

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
Mantenimiento y Conservación de Bienes Muebles e Inmuebles

Auditoría Financiera y de Cumplimiento: 15-1-19GYN-02-0297

297-DS

Criterios de Selección

Esta auditoría se seleccionó con base en los criterios cuantitativos y cualitativos establecidos en la Normativa para la Fiscalización Superior de la Auditoría Superior de la Federación para la integración del Programa Anual de Auditorías para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2015 considerando lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF 2011-2017.

Objetivo

Fiscalizar la gestión financiera de la contratación de los servicios de instalación, reparación, mantenimiento y conservación de bienes muebles e inmuebles, para constatar que correspondieron a necesidades de las unidades requirentes; que se obtuvieron las mejores condiciones de precio, calidad y oportunidad; que los servicios se proporcionaron de acuerdo a lo contratado, y que el registro contable y presupuestal se efectuó conforme a las disposiciones legales y normativas.

Alcance

EGRESOS

Miles de Pesos

Universo Seleccionado	1,754,765.6
Muestra Auditada	517,042.1
Representatividad de la Muestra	29.5%

El universo y muestra se integraron por 1,754,765.6 y 517,042.1 miles de pesos, respectivamente, que corresponden a las partidas específicas siguientes:

UNIVERSO Y MUESTRA (miles de pesos)				
Partida Específica	Descripción	Ejercido (Pagado)	Contratos	Muestra Importe
35101	Mantenimiento y conservación de inmuebles para la prestación de servicios administrativos	251,463.8	5	39,590.9
35102	Mantenimiento y conservación de inmuebles para la prestación de servicios públicos	343,565.7	5	66,941.8
35701	Mantenimiento y conservación de maquinaria y equipo	1,159,736.1	8	410,509.4
Total		1,754,765.6	18	517,042.1

FUENTE: Base de datos denominada "Presupuesto al 31 de diciembre de 2015, por unidad administrativa, capítulo, partida y subpartida".

Antecedentes

El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) cuenta con 60,330 equipos médicos especializados, los cuales se distribuyen en tres niveles de atención; las unidades médicas de Segundo Nivel (clínicas de Medicina Familiar con especialidades, clínicas de especialidades, clínicas Hospital y hospitales generales) son las que cuentan con el mayor número (47.8%), seguidas por el Primer y Tercer Nivel (27.8% y 24.4%, respectivamente), de los cuales, 54,297 (90.0%) están en servicio, 2,655 (4.4%) funcionan de forma irregular y 3,378 (5.6%) están fuera de servicio.

Por otra parte, en 2015 se reportaron 1,182 unidades médicas (inmuebles) distribuidas en los tres niveles de atención, 1,043, 124 y 15, en el primer, segundo y tercer nivel, respectivamente. Asimismo, se reportaron 545 unidades no médicas entre las cuales se encuentran velatorios, estancias para el bienestar y desarrollo infantil y deportivos, entre otros.

Para mantener en buen estado, tanto las instalaciones como el equipo médico del Instituto, anualmente se contratan los servicios de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles, de los que ejerció un presupuesto por 1,754,765.6 miles de pesos, con cargo en las partidas específicas 35101 "Mantenimiento y Conservación de Inmuebles para la Prestación de Servicios Administrativos", 35102 "Mantenimiento y Conservación de Inmuebles para la Prestación de Servicios Públicos" y 35701 "Mantenimiento y Conservación de Maquinaria y Equipo".

Resultados

1. *NORMATIVA INTERNA QUE REGULA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE BIENES MUEBLES E INMUEBLES*

El ISSSTE cuenta con el Estatuto Orgánico y el Manual de Organización General, aprobados por la Junta Directiva, y publicados en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 18 de junio de 2014 y el 30 de diciembre de 2010, respectivamente. En su análisis, se observó que la estructura del Manual de Organización General no se encuentra alineada con la del Estatuto Orgánico vigente, omisión que se señaló también en la revisión de la Cuenta Pública 2014, lo que ocasiona que no se tenga certeza jurídica en el desempeño de las funciones de los servidores públicos responsables, como también se observó en el resultado número 1 de la auditoría 296-DS "Cuentas por Pagar a Corto Plazo".

Para regular las operaciones de planeación, programación, contratación y pago de los servicios de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles, el ISSSTE cuenta con el "Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público" y con el "Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas", ambos publicados en el DOF el 21 de noviembre de 2012; con las "Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios" y con las "Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas", aprobadas por la Junta Directiva y publicadas en el DOF el 2 de marzo de 2012.

