

**SuperISSSTE****Evaluación del Proceso de Cierre y Pago a Proveedores de las Tiendas y Farmacias del SuperISSSTE**

Auditoría Financiera y de Cumplimiento: 15-4-00003-02-0302

302-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 y operativa del proceso de control, custodia, transferencia y registro contable del cierre de unidades de venta, así como el pago a proveedores, conforme a las disposiciones legales y normativas.

***Alcance*****CUENTAS DE BALANCE**

Miles de Pesos

Universo Seleccionado	1,331,493.5
Muestra Auditada	501,666.6
Representatividad de la Muestra	37.7%

El universo se integró por 1,331,493.5 miles de pesos, saldo reportado en los estados financieros al 31 de diciembre de 2015; en las Cuentas por Pagar a Proveedores se determinó revisar una muestra por 501,666.6 miles de pesos, que correspondió al 37.7% del universo, de la cual se dio seguimiento a los pagos posteriores del saldo de proveedores de las unidades de venta cerradas y vigentes, como se integra a continuación:

INTEGRACIÓN DE LA MUESTRA  
(Miles de pesos)

Número de unidades de venta	Estatus de la unidad de venta	Importe de la muestra revisada	% Representatividad
71	Abierta	389,030.9	77.5%
224	Cerrada	110,791.8	22.1%
87	Cerrada años anteriores	1,843.9	0.4%
382	Total general	501,666.6	100.0%

FUENTE: Base de datos de pagos a proveedores del sistema ERP BAAN.

Adicionalmente, del proceso de supresión de las unidades de venta, se verificó la entrega del archivo documental, el seguimiento de los inmuebles arrendados, así como los artículos transferidos y devoluciones que se realizaron para el cierre de operaciones de las unidades de venta de las gerencias regionales Centro, Sureste y Área Metropolitana, que correspondieron a 38 unidades de venta, que representaron el 17.0% de las 224 suprimidas.

### **Antecedentes**

El SuperISSSTE es un órgano administrativo desconcentrado del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), sin personalidad jurídica propia, 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 funciones directivas y competencia funcional propia, que dispone el establecimiento de tiendas económicas; para ello, planea, administra y realiza los programas y servicios de apoyo para que los derechohabientes y la ciudadanía adquieran productos básicos y de consumo en las tiendas que existen para el efecto.

Como primera etapa, en 2014 se cerraron 35 unidades de venta que no cumplieron con los criterios de rentabilidad, relevancia y nivel de acceso, con lo que se buscó tener un impacto financiero inmediato favorable, con un aumento en el flujo de efectivo neto para el ISSSTE; sin embargo, en la primera etapa no se resolvió por completo el problema del SuperISSSTE, ya que dicha supresión no fue suficiente para detener el incremento del pasivo, por lo que en 2015, el Consejo Directivo del SuperISSSTE autorizó la supresión de otras 224 unidades de venta, como seguimiento del proceso de reestructuración de una segunda etapa y estrategia definitiva, que eficiente el sistema de tiendas, a fin de resolver la problemática que se presenta en la entidad, para lograr los tres objetivos siguientes:

- Cumplir con los artículos 123 constitucional, apartado B, numeral XI, inciso e), y 4 de la ley del ISSSTE.
- Mejorar la posición financiera de SuperISSSTE, al reducir o eliminar las pérdidas operativas.
- Aprovechar la infraestructura de SuperISSSTE para contribuir a atender las necesidades prioritarias del ISSSTE y de la política social de la República.

En este sentido, se analizaron diversos criterios para el cumplimiento de varios propósitos, entre otros, se estudiaron los centros sujetos a cierre, y se determinó que se conservarían unidades administrativas desconcentradas con una operación eficiente; mantener sólo las tiendas que cumplan con criterios de rentabilidad, definir nuevas propuestas de valor que brindarán competitividad, e implementar estrategias de fondeo de cartera vencida a proveedores.

