detalladas de las pruebas de cumplimiento y acciones promovidas se detallan en los resultados 4, 5, 6 y 9.

14-9-00003-02-0232-08-001 **Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

Ante el Órgano Interno de Control en 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 de forma reiterada no han implementado procedimientos ni políticas formalmente establecidos y autorizados, que regulen las operaciones relacionadas con los procesos en la captación de los ingresos con tarjetas bancarias y vales de despensa electrónico, para la emisión de factura global, para las ventas que se realizan con las entidades y dependencias del gobierno, para la recuperación de las cuentas por cobrar con plazos y para reconocer la estimación de los ingresos pendientes de recuperar de ejercicios anteriores.

2. Falta de marco legal en la operación de la unidad de venta 14 "Abasto"

La Subdirección de Abasto durante 2014 realizó ventas a diversas dependencias y entidades del Gobierno Federal, mediante una tienda virtual a la que se denominó unidad de venta 14 "Abasto", de la cual se constató que carece de un marco legal específico, ya que ni en el Reglamento Orgánico del SuperISSSTE, ni el Manual de Bases y Reglas de Operación de la Comisión de Abasto del SITyF, se establecen funciones y atribuciones a dicha subdirección en el ámbito de ventas institucionales; al respecto, la entidad fiscalizada señaló que con el oficio del 5 de octubre de 2006, el Director de SuperISSSTE instruyó a la Subdirección de Abasto en turno para llevar a cabo dicha operación, con lo cual se evitaría elevar la base para la cuantificación de la merma permitida en las unidades de venta por ventas institucionales; sin embargo, aun cuando han transcurrido nueve años, la entidad fiscalizada no ha establecido normativa que regule su operación.

Asimismo, se comprobó que dicha unidad opera de forma diferente a cualquier unidad de venta, ya que no tiene un espacio de comercialización, ni cuenta con una estructura orgánica autorizada. Al respecto, la entidad fiscalizada proporcionó la "Guía de Operación para las Ventas Institucionales", que tiene el objetivo de regular la operación de las ventas institucionales; sin embargo, no considera, ni reconoce a la unidad de venta 14 "Abasto".

Después de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, la Subdirección de Abasto remitió evidencia documental de las gestiones realizadas para la inclusión de sus funciones en la normativa de SuperISSSTE, y en el Reglamento Orgánico del

SuperISSSTE; al respecto, se constató que el 8 de junio de 2015, fue publicado en el DOF el Reglamento Orgánico del SuperISSSTE, en el que no se consideran atribuciones para la Subdirección de Abasto en el ámbito de ventas institucionales.

14-4-00003-02-0232-01-001 **Recomendación**

Para que el SuperISSSTE actualice el Reglamento Orgánico del SuperISSSTE, el Manual de Bases y Reglas de Operación de la Comisión de Abasto y el Manual de Procedimientos, ambos del SITYF, de conformidad con las áreas, funciones y actividades que se realizan actualmente en el ámbito de ventas institucionales de la unidad de venta 14 "Abasto", ya que no se cuenta con un espacio de comercialización, ni con estructura orgánica autorizada, asimismo, se obtenga su autorización y se difunda en las áreas responsables de su aplicación.

3. Integración de los ingresos reportados

Se validó que los ingresos por 906,712.6 miles de pesos que integraron la muestra auditada, por ventas del ejercicio 2014 que reportó el Departamento de Contabilidad, de las unidades de venta 14 "Abasto", 250 "Vértiz" y 168 "Aguascalientes" por 625,353.8, 260,839.6 y 20,519.2 miles de pesos, respectivamente, se correspondieron con los mostrados en los Informes Diarios de Ingresos generados por cada unidad, por ventas al público en general y ventas institucionales a dependencias del Gobierno Federal.

Al respecto, se comprobó que por cada operación de venta de las unidades 250 "Vértiz" y 168 "Aguascalientes", se generó un ticket en el sistema informático implementado en todas las unidades de venta, que almacenó información de toda la cadena comercial del SuperISSSTE, que al cierre de operaciones del día emitió el "Informe Diario de Ingresos" (IDI), que reportó el conjunto de los conceptos de venta en efectivo, tarjetas bancarias, vales de despensa, ventas a entidades y dependencias del Gobierno Federal, devoluciones, descuentos, entre otros; dicho reporte mediante interfaz con el sistema contable originó las pólizas automáticas de ingresos; que registraron contablemente los ingresos por ventas reconociendo así la totalidad de las ventas.

Además, se constató que los ingresos reportados por las unidades de venta 250 "Vértiz" y 168 "Aguascalientes", se soportaron con las hojas de entrega de cajera, reportes de corte parcial de caja (arqueos), de devoluciones, de descuentos y promociones, de retiro de efectivo (recolecciones parciales de efectivo) y su desagregación, así como las ventas con pago de tarjetas bancarias, vales de despensas y ventas al gobierno, que contaron con la documentación comprobatoria de tickets y comprobantes de autorización, debidamente firmados por el cliente, en cumplimiento del Procedimiento para el Cierre del Día en las unidades de venta, vigente en 2014 y de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.

4. Facturación de los ingresos

Con la revisión, se constató que en 2014 de las ventas efectuadas, la entidad fiscalizada contó con tres modalidades de facturación, la factura cerrada, ligada con un solo ticket, la facturación abierta, correspondiente a los registros parciales de uno o varios tickets, y la facturación global, que correspondió al cierre de mes de todos los tickets que no estuvieron ligados a una factura; dicho proceso presentó desfases de hasta 12 meses en su operación, debido a la implementación de un nuevo sistema en las unidades de venta en marzo de 2014.

Se comprobó que la unidad de venta 14 "Abasto" emitió la totalidad de sus facturas cerradas por 625,353.8 miles de pesos; mientras que las unidades de venta 250 "Vértiz" y 168

"Aguascalientes" utilizaron los tres tipos de facturación, de lo que se observó la falta de facturación por 51,597.8 y 18,716.6 miles de pesos, que representaron el 19.8% y el 91.2% de los ingresos reportados, por cada unidad de venta, como se muestra a continuación:

FALTA DE FACTURACIÓN DE LAS VENTAS 2014 DE LAS UNIDADES DE VENTA 250 "VÉRTIZ" Y 168
"AGUASCALIENTES"
(Miles de pesos)

Facturación emitida	Importe	
	UV 250 Vértiz	UV 168 Aguascalientes
Cerrada	17,164.5	729.2
Abierta	7,487.4	0.0
Global	<u>184,589.9</u>	<u>1,073.4</u>
Total ingresos facturados	209,241.8	1,802.6
Ingresos reportados por contabilidad	<u>260,839.6</u>	<u>20,519.2</u>
Importe sin facturación	51,597.8	18,716.6

FUENTE: Reportes de facturación de las unidades de venta 250 "Vértiz" y 168 "Aguascalientes" en 2014.