Asimismo, el ISSSTE cuenta con el "Manual de Procedimientos para la Recepción de los Servicios de Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo Contratados" y con el procedimiento "Elaboración del Programa Anual de Operación y Conservación de Servicios Contratados por la Dirección de Administración" del Manual General de Procedimientos de la Coordinación General de Administración, los cuales están desactualizados, ya que contienen denominaciones y descripciones de áreas que no concuerdan con la Estructura Orgánica vigente en 2015; además, presentan procedimientos que se encuentran obsoletos, ya que no se corresponden con las operaciones realizadas actualmente.

Como resultado de la reunión de resultados preliminares y finales, el ISSSTE informó de las gestiones realizadas para actualizar los manuales y procedimientos observados; sin embargo, éstas aún no concluyen, por lo cual los documentos no están actualizados, autorizados ni difundidos, conforme a la Estructura Orgánica vigente y a las operaciones realizadas, por lo que la observación persiste.

La acción relacionada con la desactualización del Manual de Organización General se emitió en el resultado número 1 de la auditoría 296-DS "Cuentas por Pagar a Corto Plazo".

15-1-19GYN-02-0297-01-001 **Recomendación**

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado actualice, autorice y difunda el "Manual de Procedimientos para la Recepción de los Servicios de Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo Contratados" y el procedimiento "Elaboración del Programa Anual de Operación y Conservación de Servicios Contratados por la Dirección de Administración" del Manual General de Procedimientos de la Coordinación General de Administración, a fin de que contengan las nuevas adscripciones y denominaciones de las áreas, acordes con el Estatuto Orgánico vigente, e incluyan las actividades actualizadas para la recepción de los servicios de mantenimiento preventivo o correctivo y para la elaboración del Programa Anual de Operación y Conservación de Servicios Contratados.

2. PRESUPUESTO AUTORIZADO, MODIFICADO Y EJERCIDO

La Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) comunicó al ISSSTE un presupuesto aprobado para 2015, en el capítulo 3000 "Servicios Generales", por 18,786,751.2 miles de pesos, de los cuales a las partidas específicas 35101 "Mantenimiento y Conservación de Inmuebles para la Prestación de Servicios Administrativos", 35102 "Mantenimiento y Conservación de Inmuebles para la Prestación de Servicios Públicos" y 35701 "Mantenimiento y Conservación de Maquinaria y Equipo", les correspondieron 532,587.7, 378,463.6 y 981,361.2 miles de pesos, respectivamente, que se modificaron mediante 13 adecuaciones, 4 externas y 9 internas, por lo que el presupuesto modificado y ejercido quedó como se cita a continuación:

PRESUPUESTO POR PARTIDA ESPECÍFICA
(Miles de pesos)

Partida Específica	Descripción	Original	Ampliación	Reducciones	Modificado	Ejercido (Pagado)
35101	Mantenimiento y conservación de inmuebles para la prestación de servicios administrativos	532,587.7	309,522.1	590,646.0	251,463.8	251,463.8
35102	Mantenimiento y conservación de inmuebles para la prestación de servicios públicos	378,463.6	376,476.9	411,374.8	343,565.7	343,565.7
35701	Mantenimiento y conservación de maquinaria y equipo	981,361.2	827,277.0	648,902.1	1,159,736.1	1,159,736.1
Total		1,892,412.5	1,513,276.0	1,650,922.9	1,754,765.6	1,754,765.6

FUENTE: Base de datos denominada "Presupuesto al 31 de diciembre de 2015, por unidad administrativa, capítulo, partida y subpartida"

Se comprobó que los montos reportados en los auxiliares presupuestales y en el Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de las partidas específicas, concepto y capítulo, coinciden con el presupuesto pagado y registrado en el Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos en Clasificación por Objeto del Gasto de la Cuenta Pública 2015.

3. PLANEACIÓN Y PROGRAMACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN

Respecto de los equipos médicos seleccionados en la muestra, se constató que para la planeación y programación en el ejercicio 2015 de los servicios de mantenimiento y conservación de equipo médico, mediante el oficio circular del 29 de julio de 2014, la Subdirección de Conservación y Mantenimiento solicitó a las delegaciones regionales, estatales, hospitales regionales y al Centro Médico Nacional "20 de Noviembre", la revisión y, en su caso, la actualización del universo del equipo médico, conforme al reporte del 29 de julio de 2014 del Sistema para el Mantenimiento de Equipo Médico (SMEM), el cual registró 14,896 equipos.