En 2015, se analizó la estrategia de desarrollo del SuperISSSTE, que busca renovar para recuperar su sentido original, de no ser una comercializadora sino una institución vinculada con los trabajadores al servicio del Estado, para brindarles servicios y productos de calidad; en mayo se informó que como resultado del escaso surtimiento de mercancías a las unidades de venta por parte de diversos proveedores en el periodo de enero a marzo, el gasto operativo de las unidades de venta fue superior, lo que originó un déficit por 383 millones de pesos, por lo que en agosto, el Director del ISSSTE instruyó que se formaran grupos de trabajo

para llevar a cabo un diseño para mejorar la operación del SuperISSSTE, y ordenó iniciar una reingeniería para fortalecer las áreas que cumplan con su responsabilidad social. En septiembre de 2015, autorizó la supresión de las 224 unidades de venta, 83 farmacias y 8 tiendas, el 31 de julio y 133, el 15 de septiembre de 2015; además, se informó que como parte del ajuste de la huella comercial, tanto en las áreas corporativas como en las gerencias regionales, se dieron de baja 540 plazas.

Actualmente, el SuperISSSTE opera con 70 tiendas en toda la República Mexicana y aun cuando presenta un serio problema de liquidez, que se traduce en desabasto de mercancías en las unidades de venta, éstas continúan brindando sus servicios, en cumplimiento del objeto para el que fue creado el SuperISSSTE, y su principal acción se concentra en garantizar el abasto en las tiendas, por medio de un nuevo esquema de trabajo con los proveedores y de la renovación de productos, a fin de brindar servicios y productos de calidad.

### **Resultados**

#### **1. Evaluación del marco normativo**

Se constató que el SuperISSSTE contó con su Reglamento Orgánico, publicado en DOF, el 31 de mayo de 2011, con última modificación del 8 de junio de 2015, el cual tiene por objeto regular la organización, estructura y funcionamiento del Órgano Desconcentrado, e incluye, entre otras, áreas administrativas, como las subdirecciones de Administración, de Finanzas, de Abasto, de Control y Supervisión, y gerencias regionales, así como unidades de venta de diferentes clasificaciones. También detalla su Estructura Orgánica; sin embargo, se observó que durante 2015 y a la fecha de la revisión (septiembre de 2016), no se ha actualizado conforme a las modificaciones emitidas en el acuerdo SUP.CDSE.II.766.2015, del 1 de septiembre de 2015, en el que se autorizó la supresión de 224 unidades de venta (83 farmacias y 141 tiendas) y la cancelación de 540 plazas, que no se muestran en la estructura orgánica.

Asimismo, se comprobó que el Manual de Procedimientos del Sistema Integral de Tiendas y Farmacias del ISSSTE (actualmente SuperISSSTE), se autorizó el 30 de mayo de 2003 y publicó en el DOF el 3 de julio de 2003; sus modificaciones se publicaron en el DOF el 27 de marzo de 2007, y 11 procedimientos y políticas de las unidades de venta fueron aplicables para regular el desarrollo de las actividades y funciones, las áreas que intervinieron en el proceso de supresión de las unidades de venta y el pago a proveedores, pero no se encuentran actualizados con la operación que actualmente realiza el SuperISSSTE y no se establecieron los procesos y responsabilidades de aplicación particular de cada área.

Adicionalmente, para el proceso de supresión de las unidades de venta, la entidad fiscalizada contó con la "Guía para la Supresión de las Unidades de Venta", elaborada por la Jefatura de Servicios de Innovación Organizacional y Servicios Educativos, autorizada por el Director del SuperISSSTE y difundida el 21 de agosto de 2015, con objeto de coordinar a las subdirecciones, gerencias regionales y la Jefatura de Servicios de Operación del Área Metropolitana en la supresión de unidades de venta, con el fin de redimensionar al SuperISSSTE y fortalecerlo para cumplir con la misión encomendada.