Asimismo, de la facturación por ventas institucionales de la unidad de venta 250 "Vértiz", por 10,654.6 miles de pesos, se identificó la falta de facturación y recuperación por 26.6 miles de pesos que corresponde a dos clientes (Tribunal Electoral del Poder Judicial por 23.6 miles de pesos y Procuraduría General de la República, Oficina del Procurador por 3.0 miles de pesos), sin que a la fecha de la auditoría (julio 2015), se realizaran acciones para su recuperación o aclaración.

Después de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, con el oficio S.ADMÓN/1282/2015 del 2 de septiembre de 2015, la gerencia de la unidad de venta 250 "Vértiz" informó y evidenció el avance de las acciones de conciliación y aclaración realizadas con las jefaturas de los departamentos de Contabilidad y Presupuesto e Informática; sin embargo, la entidad fiscalizada no ha concluido dicha conciliación, ni comprobó la facturación total de los ingresos; respecto de la falta de facturación de 26.6 miles de pesos, proporcionó un acta informativa de hechos y el oficio GMB/250/0113/2015, ambos del 31 de agosto de 2015, y la póliza de diario 63, con la que se autorizó y registró la cancelación por 23.6 miles de pesos a cargo del cliente Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, ya que los registros fueron duplicados, y del saldo por 3.0 miles de pesos, con el oficio GMB/250/0118/2015, del 1 de septiembre de 2015, se informó al cliente PGR Oficina del Procurador del saldo pendiente de su facturación debido a un error en el código del producto suministrado, y con motivo de la intervención de la ASF, la entidad fiscalizada remitió el oficio GMB/250/0373/2015 del 23 de octubre de 2015 en el que acreditó la facturación y recuperación de dicho faltante.

14-4-00003-02-0232-01-002 **Recomendación**

Para que el SuperISSSTE elabore un plan de acciones para administrar y controlar la facturación emitida por los ingresos por ventas en tiendas, farmacias y dependencias del Gobierno Federal que prevean funciones, responsables y plazos límite para facturar y documentar los ingresos totales de las unidades de venta.

14-4-00003-02-0232-01-003 **Recomendación**

Para que el SuperISSSTE implemente mecanismos de control y supervisión, a fin de asegurar que se facture la totalidad de los bienes suministrados, y se vigile su seguimiento y recuperación conforme a lo establecido en el contrato correspondiente.

5. Captación de los ingresos por efectivo, tarjetas bancarias y vales de despensa por ventas al público en general

Con el análisis a las ventas al público en general, se constató que la captación de los ingresos de las unidades de venta 250 "Vértiz" y 168 "Aguascalientes", en 2014 fue por 110,254.3 miles de pesos, que se integran a continuación:

INGRESOS CAPTADOS POR VENTAS AL PÚBLICO EN GENERAL

(Miles de pesos)

Concepto	UV 250 Vértiz	UV 168 Aguascalientes	Total ingresos captados	% Rep
Efectivo	<u>30,502.1</u>	<u>5,374.4</u>	<u>35,876.5</u>	<u>32.5%</u>
Crédito	17,551.7	792.2	18,343.9	16.6%
Tarjetas bancarias	34,424.9	1,930.2	36,355.1	33.0%
PagaTodo GDF(PTGDF)	<u>13,306.6</u>	<u>0.0</u>	<u>13,306.6</u>	<u>12.1%</u>
Subtotal	65,283.2	2,722.4	68,005.6	61.7%
Vales de despensa	<u>6,151.8</u>	<u>220.4</u>	<u>6,372.2</u>	<u>5.8%</u>
Total	101,937.1	8,317.2	110,254.3	100.0%

FUENTE: Informes Diarios de Ingreso "IDI" de enero a marzo, mayo y diciembre de 2014.

De los ingresos captados en efectivo por la unidad de venta 168 "Aguascalientes" por 5,374.4 miles de pesos fueron recolectados por la empresa encargada del traslado de valores, en los tiempos establecidos y depositados oportunamente conforme al contrato. De la unidad de venta 250 "Vértiz" se efectuaron 208 concentraciones por 30,502.1 miles de pesos, realizadas por la compañía de traslado de valores, de las cuales, en 17 concentraciones se detectaron desfases de 1 a 15 días en el depósito del efectivo, al respecto, la entidad fiscalizada aplicó penas convencionales por 1.6 miles de pesos, en cumplimiento del contrato de prestación de servicios de traslado de valores.

Se verificó que la captación de ingresos con tarjetas bancarias por 68,005.6 miles de pesos de las unidades seleccionadas incluyeron pagos con tarjetas de crédito, débito y PTGDF, los que se acreditaron en las cuentas bancarias concentradoras de SuperISSSTE al día hábil siguiente de la operación; excepto por los depósitos con tarjeta PTGDF de la unidad de venta 250 "Vértiz", que en marzo sólo se captaron 3,333.4 miles de pesos de los 3,348.4 miles de pesos que debían captarse, conforme al contrato, lo que representó una diferencia de 15.0 miles de pesos pendientes por recuperar, de acuerdo con lo reportado en el IDI, con motivo de la intervención de la ASF, la entidad fiscalizada presentó la documentación comprobatoria de la recuperación por 15.0 miles de pesos.

Asimismo, de los ingresos captados con vales de despensa por 6,372.2 miles de pesos de las unidades de venta seleccionadas como muestra, se constató que dichos vales fueron enviados a las gerencias regionales correspondientes, contados, separados, conciliados y verificados físicamente con lo reportado por las unidades de venta; asimismo, que los vales y su factura correspondiente se remitió a las empresas valeras y su pago se depositó en las cuentas concentradoras correspondientes, en cumplimiento del Procedimiento para el Control de Vales (Empresas Valeras), del Manual de Procedimientos del SITYF.

14-4-00003-02-0232-01-004 **Recomendación**

Para que el SuperISSSTE implemente mecanismos de control y supervisión, a fin de asegurar que los depósitos captados con tarjeta "Paga Todo del Gobierno del Distrito Federal" se realicen con base en el reporte del Informe Diario de Ingresos; asimismo, su seguimiento y acreditación en las cuentas bancarias concentradoras del SuperISSSTE se efectúe conforme al contrato correspondiente.