En diciembre de 2014, la Subdirección de Conservación y Mantenimiento elaboró el Programa Anual de Operación y Conservación (PAOC) 2015, con base en los recursos presupuestales estimados, los antecedentes de contratación del ejercicio anterior, las solicitudes de incorporación de equipos, cuya garantía del fabricante concluyó y los oficios de respuesta de las delegaciones regionales, estatales, hospitales regionales y el Centro Médico Nacional "20 de Noviembre", con los cuales se actualizó la información de los equipos. Para 2015 se programó el mantenimiento de 8,972 equipos médicos, por un importe estimado de 784,059.0 miles de pesos.

Respecto del mantenimiento de bienes inmuebles, se identificó que la planeación se realizó considerando los recursos presupuestales estimados y los antecedentes de contratación del ejercicio anterior, entre otros, por lo que se programaron 762 servicios, por 24,400.0 miles de pesos.

4. PROCESOS DE ADJUDICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

Para la revisión de los servicios de mantenimiento de bienes muebles e inmuebles, se seleccionaron 18 contratos por 517,042.1 miles de pesos, que representan 29.5% de total de las partidas, de los cuales, conforme a la normativa 10 se adjudicaron directamente por

429,854.4 miles de pesos, 2, por 13,608.5 miles de pesos, mediante el procedimiento de invitación a cuando menos tres personas y 6, mediante licitación pública nacional, por 73,579.2 miles de pesos, como se muestra a continuación:

PROCEDIMIENTOS DE ADJUDICACIÓN (Miles de pesos)						
Procedimiento	Ejercicio 2014		Ejercicio 2015		Total	
	Contratos	Importe	Contratos	Importe	Contratos	Presupuesto pagado 2015
Adjudicación Directa	1	12,750.6	9	417,103.8	10	429,854.4
Invitación a Cuando Menos Tres Personas	1	6,737.0	1	6,871.5	2	13,608.5
Licitación Pública Nacional	5	66,941.8	1	6,637.4	6	73,579.2
Total	7	86,429.4	11	430,612.7	18	517,042.1

FUENTE: Contratos celebrados para el servicio de mantenimiento preventivo de bienes muebles e inmuebles y Cuentas por Liquidar Certificadas.

Con el análisis de los 11 procesos de adjudicación contratados y pagados, con presupuesto 2015, por 430,612.7 miles de pesos (83.3% del total de la muestra), se constató lo siguiente:

- En nueve contratos adjudicados en forma directa, por 417,103.8 miles de pesos, ocho de mantenimiento y conservación de equipo médico, por 410,509.4 miles de pesos, y uno de mantenimiento y conservación de inmuebles, por 6,594.4 miles de pesos, los prestadores de los servicios demostraron el uso exclusivo de las licencias; además, se constató que contaron con las requisiciones de compra, las solicitudes de los servicios, las investigaciones de mercado, las justificaciones de la excepción de licitación, las solicitudes de las cotizaciones y los dictámenes de procedencia de excepción del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.
- En los dos contratos restantes, con núms. DA/CM/067/15, por 6,637.4 miles de pesos y DA-SOC-C-006-2015, por 6,871.5 miles de pesos, adjudicados mediante licitación pública nacional e invitación a cuando menos tres personas, respectivamente, los procesos se sustentaron en la convocatoria publicada en el DOF, así como en el escrito de invitación a cuando menos tres personas, las minutas de las visitas a los sitios, las actas de las juntas de aclaraciones, los actos de presentación y apertura de proposiciones técnicas y económicas y los fallos.

No obstante lo anterior, se observó que el proceso de adjudicación directa, del contrato de mantenimiento y conservación de inmuebles, careció de la solicitud de servicio y de la solicitud de cotización al proveedor; asimismo, los contratos adjudicados mediante licitación pública nacional e invitación a cuando menos tres personas no contaron con las solicitudes de servicio ni con las investigaciones de mercado correspondientes.

Con la revisión de los 18 contratos de la muestra, por 517,042.1 miles de pesos, se constató que los prestadores de los servicios garantizaron su cumplimiento con fianzas en favor del ISSSTE, por el 10.0%; con pólizas de responsabilidad civil para cubrir el riesgo por daños a bienes muebles e inmuebles y a terceros, por el 20.0% y con pólizas por vicios ocultos, por el 10.0%, todas por el total de los contratos, sin incluir el IVA.