Por lo anterior, se observó que el proceso de supresión contó con normativa autorizada que lo regulara; sin embargo, no aseguró el cumplimiento de funciones y responsabilidades de

áreas definidas en la citada guía para el seguimiento y supervisión del proceso; también se observó que en la gestión financiera de las cuentas por pagar a proveedores, la entidad fiscalizada no tiene una definición clara de funciones, plazos y responsabilidades en los procesos de registro y depuración de los saldos; los procedimientos y las guías de operación no definen plazos para la recepción documental para el trámite de pago, el pago a proveedores, plazos que regulen que la mercancía de devolución, en resguardo de las unidades de venta, pueda ofertarse o destruirse, sin que se pierda el beneficio de la venta para el SuperISSSTE; en los procedimientos no se incluyen los responsables del seguimiento del estatus procesal en el que se encuentran los asuntos de los juicios pendientes de pago por arrendamiento, una vez que son turnados al jurídico, ni la garantía de que el proveedor requiera el pago de la mercancía devuelta; además, no se cuenta con procedimientos específicos para la operación y administración de las unidades de venta 14 Abasto, cuyo tratamiento es diferente, toda vez que las operaciones que administran corresponden a las ventas realizadas a instituciones de gobierno; además, no existen plazos que regulen el cobro y pago de las operaciones que no son comparables con las realizadas por una unidad de venta convencional.

Cabe señalar que por la falta de actualización de la normativa, en los ejercicios de 2012 y 2014, en la revisión de la Cuenta Pública 2014, la Auditoría Superior de la Federación promovió un fincamiento de Responsabilidades Administrativas Sancionatoria, la cual se encuentra en proceso de desahogo por el Órgano Interno de Control en el SuperISSSTE. Después de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, la entidad fiscalizada señaló que se está trabajando en un nuevo proyecto de Reglamento Orgánico de SuperISSSTE, e indicó que en octubre de 2016 se realizaron mesas de trabajo con las diferentes áreas para presentar una versión final para su revisión técnica y jurídica ante la Subdirección de Innovación y Calidad y la Dirección Jurídica del Instituto, y su posterior incorporación a las mesas de trabajo del Comité de Mejora Regulatoria Interna del ISSSTE (COMERI), en noviembre de 2016, por lo que se tiene planeada su publicación en el primer trimestre de 2017, para estar en posibilidad de continuar con los trabajos de modificación de la estructura orgánica y funcional; sin embargo, no remitió evidencia del nuevo proyecto de Reglamento Orgánico de SuperISSSTE.

Asimismo, la entidad fiscalizada informó que el Manual de Bases y Reglas de Operación de la Comisión de Abasto cambió de nombre a Manual de Integración y Funcionamiento de la Comisión de Abasto, y el 25 de agosto de 2016 se llevó a cabo una reunión en la Dirección Jurídica del ISSSTE, con el grupo de trabajo del COMERI, del cual se obtuvo su aprobación, hoja de liberación y el dictamen técnico Jurídico, para su posterior envío a la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER), para revisión y remisión al Director de SuperISSSTE, y continuar con los trámites para su publicación en el DOF; sin embargo, no documentó el programa de trabajo con fechas y responsables del seguimiento y publicación del citado manual; asimismo, informó que la Jefatura de Servicios de Innovación Organizacional y Servicios Educativos desarrollará cambios en las Reglas de Operación de la Venta Institucional, con objeto de regular la operación de las ventas, con el propósito de atender las solicitudes de productos de las dependencias y entidades de los tres órdenes de gobierno, por medio de la definición de actividades y sus responsables; por lo anterior, la observación persiste.

**15-4-00003-02-0302-01-001 Recomendación**

Para que SuperISSSTE implemente mecanismos de control y supervisión para asegurar que el Reglamento Orgánico incluya todas las modificaciones que se han realizado en el proceso de supresión de las 224 unidades de venta y las gerencias regionales, que regule las funciones y responsables de las áreas vigentes, y sea autorizado y difundido por las instancias pertinentes.

**15-4-00003-02-0302-01-002 Recomendación**

Para que SuperISSSTE implemente mecanismos de control y supervisión a fin de asegurar que se cumpla con la implementación, actualización y difusión de procedimientos y políticas, que regulen las operaciones relacionadas con los procesos de las cuentas por pagar a proveedores; de registro y depuración de los saldos; de los procedimientos y las guías de operación que no definen plazos para la recepción documental para el trámite de pago; plazos que regulen que la mercancía de devolución en resguardo de las unidades de venta pueda ofertarse o destruirse, para el beneficio de la venta para el SuperISSSTE; de los procedimientos para el seguimiento del estatus procesal en el que se encuentran los asuntos jurídicos; de la garantía de que el proveedor requiera el pago de la mercancía devuelta, y finalmente, de los procedimientos específicos para la operación y administración de la unidad de venta 14.