6. Autorización, formalización de contratos, convenios o pedidos y supervisión de las ventas institucionales en 2014

En 2014, se reportaron ingresos por 636,378.0 miles de pesos (70.2% de la muestra por 906,712.6 miles de pesos), por ventas a dependencias del Gobierno Federal de las unidades de venta seleccionadas; todas las operaciones fueron adjudicadas directamente y se formalizaron con contratos, pedidos o convenios entre dependencias, al amparo del artículo 1, antepenúltimo párrafo, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), como se muestra a continuación:

INTEGRACIÓN DE LAS VENTAS INSTITUCIONALES EN 2014
(Miles de pesos)

Unidad de venta	Importe	% Rep.	Núm. de contratos	Núm. Dependencias de Gobierno
14 Abasto	625,353.8	98.2%	40	19
250 Vértiz	10,654.6	1.7%	25	17
168 Aguascalientes	<u>369.6</u>	<u>0.1%</u>	<u>1</u>	<u>1</u>
Total	636,378.0	100.0%	66	37

FUENTE: Reporte de ingresos por ventas en 2014.

Al respecto, se observó que la entidad fiscalizada no contó con lineamientos específicos o normativa que regule la formalización de estos contratos, convenios o pedidos, con requisitos, responsables y delegación de funciones.

Se comprobó que la Subdirección de Abasto, seleccionó y autorizó las ventas a clientes y compras a proveedores, de acuerdo con la solicitud de dos o más cotizaciones a proveedores con los que regularmente opera sus ventas, y así presentar la mejor opción al adquirente, proceso que carece de la normativa que lo regule.

Adicionalmente, se constató que, en 2014, el SuperISSSTE contó con un Órgano Colegiado (Comisión de Abasto) con la función de analizar y seleccionar las mejores condiciones de

precio y calidad para las unidades de venta; sin embargo, todas las operaciones realizadas en 2014 por la unidad de venta 14 "Abasto" no fueron informadas a dicha comisión.

De la revisión de los expedientes de los contratos formalizados por la unidad de venta 14 "Abasto" por 625,353.8 miles de pesos (98.2% de ventas institucionales) se observó que carecieron de lo siguiente:

Ventas a dependencias del Gobierno Federal:

- Solicitud de mercancías del cliente al SuperISSSTE.
- Evidencia de supervisión por parte de SuperISSSTE de la entrega realizada por el proveedor al cliente.
- Evidencia de entrega de la factura para cobro de la venta.

Adquisición de mercancías para venta a dependencias del Gobierno Federal:

- Formatos de solicitud, notificación y autorización de cotización a los proveedores.
- Notificación al proveedor de la compra autorizada para la entrega.
- Formato establecido para la entrega de la mercancía al cliente, que señale plazos y condiciones.
- Formato que regule el pago al proveedor, hasta que se haya recuperado la venta del cliente a su entera satisfacción.
- Garantías de cumplimiento por el proveedor por fallas y sustitución de la mercancía entregada, entre otras.

De lo anterior se concluyó que las operaciones de la unidad de venta 14 "Abasto", no cuentan con procedimientos específicos que regulen la ejecución de los contratos que incluye la operación de venta, entrega, facturación, precios, cobros y pagos que señalen responsables y deleguen funciones, que garanticen la entrega de productos y las mejores condiciones de compra y venta, se realice conforme a las especificaciones, así como que se exima de obligaciones al SuperISSSTE en caso de reclamos, devoluciones o exigencias de garantía, y de que sus funciones se realicen de manera articulada, congruente y eficaz.

Después de la Reunión de la Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, la entidad fiscalizada, proporcionó el oficio SI/186/2015 del 24 de abril de 2015, con el cual difundió y solicitó el cumplimiento y aplicación de 12 Guías de Operación, entre las que incluyó la "Guía de Operación para las Ventas Institucionales", con el objeto de regular las ventas institucionales en las unidades de venta.

Adicionalmente, mediante el oficio SA/403/2015 del 2 de septiembre de 2015, la Subdirección de Abasto señaló que aun cuando la venta institucional no está considerada en el marco normativo del SuperISSSTE, actualmente sigue un procedimiento para el alta de proveedores, productos y precios específicos, de conformidad con la normativa; sin embargo, no remitió evidencia documental del alta de proveedores para ventas institucionales, además, se contraponen con lo consignado en la nota informativa proporcionada por dicha Subdirección, en la que se menciona que la norma no establece la necesidad de que los proveedores que surtan ventas institucionales sean autorizados por la Comisión de Abasto; tampoco se encontró obligada a informar las operaciones de venta para el análisis y selección de la

mejores condiciones de precio y calidad, a dicha comisión, toda vez que no hay normativa que la regule.

Finalmente, con el oficio SA/461/215 del 24 de septiembre de 2015, la Subdirección de Administración de SuperISSSTE remitió los resultados del Diagnóstico "Proyectos de Mejora de la Gestión Gubernamental" instruido por la Secretaría de la Función Pública, en el que se identificó el proyecto de "Ventas Gobierno"; el cual está en proceso de aprobación de la iniciativa y la integración al Portafolio de Proyectos; sin embargo, no se proporcionó evidencia del avance correspondiente.

14-4-00003-02-0232-01-005 Recomendación

Para que el SuperISSSTE elabore un plan de acciones que establezca y regule controles y procesos en la operación y supervisión de las ventas de la unidad de venta 14 "Abasto", delegue funciones y responsables, para regular su operación en la formalización y ejecución de los contratos, convenios, o pedidos, con la finalidad de darles su cumplimiento.

14-4-00003-02-0232-01-006 Recomendación

Para que el SuperISSSTE implemente procedimientos de control y supervisión para regular los precios y se garanticen las mejores condiciones de compra y venta, asimismo, con objeto de que se prevean funciones, responsables y plazos límite para la operación y supervisión, a fin de garantizar la confiabilidad y transparencia en sus operaciones.

14-4-00003-02-0232-01-007 Recomendación

Para que el SuperISSSTE implemente los controles que permitan dar transparencia y evitar opacidad en la suscripción de Contratos o Convenios de Colaboración con Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, para la venta de diversos bienes adjudicados al amparo del artículo 1, antepenúltimo párrafo, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, ya que estos esquemas permiten simular las adquisiciones de bienes.