Como resultado de la reunión de resultados preliminares y finales con la entidad fiscalizada, se proporcionó documentación y se determinó lo siguiente:

- En los contratos de mantenimiento y conservación de inmuebles, por 6,594.4, 6,637.4 y 6,871.5 miles de pesos (adaptación de un inmueble para centro de canje de vales; mantenimiento de cuatro edificios administrativos y remodelación para oficinas del Órgano Interno de Control), las áreas requirentes y contratantes no generaron las solicitudes de servicio validadas y autorizadas, con las especificaciones y plazos de los trabajos por realizar, el procedimiento de adjudicación, el lugar de ejecución de los servicios, los tipos de garantías y porcentajes y la estimación de las erogaciones, entre otros. Al respecto, no se cumplió con la norma que regula que las peticiones de las áreas requirentes relacionadas con la contratación de servicios deben efectuarse conforme al formato institucional, por lo que esta parte de la observación persiste.

15-1-19GYN-02-0297-01-002 **Recomendación**

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado establezca mecanismos de control y supervisión que aseguren que los procesos de adjudicación de los servicios de mantenimiento y conservación de inmuebles se sustenten en la documentación que establece la normativa, en forma específica, en la solicitud o requisición del servicio que acredite la necesidad del servicio, con las especificaciones y plazos de los trabajos por realizar, el procedimiento de adjudicación, el lugar de ejecución de los servicios, los tipos de garantías y porcentajes y la estimación de las erogaciones.

15-9-19GYN-02-0297-08-001 **Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

Ante el Órgano Interno de Control en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado 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 omitieron formalizar las solicitudes de servicio de los contratos núms. DA/CM/067/15, DA-SOC-C-006-2015 y DA-SOC-C-003-2015, con las especificaciones y plazos de los trabajos por realizar, el procedimiento de adjudicación, el lugar de ejecución de los servicios, los tipos de garantías y porcentajes y la estimación de las erogaciones, en incumplimiento de la norma que regula que las peticiones de las áreas requirentes relacionadas con la contratación de servicios deben efectuarse conforme al formato institucional.

5. RECEPCIÓN Y PAGO DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

Se comprobó que los 18 contratos, por 517,042.1 miles de pesos, por servicios de mantenimiento y conservación de equipo médico y de inmuebles, se pagaron con presupuesto de 2015 y se sustentaron con las "Bitácoras de Mantenimiento" y con las actas de entrega recepción, que contienen el visto bueno y autorización de los residentes de

Mantenimiento y de los jefes de Departamento o responsables (excepto por los citados en el Resultado número 6).

Asimismo, se comprobó que el pago de los servicios se realizó por los importes y conceptos contratados, por los cuales los prestadores de los servicios emitieron las facturas que se cubrieron mediante las Cuentas por Liquidar Certificadas (CLC), dictaminadas por las áreas facultadas por el instituto y las transferencias bancarias respectivas.

Se comprobó que los 18 contratos, por 517,042.1 miles de pesos, se pagaron mediante 150 CLC, de las cuales se constató que en 49 se aplicaron penas convencionales, por 761.0 miles de pesos, por concepto de retrasos de 1 a 146 días en la prestación de los servicios; al respecto, se validó su cálculo y aplicación al 100.0 %.

6. VISITAS DE INSPECCIÓN FÍSICA A LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO A BIENES MUEBLES

Con el fin de verificar la recepción de los servicios de mantenimiento y conservación de bienes muebles (equipos médicos), de 8 contratos por 410,509.4 miles de pesos, se realizaron visitas de inspección al Centro Médico Nacional (CMN) "20 de Noviembre"; a los hospitales regionales Morelia, Puebla y Monterrey; a las clínicas hospitales Zamora, Uruapan, Pátzcuaro, Teziutlán, Huauchinango, Tehuacán, Constitución, y a las clínicas de Medicina Familiar Morelia, Puebla, Escobedo, Guadalupe y Linares. Al respecto, el personal de la Auditoría Superior de la Federación determinó diversas observaciones, a las cuales las unidades médicas y oficinas centrales dieron respuesta en la reunión de resultados preliminares y finales, donde proporcionaron información que se analizó, y de la que resultó lo siguiente:

OBSERVACIONES AL MANTENIMIENTO DE EQUIPO MÉDICO
(Miles de pesos)