**2. Carencia de planeación, programa de trabajo y ruta crítica en el proceso de supresión de 224 unidades de venta**

Se comprobó que para la supresión de las 224 unidades de venta, en la Primera Sesión Extraordinaria de Consejo Directivo del SuperISSSTE, de junio de 2015, el Grupo de trabajo, integrado por las diferentes subdirecciones, áreas directivas del SuperISSSTE, Subdirección de Personal de la Dirección de Administración del ISSSTE, representantes del Sindicato Nacional de Trabajadores del ISSSTE y de la Sección 45 del SNTISSSTE, solicitó presentar un informe de los trabajos realizados en la primera etapa de supresión de 35 unidades que no cumplieron con los criterios de rentabilidad, relevancia y nivel de acceso; dicha estrategia se aprobó por el Consejo Directivo en agosto 2013; asimismo, solicitó el seguimiento de las acciones por realizar en una segunda etapa y de una estrategia definitiva, por lo que en la Segunda Sesión Extraordinaria del Consejo Directivo del SuperISSSTE, del 1 de septiembre de 2015, mediante el acuerdo SUP.CDSE.II.766.2015, se autorizó el proceso de supresión de 224 unidades de venta, conforme a lo siguiente:

- Cierre de operaciones al público de 83 farmacias y 8 tiendas, el 31 de julio de 2015, con corte administrativo y financiero el 31 de agosto de 2015.
- Cierre de operaciones al público de 133 tiendas, el 15 de septiembre de 2015, con corte administrativo y financiero al 31 de octubre de 2015.
- Ajuste de las áreas corporativas y gerencias regionales de 117 plazas el 31 de julio de 2015; 325 plazas el 1 de septiembre de 2015, y 98 al 31 de diciembre de 2015, fecha de supresión de las 7 gerencias regionales.

Respecto de lo anterior, se observó que el proceso de supresión del 1 de septiembre de 2015, se autorizó después de 32 días del cierre de las 83 farmacias que suspendieron operaciones

el 31 de julio, y no se evidenció un programa de trabajo o ruta crítica, conforme a lo presentado por el grupo de trabajo, en la primera etapa de la supresión, en 2013.

Asimismo, conforme a las acciones y responsabilidades determinadas en la Guía para la Supresión de las Unidades de Venta, con fecha de elaboración, autorización y difusión el 21 de agosto de 2015, proporcionada por SuperISSSTE, de las 224 unidades de venta suprimidas, se constató lo siguiente:

- a) Las gerencias regionales y la Jefatura de Servicios de Operación del Área Metropolitana, adscrita a la Subdirección de Control y Supervisión, realizaron las Cédulas de Información Básica para Evaluación de Propuestas de Cierre de Unidades de Venta, de las cuales 125 fueron elaboradas oportunamente, 97 en forma extemporánea, en 1 no se especificó la fecha y en 1 no se realizó.
- b) Del formato para la Supresión de Unidades de Venta y Cédula de Evaluación Integral, también a cargo de las mismas áreas, no se remitió evidencia alguna de su elaboración.

La Subdirección de Control y Supervisión realizó el análisis de factibilidad para la supresión de unidades de venta, y no evidenció acciones de la notificación del proceso de supresión a las subdirecciones, Gerencia Regional o Jefatura de Servicios de Operación del Área Metropolitana, gerencias de unidades de venta, Órgano Interno de Control en SuperISSSTE y a los trabajadores, ni elaboró un programa de trabajo de operación para la supresión de las unidades de venta.

#### 15-4-00003-02-0302-01-003 **Recomendación**

Para que SuperISSSTE fortalezca sus procedimientos de control y supervisión, a fin de asegurar que se cumplan las acciones, responsabilidades y formatos, en el plazo establecido de conformidad con las áreas y, en su caso, se difundan en las áreas responsables, con la finalidad de mantener un ambiente de control que asegure la eficiencia y eficacia en la gestión financiera y operativa en los procesos de reingeniería, cambio y supresión de las unidades de venta del SuperISSSTE.