7. Documentación comprobatoria de las ventas a dependencias y entidades del Gobierno Federal de las unidades de venta

De la revisión documental de los tickets, reportes diarios de ingresos, facturas, remisiones de entrega, conciliaciones, registros contables y cobranza, se obtuvo que las unidades de venta 250 "Vértiz" y 168 "Aguascalientes" con ventas institucionales por 10,654.6 y 369.6 miles de pesos, contaron con la documentación que acreditó la venta, entrega de mercancía y el reconocimiento de la cuenta por cobrar, excepto por las ventas realizadas en la unidad de venta 168 "Aguascalientes" con la delegación estatal del ISSSTE, que no cumplieron con los términos y condiciones del contrato por 369.6 miles de pesos; al respecto, la entidad fiscalizada señaló con nota informativa del 17 de julio de 2015, que durante 2014 el procedimiento de venta a instituciones gubernamentales no se realizó conforme a lo establecido en las cláusulas primera y cuarta del convenio de colaboración, celebrado con la delegación estatal del ISSSTE Aguascalientes, que obligaba a emitir los formatos únicos de abastecimiento y orden de compra, en fechas establecidas anteriores al surtimiento; sin embargo, dicho proceso no se realizó debido al desabasto de mercancía en dicha unidad. Cabe señalar que no se aplicó sanción alguna, ya que no se estipularon en el contrato por corresponder a operaciones adjudicados al amparo del artículo 1, antepenúltimo párrafo, de la LAASSP.

Después de la Reunión de la Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, la entidad fiscalizada, proporcionó el oficio SI/186/2015 del 24 de abril de 2015, en el cual difundió y solicitó el cumplimiento y aplicación de 12 Guías de Operación, entre las que se incluyó la "Guía de Operación para las Ventas Institucionales", con objeto de regular las ventas institucionales en las unidades de venta, documento en el que establece funciones y responsables del procedimiento, que unifican la operación, con lo que se aclara lo observado.

8. Margen de utilidad de la Unidad de Venta 14 "Abasto"

La unidad de venta 14 "Abasto" operó con un margen de utilidad que no contó con alguna autorización o normativa que lo determine y regule; al respecto, la entidad fiscalizada señaló que lo anterior fue instruido por el Director del SuperISSSTE, sin que cuente con la evidencia documental que lo acredite.

Después de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, la Subdirección de Abasto expuso que la venta institucional que realiza el SuperISSSTE desde aproximadamente 10 años, no considera un margen fijo específico, sino que las diversas administraciones lo han decidido, de acuerdo con las condiciones vigentes en el mercado; señaló que en 2013 y 2014, el entonces titular del SuperISSSTE determinó fortalecer las ventas institucionales como un mecanismo para tratar de alcanzar las metas anuales; sin embargo, no presentó evidencia documental de las acciones instruidas, ni de las bases técnicas o lineamiento que determine el margen de utilidad empleado.

14-4-00003-02-0232-01-008 Recomendación

Para que el SuperISSSTE elabore un plan de acciones a fin de determinar y autorizar un margen de utilidad, mediante un estudio de mercado con el que se compruebe que las operaciones de las ventas institucionales ofrecen el mejor beneficio y garantía a la entidad fiscalizada.

9. Falta de acciones para la recuperación y antigüedad de la cartera de clientes de las ventas institucionales

Al 31 de diciembre de 2014, la entidad fiscalizada reportó un saldo en cuentas por cobrar de clientes por ventas institucionales por 317,989.4 miles de pesos. Como hecho posterior (junio de 2015) se dio seguimiento a la recuperación de dicho saldo por 210,108.8 miles de pesos, la cual se realizó con un plazo de 21 a 415 días naturales, fuera del periodo establecido en las cláusulas contractuales (20 días); del saldo restante por 107,880.6 miles de pesos, se observó que no se realizaron acciones judiciales tendentes a la recuperación de 105,111.4 miles de pesos, y 2,769.2 miles de pesos corresponden a sentencias en favor del SuperISSSTE, que a la fecha de la revisión no se han recuperado. Lo anterior se integra como se indica a continuación:

INTEGRACIÓN DEL SALDO NO RECUPERADO

(Miles de pesos)

Unidad de Venta	Antigüedad	Saldo pendiente por recuperar	Saldo sin acciones jurídicas	Saldo con sentencias favorables sin recuperación
14 Abasto	2008 a 2014	81,799.7	81,799.7	0.0
250 Vértiz	2004 a 2014	26,041.7	23,272.5	2,769.2
168 Aguascalientes	2009 a 2012	<u>39.2</u>	<u>39.2</u>	<u>0.0</u>
Total de Cuentas por cobrar		107,880.6	105,111.4	2,769.2

FUENTE: Reporte de antigüedad de cartera de las unidades de venta revisadas.

El saldo por 26,041.7 miles de pesos, pendiente de recuperar de la unidad de venta 250 "Vértiz" se integra como sigue:

- 2,347.8 miles de pesos de 2004 y años anteriores, la entidad fiscalizada no contó con la integración detallada ni con la documentación que los soporte.
- 11,356.0 miles de pesos de 2005 a 2014, la entidad fiscalizada realizó acciones de cobranza administrativa sin tener éxito en su recuperación, por lo que dicho saldo se mantiene en los registros contables, como una cuenta por cobrar vigente.
- 12,337.9 miles de pesos, de 2007 a 2009 se enviaron al área jurídica sin contar con el inicio de acciones legales o su recuperación.

Cabe señalar que la entidad fiscalizada no reservó dichos adeudos en la estimación para cuentas incobrables, aun cuando han transcurrido de 1 a 11 años desde su registro en la cartera de clientes.

Después de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, la unidad de venta 250 "Vértiz", informó de los asuntos turnados al área jurídica por 12,337.9 miles de pesos, que:

- El saldo de un cliente por 2,769.2 miles de pesos, corresponde a un juicio del que se obtuvo sentencia definitiva el 4 de octubre de 2013, en favor del SuperISSSTE; sin embargo, la sentencia está en proceso de ejecución a la espera del pago por parte de la demandada, por lo que el saldo se mantendrá en los registros contables.
- Del saldo de dos clientes por 9,568.7 miles de pesos, los expedientes se turnaron al área jurídica para su recuperación por la vía judicial, el 12 de septiembre de 2011 y el 20 de febrero de 2012; sin embargo, la unidad jurídica no inició las acciones tendientes a su recuperación, por lo que en agosto de 2015, ésta solicitó a la Subdirección de Finanzas la documentación original para iniciar las acciones correspondientes; asimismo, la unidad de venta requirió el pago a dichos clientes, sin que al cierre de la auditoría (septiembre de 2015) se haya recuperado.