Deficiencias determinadas por la ASF	Respuesta de la entidad fiscalizada/Evaluación ASF
<p>Ninguna de las 16 unidades médicas visitadas recibió de la Subdirección de Conservación y Mantenimiento copias de los contratos celebrados en 2015, por lo que carecieron de los elementos para conocer cuántos y para qué equipos se contrataron los servicios. La recepción de los servicios se realizó conforme a las órdenes de servicio de los proveedores.</p> <p>En 56 servicios de mantenimiento correctivo, por 2,540.8 miles de pesos, no obstante que en las bitácoras se reportó que los equipos quedaron en funcionamiento, en éstas no se registraron los números de serie de las refacciones en las actas de entrega recepción ni en las bitácoras de mantenimiento, por lo que no se comprobó que efectivamente se sustituyeron las piezas dañadas.</p> <p>En 170 servicios de mantenimiento correctivo, por 8,944.7 miles de pesos, no se proporcionaron las solicitudes de servicio, por lo cual no se acreditó que se realizaran en un plazo no mayor de 24 horas en las ciudades donde existan centros de servicio y un máximo de 72 horas en el resto del país, conforme a lo pactado contractualmente.</p>	<p>Con oficios de agosto de 2016, la Subdirección de Conservación y Mantenimiento informó a las delegaciones estatales y regionales, a los hospitales regionales, al CMN "20 de Noviembre" y a las unidades médicas visitadas que los contratos de mantenimiento se encuentran en el portal institucional, lo cual se comunicó en forma extemporánea, por lo que la observación persiste.</p> <p>Se instruyó a los coordinadores de Mantenimiento de los hospitales regionales Morelia y Monterrey, para que en las actas y las bitácoras se registren los números de serie de las refacciones sustituidas.</p> <p>La Unidad de Medicina Familiar Puebla y el Hospital Regional Puebla no remitieron información para aclarar 996.6 miles de pesos, por lo que esta parte de la observación no se solventa.</p> <p>Se remitieron 120 solicitudes de servicios y de las 50 restantes, por 1,521.1 miles de pesos, las unidades médicas clínicas hospitales Constitución y Tehuacán; la Clínica de Medicina Familiar Guadalupe; los hospitales regionales Monterrey, Puebla y Morelia y el CMN "20 de Noviembre" no remitieron información, por lo que la observación persiste.</p>
<p>Se registraron en las bitácoras respectivas, 13 servicios de mantenimiento correctivo, por 705.1 miles de pesos, pero no se contó con las actas de entrega recepción.</p>	<p>Se remitieron 4 actas de entrega recepción por 449.4 miles de pesos; de las 9 restantes, por 255.7 miles de pesos, el Hospital Regional Puebla no proporcionó documentación, por los servicios de mantenimiento correctivo, que se realizaron en abril, junio, julio y noviembre de 2015, en cuatro ventiladores (4 servicios), dos monitores (3 servicios) y un tomógrafo (2 servicios), con números de inventario 1670058, 1670069, 1670059, 15633432, 1355642, 2039756 y 1622012, respectivamente, por lo que la observación persiste.</p>
<p>Un ventilador de alta frecuencia oscilatoria, con núm. de inventario 2105839 y mantenimientos pagados por 14.5 miles de pesos, no se localizó en la inspección física.</p>	<p>Se informó que el equipo no existe, ya que hubo un error de captura en el número de serie en el SMEM. Al respecto, como resultado de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación el prestador del servicio reintegró los 14.5 miles de pesos, más 1.5 miles de pesos de los intereses correspondientes; por lo que la observación se solventa.</p>
<p>No obstante que la "Gammacamara-Cámara de Centello", con núm. de inventario 1606346, se encuentra embalada y sin operar desde enero de 2015, el 14 de julio de 2015, se pagaron los servicios de mantenimiento preventivo, por 264.3 miles de pesos.</p>	<p>Como resultado de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación el prestador del servicio reintegró 264.3 miles de pesos, más 37.8 miles de pesos de los intereses correspondientes, por lo que la observación se solventa.</p>
<p>Por los servicios de mantenimiento de un "Ventilador Neonatal Pediátrico", con núm. de inventario 1391094, de febrero a noviembre de 2015 se pagaron 54.6 miles de pesos; sin embargo, se comprobó que el servicio se recibió y se pagó aun cuando el equipo no estaba en operación, toda vez que se encuentra en la bodega de la residencia de mantenimiento de la Clínica Hospital "Constitución", desde el 16 de agosto de 2013.</p>	<p>Se informó que será reubicado en el área de recuperación de quirófano de la Clínica Hospital Constitución, con el fin de que sea utilizado para los fines para los cuales se adquirió; sin embargo, no se proporcionó evidencia de su reubicación, por lo que la observación no se solventa.</p>

FUENTE: Contratos, bitácoras, actas de Entrega Recepción y oficios de respuesta a la reunión de resultados preliminares y finales.