### **3. Actas de entrega-recepción de las unidades de venta suprimidas**

Con la revisión del proceso de supresión de las 224 unidades de venta, se constató que los gerentes realizaron oportunamente 83 actas de entrega-recepción; sin embargo, en 138 unidades fueron extemporáneas y en 3 faltaron, como se muestra a continuación:

## RESUMEN DE ACTAS ENTREGA-RECEPCIÓN PROPORCIONADAS DE LAS UNIDADES DE VENTA SUPRIMIDAS

Región	Actas realizadas:			Total general
	Oportunas	Extemporáneas	Faltantes	
Centro	27	0	0	27
Golfo	23	0	0	23
Metropolitana	3	8	0	11
Noreste	29	0	0	29
Noroeste	0	31	0	31
Norte	0	22	0	22
Occidente	0	29	0	29
Sur	0	31	3	34
Sureste	1	17	0	18
<b>Total general</b>	<b>83</b>	<b>138</b>	<b>3</b>	<b>224</b>

FUENTE: Actas de entrega-recepción de las unidades de venta suprimidas.

Asimismo, se constató que la documentación de los anexos de las actas, cumplió con lo señalado en la Guía para la Supresión de las Unidades de Venta, e incluyó en su contenido el acta de inventario físico en las unidades de venta, entrega del archivo documental, devoluciones a proveedores, transferencias de mercancía a unidades de venta abiertas, el cierre administrativo y contable, entre otros aspectos.

Respecto de las 3 actas faltantes, la Jefatura de Servicios de Administración y Finanzas de la Región Sur, entregó al Titular del Órgano Interno de Control en el SuperISSSTE, con un oficio de enero de 2016, para su atención y seguimiento por la omisión de la entrega de tres actas de entrega-recepción por parte de las gerencias de las farmacias 121 Acapulco de Juárez, 59 de Cuajinicuilapa, Guerrero y 213 de Tehuixtla, Morelos.

#### **4. Falta de control y resguardo en el archivo documental de las unidades de venta suprimidas**

De las 224 unidades de venta suprimidas, se seleccionaron para revisión física el resguardo de archivo documental de 38 unidades de venta, y se determinaron para su inspección 6 de la Gerencia Regional Centro, 8 del Área Metropolitana y 24 de la Gerencia Regional Sureste, que se efectuaron en las unidades de venta 168 Aguascalientes, 250 Vértiz y 174 Mérida, y se constató lo siguiente:

En la unidad de venta 168 Aguascalientes, se constató el resguardo del archivo documental de 6 unidades de venta suprimidas, que incluye un anexo del archivo documental, que se entregó al Gerente de la unidad de venta resguardante, según consta en las actas circunstanciadas de hechos elaboradas y firmadas, y con su análisis se determinaron 38 cajas de más entre lo reportado en las actas de entrega-recepción y las verificadas.

En la unidad de venta 250 Vértiz, se realizó la inspección del resguardo documental de las 8 unidades de venta suprimidas en el Área Metropolitana, donde se determinaron 29 cajas faltantes entre lo reportado en las actas de entrega-recepción y las verificadas, y 18 cajas de más detectadas, que no fueron justificadas.

En la inspección física del resguardo documental de 24 unidades de venta suprimidas en la Gerencia Regional Sureste, se observó lo siguiente:

- 18 unidades fueron cerradas en el proceso de supresión de 2015, conforme el acuerdo SUP.CDSE.II.766.2015 y resguardadas en el Almacén General del ISSSTE en Mérida Yucatán, en donde se determinaron 90 cajas faltantes entre lo reportado en las actas de entrega-recepción y las verificadas por la Auditoría Superior de la Federación, cuya diferencia no se justificó y se detectaron 71 cajas de más durante la revisión física.
- De las 6 unidades de venta restantes, se observó que correspondieron a la primera etapa de supresión en 2014, y se determinaron 145 cajas de más en su archivo documental, cuya diferencia no se justificó durante la revisión.