Mediante una nota informativa del 14 de septiembre de 2015, la entidad fiscalizada informó que se están haciendo las gestiones de cobro de los saldos pendientes de recuperar ante las dependencias deudoras y el proceso de la depuración de los saldos; además, señaló que los saldos anteriores a 2012, serán considerados por las subdirecciones de Administración y

Finanzas, así como por las jefaturas correspondientes del SuperISSSTE para la creación de la reserva para cuentas incobrables, las cuales se determinarán por cada unidad de venta.

Con el oficio número DGAFF“C”/“C3”/1539/2015 del 20 de noviembre de 2015, emitido por la Dirección General de Auditoría Financiera Federal "C", se hizo del conocimiento al Órgano Interno de Control en el SuperISSSTE la irregularidad, por los años 2013 y anteriores, para que, en el ámbito de sus atribuciones, realice las gestiones que resulten procedentes.

14-4-00003-02-0232-01-009 Recomendación

Para que el SuperISSSTE elabore un plan de acciones que establezca controles y regule el seguimiento a la recuperación de cartera, defina plazos y responsables para el inicio de un proceso legal, se acrediten las gestiones legales para su recuperación y se realice el registro correspondiente para su depuración, con la finalidad de que las cuentas por cobrar muestren su valor real de forma oportuna y confiable.

14-4-00003-02-0232-01-010 Recomendación

Para que el SuperISSSTE elabore un plan de trabajo específico con responsables, fechas compromiso y actividades para acreditar el inicio y estado procesal de las gestiones legales para la recuperación de las cuentas por cobrar, de las unidades de venta 250 "Vértiz" y 14 "Abasto", a fin de salvaguardar los intereses institucionales.

14-4-00003-02-0232-01-011 Recomendación

Para que el SuperISSSTE elabore un plan de trabajo específico para identificar las partidas pendientes de recuperar de la cartera que por su antigüedad requieran registrarse en la estimación para cuentas incobrables, que señalen responsables y deleguen funciones para su seguimiento y conclusión que determine la imposibilidad de cobro y, en su caso, se obtenga el dictamen de incobrabilidad para su cancelación en la reserva, con la finalidad de que las cuentas por cobrar muestren su valor real y se genere información financiera confiable.

10. Reclamaciones de las ventas institucionales efectuadas por la unidad de venta núm. 14 "Abasto" en 2014

De las ventas formalizadas en 2014 al cliente Instituto Politécnico Nacional (IPN), por 198,732.8 miles de pesos (importe sin IVA), al amparo de 4 pedidos, se constató que con el oficio CGSI/0858/2015 del 10 de junio de 2015 el IPN notificó a la Subdirección de Abasto de SuperISSSTE la reclamación de 19 partidas por 41,184.4 miles de pesos, 215 y 222 días después de su aceptación (31 de octubre y 7 de noviembre de 2014), que correspondieron a la falta de entrega de mercancía, de accesorios y cambios de equipo necesarios para su instalación, entre otras, que no cumplieron con las especificaciones requeridas en los anexos técnicos de los pedidos DRMyS-005-14 y DRMyS-008-14, como se muestra a continuación:

RECLAMACIONES DEL CLIENTE IPN DE LOS INGRESOS DE 2014

(Miles de pesos)

Núm. y fecha de Pedido	Partidas según pedido	Importe del pedido (Cobrado con IVA)	Fecha de la entrega	Fecha de cobro	Fecha de reclamación	Partidas en reclamación	Importe en reclamación
DRMyS-005-14 01/10/2014	98	100,914.6	31/10/2014	22/12/2014	10/06/2015	1	8,146.6
DRMyS-008-14 31/10/2014	<u>58</u>	<u>70,479.0</u>	07/11/2014	22/12/2014	10/06/2015	<u>18</u>	<u>33,037.8</u>
Total	156	171,393.6				19	41,184.4

FUENTE: Pedidos DRMyS-005-14 y DRMyS-008-14 del IPN, comprobantes de cobro y oficio CGSI/0858/2015 del 10 de junio de 2015.

Por los cuales el cliente pagó 171,393.6 miles de pesos con IVA, el 22 de diciembre de 2014; al respecto, la entidad fiscalizada informó que se reunió con los proveedores encargados de ese suministro y con funcionarios del IPN, sin evidenciar las acciones que atiendan dicha solicitud.

A su vez, el SuperISSSTE pagó al proveedor, el 7 de enero de 2015, el precio pactado por los bienes suministrados al cliente.

Después de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, la Subdirección de Abasto refirió que respecto a las reclamaciones de los dos pedidos, el proveedor continúa con la entrega de la mercancía faltante al cliente y atendiendo los incumplimientos; sin embargo, no proporcionó evidencia documental del seguimiento y el estado actual de las partidas pendientes de atención, que garanticen la entrega a entera satisfacción del cliente.

De lo anterior, se reitera que las ventas institucionales realizadas por la unidad de venta 14 "Abasto", no cuentan con procedimientos específicos que regulen la entrega de bienes, que señalen responsables y deleguen funciones, a fin de garantizar que la entrega de productos se realice conforme a las especificaciones pactadas con los clientes, y se exima de obligaciones al SuperISSSTE en caso de reclamos, devoluciones, exigencias de garantía y cancelaciones.

Al respecto, mediante el oficio número DGAF "C"/"C3"/1538/2015, del 20 de noviembre del 2015, la Dirección General de Auditoría Financiera Federal "C" hizo del conocimiento del Titular del Órgano Interno de Control en el Instituto Politécnico Nacional la irregularidad por la falta de supervisión en la recepción de pedidos, plazos para la atención de las reclamaciones por las operaciones pagadas al SuperISSSTE, el registro y confiabilidad de la información financiera, para que, en el ámbito de sus atribuciones, realice las gestiones que resulten procedentes.

14-4-00003-02-0232-03-001 **Solicitud de Aclaración**

Para que el SuperISSSTE aclare y proporcione la documentación justificativa y comprobatoria de 41,184,392.87 pesos (cuarenta y un millones ciento ochenta y cuatro mil trescientos noventa y dos pesos 87/100 M.N.), por concepto de las reclamaciones de 19 partidas, de los pedidos DRMyS-005-14 y DRMyS-008-14 del cliente Instituto Politécnico Nacional, a fin de

garantizar que se cumplió con la entrega de la mercancía, conforme a las especificaciones pactadas en los anexos técnicos de los pedidos.