Con base en lo anterior, se observó que la entidad fiscalizada presenta deficiencias en los procesos de difusión de los contratos celebrados a nivel central, lo que conlleva a que las unidades médicas desconozcan los términos de los contratos; el registro de los números de serie de las refacciones sustituidas en las actas de entrega recepción y bitácoras; la emisión de las solicitudes de servicio; la formalización de las actas de entrega recepción y la falta de supervisión y actualización del universo del equipo médico.

15-1-19GYN-02-0297-01-003 Recomendación

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado establezca mecanismos de control y supervisión que aseguren que la Subdirección de Conservación y Mantenimiento remita a todas las unidades médicas los contratos para los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo de equipo médico, con sus anexos y sus modificaciones, en los términos y plazos establecidos en la normativa, con el fin de que cuenten con todos los elementos para identificar y supervisar los servicios de mantenimiento contratados.

15-1-19GYN-02-0297-01-004 Recomendación

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado establezca mecanismos de supervisión, con el fin de que en las actas de entrega recepción y las bitácoras de los servicios de mantenimiento, se registren los números de serie de las refacciones, a efecto de que se compruebe que se efectuó la sustitución de las piezas dañadas, en los términos pactados contractualmente.

15-1-19GYN-02-0297-01-005 Recomendación

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado establezca mecanismos de control, que aseguren que las áreas responsables en las unidades médicas emitan invariablemente las solicitudes de servicio de mantenimiento correctivo, a efecto de comprobar que el servicio se realizó en los plazos contractuales pactados; en caso contrario, contar con elementos para la aplicación de las penas correspondientes.

15-1-19GYN-02-0297-01-006 Recomendación

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado establezca mecanismos de control y supervisión, con el fin de que las residencias de mantenimiento en las unidades médicas formalicen, junto con el prestador del servicio, las actas de entrega recepción de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo, con objeto de acreditar que los trabajos se recibieron a entera satisfacción y que se realizaron de acuerdo con lo estipulado en el contrato.

15-1-19GYN-02-0297-01-007 Recomendación

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado establezca mecanismos de control y supervisión que aseguren que en la planeación, programación y contratación de los servicios de mantenimiento preventivo se consideren invariablemente equipos médicos que se encuentren en servicio en las unidades médicas, con el fin de que la utilización de los recursos presupuestales sea óptima.

15-9-19GYN-02-0297-08-002 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria

Ante el Órgano Interno de Control en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado 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 omitieron formalizar con el prestador del servicio las actas de entrega recepción por los servicios de mantenimiento correctivo, que se realizaron en abril, junio, julio y noviembre de 2015, en cuatro ventiladores, dos monitores y un tomógrafo, con números de inventario 1670058, 1670060, 1670059, 1563432, 1563432, 1355642, 2039756 y 1622012, respectivamente, en incumplimiento de los términos contractuales pactados para efectos de pago.

15-9-19GYN-02-0297-08-003 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria

Ante el Órgano Interno de Control en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos de la Clínica Hospital Constitución que en su gestión omitieron verificar el estatus de los equipos médicos de esa unidad, en incumplimiento de lo establecido en el oficio núm. SCM/01348/2014, del 29 de julio de 2014, y la normativa, lo que ocasionó erogaciones por 54,634.38 pesos (cincuenta y cuatro mil seiscientos treinta y cuatro pesos 38/100 M.N.) por concepto de servicios de mantenimiento de febrero a noviembre de 2015, de un equipo "Ventilador Neonatal Pediátrico", con número de inventario 1391094, que no se utiliza desde el 16 de agosto de 2013.

7. VISITAS DE INSPECCIÓN FÍSICA A LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DE BIENES INMUEBLES

Con el fin de verificar los servicios de mantenimiento y conservación de bienes inmuebles, se realizaron ocho visitas de inspección a los hospitales regionales "General Ignacio Zaragoza" y "1° de Octubre" y al Centro Médico Nacional "20 de Noviembre", así como a los edificios administrativos San Fernando, Plaza de la República 154, Buenavista, Órgano Interno de Control del Instituto y la Farmacia-Centro de Canje de Vales (Vértiz), de seis contratos, por 61,061.1 miles de pesos, con los resultados siguientes:

- En cinco contratos, por 42,635.8 miles de pesos, se verificó que los servicios cumplieron con los trabajos en los términos y plazos pactados en los contratos.
- En el contrato número DA/CM/80/14 celebrado el 28 de mayo de 2014 por 51,081.3 miles de pesos, con pagos en 2015 por 18,425.3 miles de pesos, del Centro Médico Nacional "20 de Noviembre", se comprobó que se realizaron los servicios de impermeabilización de las losas en las áreas de quirófanos, la coordinación médica, edificios c, d, e, f, consulta externa, cuarto de máquinas, oficinas de mantenimiento, puente peatonal, residencia de médicos y estacionamientos. Asimismo, en el Hospital Regional 1° de Octubre, se comprobó que se hicieron los trabajos de impermeabilización de las losas en el área de mantenimiento, edificio nuevo de gobierno, cisterna, casa de máquinas, guardería y la torre de hospitalización, de conformidad con lo estipulado en el contrato. Sin embargo, ninguno de los dos hospitales recibió de la Subdirección de Conservación y Mantenimiento, responsable

de la ejecución y supervisión de los trabajos, el oficio que informara sobre los servicios por realizarse en las unidades médicas y la copia del contrato, a efecto de que dieran seguimiento a su cumplimiento, tal como lo establece el Procedimiento "Recepción de los servicios de mantenimiento que se brinda a los bienes inmuebles" del Manual de Procedimientos para la Recepción de Servicios de Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo Contratados; al respecto, se observó que el procedimiento contiene actividades que ya no se realizan, lo que implica que no está actualizado, como se menciona en el resultado número 1.

Como resultado de la reunión de resultados preliminares y finales, la entidad fiscalizada remitió un oficio del 28 de mayo de 2014, con el cual la Subdirección de Conservación y Mantenimiento informó a la Delegación Regional Zona Sur sobre los servicios incluidos en el "Programa de Mantenimiento 2014"; sin embargo, el Centro Médico Nacional "20 de Noviembre" y el Hospital Regional "1° de Octubre" no están adscritos a dicha delegación, por lo que no recibieron notificación de los servicios contratados; por lo anterior, la observación persiste.

Respecto del contrato DA/CM/80/14 que la Subdirección de Conservación y Mantenimiento no envió el oficio y la copia para informar sobre los servicios por realizarse en el Centro Médico Nacional "20 de Noviembre" y el Hospital Regional 1° de Octubre, a efecto de que estos supervisaran y dieran seguimiento a su cumplimiento, se emitió el oficio núm. DGAFF"C"/"C1"/1139/2016 del 25 de noviembre de 2016, para promover la intervención del Órgano Interno de Control en el ISSSTE.

15-1-19GYN-02-0297-01-008 **Recomendación**

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado establezca mecanismos de control y supervisión que aseguren que la Subdirección de Conservación y Mantenimiento remita a todos los responsables de los servicios de mantenimiento de bienes inmuebles, los oficios sobre los servicios por realizarse y copias de los contratos celebrados para los servicios de mantenimiento de bienes inmuebles, en los términos y plazos establecidos en la normativa, con el fin de contar con todos los elementos para identificar y supervisar los servicios de mantenimiento contratados.

8. REGISTRO CONTABLE Y PRESUPUESTAL

Con el análisis de los auxiliares y las pólizas contables de las operaciones seleccionadas por 517,042.1 miles de pesos, se determinó que se registraron en las cuentas 5135 "Servicios de Instalación, Reparación, Mantenimiento y Conservación"; 1112 "Bancos /Tesorería"; 2112 "Proveedores por Pagar a Corto Plazo", 2117 "Retenciones y Contribuciones por Pagar a Corto Plazo", de conformidad con el Manual de Contabilidad Gubernamental – Plan de Cuentas, aprobado por la Subdirección de Contaduría del ISSSTE, el 21 de abril de 2015.

Respecto del registro presupuestal, se comprobó que las operaciones seleccionadas se registraron en los momentos contables de aprobado, comprometido, devengado, ejercido y pagado, de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo por el que se emiten las Normas y Metodología de los Momentos Contables de los Egresos; asimismo, se registraron en las partidas específicas 35101 "Mantenimiento y Conservación de Inmuebles para la Prestación de Servicios Administrativos", 35102 "Mantenimiento y Conservación de Inmuebles para la

Prestación de Servicios Públicos" y 35701 "Mantenimiento y Conservación de Maquinaria y Equipo".

Recuperaciones Operadas

En el transcurso de la revisión se recuperaron recursos por 278.8 miles de pesos, con motivo de la intervención de la ASF.

Resumen de Observaciones y Acciones

Se determinó(aron) 4 observación(es) la(s) cual(es) generó(aron): 8 Recomendación(es) y 3 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 1 irregularidad(es) detectada(s).