Además de lo anterior, en ninguna de las unidades de venta seleccionadas se contó con el nombre y clasificación del expediente, conforme al formato establecido en el Manual para la Operación de Archivos Administrativos; no se especificó el resumen de contenido, los plazos de conservación, ni la vigencia completa, oficina o archivo en trámite o de concentración, conforme al cuadro de vigencias documentales generales, así como tampoco se especificó el número de fojas y el folio de cada carpeta, por lo que se observó falta de control y coincidencia en el número de cajas, clasificación, contenido, recepción y despacho del archivo documental.

Después de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, la Jefatura de Servicios de Recursos Materiales y Servicios Generales envió las estrategias y un cronograma de actividades para la verificación del archivo documental del SuperISSSTE, correspondiente a las unidades de venta y gerencias regionales cerradas, y remitió el compromiso CV07/494SUPER/2016, en el que informa que integrará un grupo de trabajo con las subdirecciones de Administración y de Control y Supervisión, e iniciará, con el Área Metropolitana y la Zona Sur, el ordenamiento de la información documental, de acuerdo con la normativa, para, en su caso, proceder a las bajas correspondientes.

Sin embargo, el cronograma de actividades para la verificación del archivo documental del SuperISSSTE careció de las firmas del personal responsable o representantes de las subdirecciones de Administración y de Control y Supervisión, que formarían parte del grupo de trabajo; dicho documento no incluyó la zona metropolitana y señaló como fecha de término el cierre de 2018; asimismo, indica que dichas actividades se llevarán a cabo, conforme a la disposición de recursos económicos, humanos y materiales disponibles.

#### 15-4-00003-02-0302-01-004 **Recomendación**

Para que SuperISSSTE complemente, supervise y dé seguimiento al cronograma de actividades para la verificación del archivo documental de las 224 unidades de venta suprimidas, defina responsables y plazos límite para implementar procedimientos de control detallados, que prevean la realización de las actividades por los responsables del proceso y conforme a los plazos establecidos para clasificar y depurar el archivo documental, con la finalidad de que cumplan su clasificación, contenido y despacho.

#### **5. Falta de control y seguimiento a las devoluciones de mercancía a proveedores**

Como resultado del proceso de supresión de las 224 unidades de venta, se entregó para resguardo en las unidades de venta abiertas, la mercancía para devolución que, al momento del cierre de operaciones, no había sido retirada por los proveedores, lo cual quedó documentado y registrado en un anexo integrante del acta de entrega-recepción de cada



unidad de venta suprimida; al respecto, se seleccionó una muestra de 18 unidades de venta, por 927.3 miles de pesos, correspondiente a 445 hojas de devolución, y mediante inspección física se revisaron las unidades de venta 250 Vértiz, 174 Mérida y 168 Aguascalientes, con lo que se constató que la mercancía proviene de 2012 a 2015, y se determinaron faltantes por 41.8 miles de pesos y sobrantes por 10.6 miles de pesos, como sigue:

## DEVOLUCIONES EN RESGUARDO REVISADAS POR REGIÓN

(miles de pesos)

Unidad de venta	Núm. de hojas de devolución	Precio de costo	Faltantes		Sobrantes		Mercancía en resguardo en unidad de venta* Piezas
			Piezas.	Costo unitario	Piezas.	Costo unitario	
Zona Metropolitana	230	632.1	327	12.8	378	10.5	1,688
Región Sureste	185	147.4	1,019	28.6	20	0.1	0
Región Centro	30	147.8	16	0.4	0	0.0	0
<b>TOTAL</b>	<b>445</b>	<b>927.3</b>	<b>1,362</b>	<b>41.8</b>	<b>398</b>	<b>10.6</b>	<b>1,688</b>

FUENTE: Anexos de las actas de entrega-recepción de las unidades de venta suprimidas y conteo físico en las unidades de venta 250 Vértiz, 159 Zaragoza, 005 Melchor Ocampo, 262 Ciudadela, 174 Mérida y 168 Aguascalientes.

NOTA: \*Número de piezas contadas de las cuales se desconoce su costo por falta de la hoja de devolución.