11. Cancelaciones de ingresos en 2015 por ventas institucionales de la unidad de venta 14 "Abasto" en 2014

De las ventas institucionales en 2014 al IPN con saldo por 50,979.8 miles de pesos, en cuentas por cobrar, al 31 de diciembre de 2014, se constató que la Subdirección de Abasto, mediante una nota informativa del 3 de julio de 2015, solicitó a la Subdirección de Finanzas la cancelación de dos facturas de venta por 50,979.8 miles de pesos (25.6% de las ventas de 2014 por 198,732.8 miles de pesos), que no fueron pagadas por el cliente y fueron emitidas el 13 de noviembre de 2014, al amparo de los pedidos DRMyS-006-14 y DRMyS-007-14, como se muestra a continuación:

PEDIDOS CANCELADOS CON EL CLIENTE INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL

(Miles de pesos)

Núm. y fecha de Pedido	Proveedor	Tipo de bienes	Fecha de remisión de entrega	Fecha de factura	Importe
DRMyS-006-14 23/10/2014	Confecciones Isaac, S.A. de C.V.	Uniformes	31/10/2014	13/11/2014	25,816.0
DRMyS-007-14 23/10/2014	Comercializadora Munrro, S.A. de C.V.	Papelería y suministros	31/10/2014	13/11/2014	<u>25,163.8</u>
Total					50,979.8

FUENTE: Pedidos DRMyS-006-14 y DRMyS-007-14, nota informativa del 3 de julio de 2015.

Al respecto, la entidad fiscalizada informó que con motivo de la inconformidad del cliente se autorizó la cancelación de las facturas de los proveedores, tickets de venta, hojas de costeo, órdenes de surtimiento e informes diarios de ingresos de esas operaciones; sin embargo, no remitió el soporte documental que respalde la cancelación, ni evidenció el motivo de la cancelación, ni el tratamiento de la devolución de la mercancía; aun cuando la entidad fiscalizada proporcionó remisiones oficiales entregadas por los proveedores con evidencia de recepción por parte del IPN del 31 de octubre de 2014, asimismo, mediante una acta administrativa, del mismo día, el proveedor se comprometió al almacenamiento, resguardo y preservación de bienes hasta que el instituto solicitara por escrito entregas parciales; sin embargo, no evidenció las gestiones administrativas que sustenten dicha situación.

Después de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, la Subdirección de Abasto remitió la minuta de la reunión del 24 de junio de 2015, con el IPN y los proveedores de cada pedido, en la que se informó que las cancelaciones se realizaron por la falta de entrega de los bienes requeridos por el IPN conforme a los anexos técnicos de los pedidos; cabe señalar que el proveedor, Confecciones Isaac, S.A. de C.V. (DRMyS-006-14), reconoció la falta de entrega de la mercancía e informó que mantuvo en resguardo los uniformes, y debido a que no se había previsto el pasivo en 2014, para su pago en 2015, decidió comercializar los bienes resguardados, situación que no fue informada al SuperISSSTE; por otra parte, el proveedor Comercializadora Munrro, S.A. de C.V. (DRMyS-007-14), no

acreditó la entrega de la mercancía con documentación original, por lo que se le otorgó un plazo de 48 horas para proporcionar dicha evidencia; sin que, a la fecha de elaboración del informe, se haya evidenciado por el SuperISSSTE. Cabe señalar que por dichas operaciones la entidad fiscalizada no efectuó pago alguno a los citados proveedores.

Además, se reitera que la entidad fiscalizada no evidenció, justificó, ni comprobó la validez de las remisiones oficiales proporcionadas por los proveedores, tampoco de las indagaciones que SuperISSSTE realizó por dichas situaciones, las sanciones o garantías aplicadas, así como una probable simulación de operaciones, toda vez que no fue informado con oportunidad de la situación real, por lo que no se garantizó la confiabilidad de las operaciones y su registro, dado que tampoco se evidenció el registro contable de las cancelaciones de los ingresos, ni de las compras y cuentas por pagar que se originaron por esta situación.

14-4-00003-02-0232-01-012 **Recomendación**

Para que el SuperISSSTE implemente procedimientos de control que aseguren el seguimiento, supervisión y control de las ventas institucionales, que señalen funciones y responsabilidades, que garanticen la entrega de mercancía conforme a las especificaciones, a fin de que las operaciones con los clientes y proveedores presenten información confiable, veraz y oportuna, y se exima de obligaciones al SuperISSSTE.

14-4-00003-02-0232-03-002 **Solicitud de Aclaración**

Para que el SuperISSSTE aclare y proporcione la documentación justificativa y comprobatoria por 50,979,757.92 pesos (cincuenta millones novecientos setenta y nueve mil setecientos cincuenta y siete pesos 92/100 M.N.), por concepto de las cancelaciones de ingresos efectuadas al amparo de los pedidos DRMyS-006-14 y DRMyS-007-14, del cliente Instituto Politécnico Nacional, con la finalidad de comprobar y garantizar la transparencia y confiabilidad de las operaciones y mostrar información financiera real y oportuna.

14-9-00003-02-0232-08-002 **Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

Ante el Órgano Interno de Control en 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 reportaron ventas sin comprobar la entrega de mercancía al cliente por los proveedores, lo que generó cancelaciones de ingresos sin la documentación soporte que lo acredite y no informó de las acciones por realizar por el incumplimiento de los mismos.

12. Registro contable de los ingresos

Con el análisis, se comprobó que el total de los ingresos por las ventas en tiendas, farmacias y dependencias del Gobierno Federal por 281,358.8 miles de pesos, correspondientes a las unidades de venta 250 "Vértiz" y 168 "Aguascalientes", se registraron en la cuenta 4721 "Ventas tienda", con afectación a la cuenta de "Captación de Recursos", por concepto de ventas con público en general, y en la cuenta de "Clientes" por concepto de ventas institucionales, en cumplimiento del Manual de Contabilidad de Unidades Comerciales, vigente en 2014.

Asimismo, con el análisis del registro contable de los ingresos de las ventas institucionales de la unidad de venta 14 "Abasto" por 625,353.8 miles de pesos, se observó que el IDI, no se registró cuando se generó la venta, sino hasta el cierre de mes o en un periodo de hasta 4 meses, por lo que el IDI no presentó en forma real y oportuna el total de los ingresos.