Dictamen

El presente se emite el 25 de noviembre de 2016, 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 la contratación de los servicios de instalación, reparación, mantenimiento y conservación de bienes muebles e inmuebles, para constatar que correspondieron a necesidades de las unidades requirentes, que se obtuvieron las mejores condiciones de precio, calidad y oportunidad, que los servicios se proporcionaron de acuerdo con lo contratado, y que el registro contable y presupuestal se efectuó conforme a las disposiciones legales y normativas, y específicamente respecto de la muestra revisada que se establece en el apartado relativo al alcance, se concluye que, en términos generales, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado cumplió con las disposiciones legales y normativas que son aplicables en la materia.

Apéndices

Procedimientos de Auditoría Aplicados

1. Comprobar que la entidad fiscalizada contó con manuales de organización y de procedimientos vigentes, autorizados y difundidos, que regularon las atribuciones y las operaciones relacionadas con el mantenimiento y conservación de bienes muebles e inmuebles.
2. Verificar que el presupuesto pagado se ajustó a lo autorizado, que las adecuaciones estuvieron debidamente aprobadas y que, aquél se registró en la Cuenta Pública.
3. Comprobar que la planeación y programación de los servicios de mantenimiento y conservación de bienes muebles e inmuebles consolidaron las necesidades de las áreas y que se ajustaron a la normativa.
4. Verificar que los servicios de mantenimiento y conservación de bienes muebles e inmuebles, se adjudicaron conforme a los montos presupuestales autorizados, a la normativa y contaron con la disponibilidad presupuestal.

5. Constatar que los contratos contaron con los requisitos establecidos en la normativa y fueron debidamente formalizados.
6. Comprobar que el pago y la recepción de los servicios de mantenimiento y conservación de bienes muebles e inmuebles, se efectuaron de conformidad con las condiciones contractuales pactadas, y se sustentaron con la documentación justificativa y comprobatoria respectiva.
7. Constatar que en caso de incumplimiento en los servicios de mantenimiento y conservación se aplicaron las penas convencionales, de conformidad con las condiciones contractuales pactadas.
8. Verificar, por medio de visitas físicas a las unidades requirentes, la recepción de los servicios de mantenimiento y conservación de bienes muebles e inmuebles.
9. Verificar que las operaciones revisadas se registraron presupuestal y contablemente, de conformidad con la normativa.

Áreas Revisadas

Las subdirecciones de Contaduría, dependiente de la Dirección de Finanzas; de Programación y Presupuesto, y de Conservación y Mantenimiento, adscritas a la Dirección de Administración del ISSSTE.

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 de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas: artículo 15, segundo párrafo.
2. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: 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, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 2 de mayo de 2014, disposición 14, inciso a, norma primera, párrafo quinto y fracción II Niveles de Control Interno, II.3. Operativo, Primera. Ambiente de Control, incisos a y b; Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 2 de marzo de 2012, numeral 5.3; Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 21 de noviembre de 2012, numeral 4.2.2.2.3 Descripción, actividad 1; Manual de Procedimientos para la Recepción de los Servicios de Mantenimiento Preventivo y/o Correctivo Contratados, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 27 de septiembre de 2000, Políticas Generales, numerales 6, 7, 13, 16 y 21, Procedimiento "Recepción de los Servicios de Mantenimiento Preventivo que se Brinda a los Equipos Médicos y Electromecánicos", Descripción, actividades 1, 2, 4, 5, 16, 16.1, 19.2 y 21, Procedimiento "Recepción de los Servicios de Mantenimiento Correctivo que se Brinda a los Equipos Médicos y Electromecánicos", Políticas de Operación, tercer párrafo, cuarta viñeta; Procedimiento "Recepción de los Servicios de Mantenimiento que se Brinda a los Bienes Inmuebles", Descripción, actividad 1; Manual General de Procedimientos de la Coordinación General de

Administración, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de abril de 2007, procedimiento "Elaboración del Programa Anual de Operación y Conservación de Servicios Contratados por la Dirección de Administración", II. Políticas de operación, numeral 1; Contratos DA/CM/044/15, DA/CM/045/15, DA/CM/051/15 y DA/CM/055/15 cláusulas Cuarta "Forma y Lugar de Pago" párrafos primero, tercero, inciso b y séptimo, Octava "Supervisión por Parte del Instituto", primer párrafo, Novena "Obligaciones del Proveedor", inciso g, Décima Octava "Verificación de las Especificaciones y Aceptación de los Servicios" y Décimo.

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 publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de mayo de 2009, en relación con los Transitorios PRIMERO y CUARTO del Decreto por el que se expide la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación; y se reforman el artículo 49 de la Ley de Coordinación Fiscal, y el artículo 70 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016.

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.