Para registrar el total de los ingresos, el Departamento de Contabilidad concilió mensualmente lo facturado y lo reportado en los IDI, de las diferencias generó una póliza de ajuste manual; sin embargo, dicho ajuste no está considerado en la guía contabilizadora del SuperISSSTE.

Al respecto, en la revisión de 50,979.8 miles de pesos de ingresos de las ventas institucionales de la unidad de venta 14 "Abasto" al cliente IPN en 2014, reportados como cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2014, cancelados en julio de 2015, se observó que no se proporcionó el soporte documental que compruebe y justifique dicha cancelación, como se detalló en el resultado núm. 11, por lo que se concluye que la entidad fiscalizada no presenta información financiera confiable y oportuna.

Después de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, la entidad fiscalizada informó que la unidad de venta 14 "Abasto" tiene un procedimiento distinto al de las demás unidades de venta, ya que es una tienda virtual con ventas exclusivas a dependencias del Gobierno Federal, por lo que se implementó un sistema de registro contable manual con objeto de obtener un mejor control de los movimientos generados, basados en la facturación emitida mensualmente, sin evidenciar la autorización de dicho procedimiento.

14-4-00003-02-0232-01-013 **Recomendación**

Para que el SuperISSSTE establezca un plan de acciones con responsables y plazos límite para actualizar el Manual de Contabilidad de Unidades Comerciales, en lo correspondiente a "Ingresos y Entradas de Fondos", el Manual de Contabilidad Corporativa, en el "Catálogo de Cuentas", "Instructivo de manejo de cuentas" y "Guía Contabilizadora" y 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 fundamentar, documentar y sistematizar el registro contable del ajuste manual de la unidad de venta 14 "Abasto" para obtener información confiable y oportuna.

13. Incumplimiento de Metas Institucionales

De las Metas Institucionales, el SuperISSSTE planteó dos compromisos para 2014, en relación con los ingresos, "Incrementar las ventas comparadas contra las obtenidas en 2013 en productos de 40 proveedores principales" e "Incrementar el valor del ticket promedio de venta comparado con el año 2013"; dichos compromisos quedaron alineados con el objetivo 5 del Programa Institucional 2014-2018, que consiste en "Garantizar la eficiencia y sostenibilidad del Instituto para cumplir íntegramente con los seguros, prestaciones y servicios de los Derechohabientes", que se alineó con lo establecido en las Metas Nacionales del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, para lo cual, el SuperISSSTE estableció estrategias de comercialización relacionadas con el abasto de mercancías de consumo y medicamentos, a fin de garantizar la rentabilidad de la venta.

En el Informe Anual de Evaluación del ISSSTE se reportó que como resultado de los compromisos planteados, se observó una disminución de las ventas mensuales de cada uno de los principales proveedores, de lo anterior, la entidad fiscalizada señaló que debido a los bajos ingresos obtenidos por las tiendas, se produjo una falta de liquidez para cubrir los pagos a diversos proveedores, que aunado a la acumulación de adeudos y pasivos de años anteriores, obligó a la entidad fiscalizada a formar un grupo de trabajo encargado de analizar

la estrategia del desarrollo del SuperISSSTE y actualmente se encuentra examinando la situación de los puntos de venta para poder fortalecer y potencializar aquellos que sean rentables, cumplan con los objetivos sociales del instituto y, a su vez, replantear su existencia.

Al respecto, se constató que las metas planteadas para los ingresos en 2014 ascendieron a 4,360,207.1 miles de pesos, con un alcance del 76.4% por 3,331,898.2 miles de pesos, conforme a lo planeado; sin embargo, se observó que la cifra con la que se reportó la medición de las metas planteadas de 2014 difiere en 170,433.6 miles de pesos de menos en ingresos, contra los 3,502,331.8 miles de pesos reportados en registros contables, por lo que se constató que la valuación de metas no se determinó con información confiable y oportuna.

Después de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el SuperISSSTE informó que la diferencia de 170,433.6 miles de pesos observados, correspondieron a la unidad de venta 14 "Abasto", debido al desfase en la captura de los ingresos diarios; sin evidenciar la documentación que justifique la diferencia, por lo que la observación persiste.

14-4-00003-02-0232-01-014 **Recomendación**

Para que el SuperISSSTE elabore un plan de acciones que regule y supervise el cumplimiento de las metas institucionales y muestre los ingresos reales de acuerdo con los registros contables, a fin de reflejar información oportuna y confiable.

Recuperaciones Operadas y Montos por Aclarar

En el transcurso de la revisión se recuperaron recursos por 18.0 miles de pesos, con motivo de la intervención de la ASF. Adicionalmente, existen 92,164.2 miles de pesos por aclarar.

Resumen de Observaciones y Acciones

Se determinó(aron) 11 observación(es) la(s) cual(es) generó(aron): 14 Recomendación(es), 2 Solicitud(es) de Aclaración y 2 Promoción(es) de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria.

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 2 irregularidad(es) detectada(s).

Dictamen

El presente 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 y de cuya veracidad es responsable. Con base en los resultados obtenidos en la auditoría practicada, cuyo objetivo fue fiscalizar la gestión financiera de las operaciones que dieron origen a los ingresos, a fin de comprobar que se correspondieron con la totalidad de las ventas reportadas por las unidades comerciales, que se contó con la documentación comprobatoria y que en el proceso de recaudación y en su registro contable se cumplió con la normativa, así como evaluar el cumplimiento de metas, y específicamente respecto de la muestra revisada que se establece en el apartado relativo al alcance, se concluye que, en términos generales, el SuperISSSTE no cumplió con las disposiciones legales y normativas aplicables en la materia, entre cuyos aspectos observados destacan los siguientes:

- No mantiene un ambiente de control que asegure la eficiencia y eficacia en la gestión financiera de los ingresos, no tienen establecidos procedimientos, ni definición de funciones, plazos y responsabilidades en los procesos de registro, recuperación y supervisión de las actividades actuales; no hay plazos para remitir las cuentas por cobrar al área jurídica para su recuperación por la vía legal, ni responsables de su seguimiento; no se cuenta con normativa interna que regule la antigüedad de las cuentas por reservar, ni de su aplicación.
- La unidad de venta 14 "Abasto" operó sin un marco legal que regule la operación de las ventas a instituciones de gobierno.
- No se facturó la totalidad de los ingresos reportados por 51,597.8 miles de pesos y 18,716.6 miles de pesos de la unidad de venta 250 "Vértiz" y 168 "Aguascalientes", respectivamente. Adicionalmente, con la intervención de la ASF acreditó la facturación y recuperación de un faltante de 3.0 miles de pesos.
- Se observó una diferencia en la captación de los ingresos, en los pagos con tarjeta PTGDF de la unidad de venta 250 "Vértiz" por 15.0 miles de pesos, como consecuencia de los trabajos realizados por la ASF, la entidad fiscalizada presentó su recuperación.
- No se contó con procedimientos específicos que regulen la ejecución de los contratos formalizados por la unidad de venta 14 "Abasto", que garanticen la entrega de productos y las mejores condiciones de compra y venta, además, los expedientes de los contratos formalizados carecieron de la documentación que acredite la adquisición y ventas de bienes, así como la supervisión en la entrega realizada por el proveedor a los clientes del SuperISSSTE.
- La unidad de venta 14 "Abasto" operó con un margen de utilidad, que no contó con autorización o normativa que lo determine y regule.
- Del seguimiento del saldo en cuentas por cobrar de clientes por ventas institucionales por 317,989.4 miles de pesos, al 31 de diciembre de 2014, se constató que se recuperaron 210,108.8 miles de pesos, del saldo restante por 107,880.6 miles de pesos no se dio seguimiento a su recuperación, ni se encuentran registrados en la reserva de cuentas incobrables.
- De las reclamaciones de 19 partidas por 41,184.4 miles de pesos, efectuadas en junio de 2015, del cliente IPN, no se evidenció el seguimiento y responsable de su atención, dicha operación fue cobrada al cliente en diciembre de 2014 y pagada al proveedor de SuperISSSTE en enero de 2015.
- Se observó la cancelación en 2015 de ventas por 50,979.8 miles de pesos de dos pedidos, del cliente IPN, debido a la falta de entrega total de la mercancía del proveedor del SuperISSSTE al cliente, de lo que no se evidenciaron las acciones por seguir con los proveedores, ya que las remisiones proporcionadas por el proveedor que dieron origen a la facturación realizada por el SuperISSSTE carecieron de validez, por lo que no se asegura la confiabilidad y transparencia de las operaciones, y se presume una probable simulación de operaciones.
- El registro contable de los ingresos de la unidad de venta 14 "Abasto" no se presentó en forma real y oportuna.

- También, se constató una inadecuada valuación de las metas, toda vez que se reportó un alcance del 76.4% por 3,331,898.2 miles de pesos, conforme a lo planeado; sin embargo, la cifra difiere en 170,433.6 miles de pesos de menos en ingresos, por lo que no se comprobó con información veraz, confiable y oportuna.

Apéndices

Procedimientos de Auditoría Aplicados

1. Evaluar el control interno establecido por el SuperISSSTE para verificar que la administración y control de las operaciones revisadas, contaron con una definición de responsabilidades, desagregación y delegación de funciones, así como con políticas y procedimientos actualizados y autorizados.
2. Comprobar que los ingresos reportados por las unidades de venta se correspondieron con los informes diarios de ingresos, y se cuenta con la documentación comprobatoria y justificativa.
3. Verificar que los ingresos por las operaciones efectuadas de contado y con tarjeta bancaria, se concentraron en las cuentas bancarias y se depositaron oportunamente.
4. Comprobar que los ingresos por vales de despensa recibidos en las unidades de venta, se concentraron en las gerencias regionales y se remitieron para el trámite de pago, conforme a los contratos y convenios celebrados.
5. Verificar que la entidad fiscalizada ofreció las mejores condiciones de precio y calidad, en los productos que comercializó por concepto de ventas institucionales.
6. Comprobar que las ventas a dependencias y entidades del Gobierno Federal, se realizaron de conformidad con los contratos y convenios celebrados.
7. Comprobar que los ingresos por ventas institucionales en unidades de venta fueron captados y registrados, de conformidad con los plazos establecidos en los contratos y convenios.
8. Verificar que los ingresos por ventas se correspondieron con los registrados contablemente.
9. Constatar que las metas de recaudación de ingresos se alinearon con el Plan Nacional de Desarrollo, y su cumplimiento.

Áreas Revisadas

Las subdirecciones de Finanzas, de Abasto y de Control y Supervisión, las unidades de venta 14 "Abasto", 250 "Vértiz" y 168 "Aguascalientes", y la Jefatura de Servicios de Administración y Finanzas adscritas a la Gerencia Regional Centro 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. Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria: artículo 66, fracción III.

2. Ley General de Contabilidad Gubernamental: artículos 21, 22, 42 y 43.
3. Ley Federal de las Entidades Paraestatales: artículo 59, fracciones V y IX.
4. Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales: artículo 15.
5. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, artículo 8, fracción I.

Código Fiscal de la Federación, artículos 29 y 29-A.

Resolución Miscelánea Fiscal para 2014, regla I.2.7.1.22.

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, título segundo, capítulo II, disposición 14, fracción I Normas Generales de Control Interno, normas primera, segunda, tercera y cuarta, fracción II Niveles de Control Interno, II.1 Estratégico, norma segunda y capítulo III, disposición 15, fracción I.

Acuerdo por el que se instruye a las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, así como a la Procuraduría General de la República "a abstenerse de emitir regulación en las materias que se indican", artículo segundo, fracciones II y IV.

Estatuto Orgánico del ISSSTE, artículos 52, fracción X y 71 fracciones II, III, V y VI.

Reglamento Orgánico del SuperISSSTE, artículos 4, fracción XVI, 6, fracción IV, 17, fracción I y 37, fracción X.

Norma de Información Financiera Gubernamental General para el Sector Paraestatal (NIFGGSP) 03 Estimación de Cuentas Incobrables, vigente en el ejercicio 2014, apartado 4, párrafo segundo y apartado 7, incisos a y c.

Manual de Normas y Bases para la Cancelación de Adeudos Incobrables del ISSSTE, numeral 4.3.

Contrato abierto PGR/AD/CN/ADQ/046/2014, cláusula tercera.

Contrato para la Aceptación de la Tarjeta de Pensión Alimentaria para Adultos Mayores de Setenta Años Residentes en el Distrito Federal, cláusula quinta, vigente en 2014.

Postulados Básicos de Contabilidad Gubernamental: Importancia Relativa.

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.