Asimismo, se comprobó que en la zona metropolitana se encontraron 1,688 piezas de mercancía no relacionadas en el acta de entrega-recepción, de las cuales se desconoce el precio, toda vez que no contaron con hoja de devolución. En la Gerencia Regional Sureste, se observó que en la unidad de venta 103 Campeche, la mercancía en resguardo, por 28.1 miles de pesos, según el acta circunstanciada de hechos, se remitiría a la unidad de venta 174 Mérida; dicho documento careció de la firma del gerente de dicha unidad, quien señaló que no recibió la mercancía, por lo que no se comprobó su destino final, y la Subdirección de Control y Supervisión no proporcionó información al respecto.

De lo anterior, se concluye que las gerencias de las unidades de venta suprimidas no evaluaron oportunamente las hojas de devolución, toda vez que datan de 2012 a 2015, para que los proveedores recolectaran su mercancía o, en su caso, proceder a su venta, lo que representaría un beneficio económico para el SuperISSSTE; sin embargo, dichas acciones no se realizaron y, a la fecha de la revisión, se encontraron mercancías caducadas y en mal estado, productos de la canasta básica y abarrotes en proceso de descomposición y contaminados, lo que representa un riesgo sanitario y genera fauna nociva en la unidad de venta; no se observaron acciones oportunas de ofertación de la mercancía para su venta, acciones de seguimiento, ni inventario de clasificación de mercancía apta para venta o desecho de productos o, en su caso, destrucción de mercancía, cuyo costo debía ser cargado al proveedor, conforme a la normativa.

Por lo anterior, la entidad fiscalizada tendrá que absorber el costo de la destrucción, y considerando que la revisión representó tan sólo el 8.0% (18 unidades de venta) de las 224 unidades de venta suprimidas, el costo de la destrucción y el importe de las devoluciones en resguardo no ofertadas será muy alto.

**15-4-00003-02-0302-01-005 Recomendación**

Para que SuperISSSTE fortalezca sus procedimientos de control y supervisión, a fin de asegurar que se cumplan las acciones, responsabilidades y seguimiento en las devoluciones a proveedores, se vigile que se realicen en el plazo establecido, de conformidad con la normativa, con la finalidad de mantener la eficiencia y eficacia en las devoluciones de mercancía, y en la gestión financiera y operativa en los saldos de proveedores.

**15-9-00003-02-0302-08-001 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

Ante el Órgano Interno de Control en el SuperISSSTE para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos que en su gestión no realizaron las acciones oportunas en el trámite y aplicación de devoluciones, por 927.3 miles de pesos; no ejecutaron acciones para su venta, ni vigilaron los intereses en favor de la entidad fiscalizada para obtener un beneficio económico por la venta de mercancía no recolectada por los proveedores, con la vigilancia de su caducidad y cuidado oportuno o, en su caso, cargar al proveedor el costo del traslado, almacenamiento o destrucción de la mercancía.

**6. Transferencias de mercancía a las unidades de venta abiertas**

Del proceso de supresión de las 224 unidades, se generaron transferencias de mercancía a las unidades de venta abiertas, de las cuales se revisaron las unidades de venta 250 Vértiz, 174 Mérida y 168 Aguascalientes, como sigue:

En la unidad de venta 250 Vértiz, se observó que se recibieron 1,129 transferencias de 10 unidades de venta, por 1,394.7 miles de pesos, de las cuales se revisó una muestra de 514, por 830.1 miles de pesos; de la Gerencia Regional Centro, en la unidad de venta 168 Aguascalientes, se recibieron transferencias de 4 unidades de venta, que realizaron 313 transferencias, por 1,264.4 miles de pesos, de las que se determinó una muestra de 41 transferencias por 139.2 miles de pesos; asimismo, en la Región Sureste, se identificó que 276 transferencias fueron recibidas en la unidad de venta 174 Mérida, por 5 unidades de venta por 271.8 miles de pesos, de las cuales se revisaron 14 transferencias por 10.2 miles de pesos, como se muestra a continuación:

## TRANSFERENCIAS DE MERCANCIA REVISADAS POR REGIÓN

( Miles de pesos)

Unidad de venta	Núm. de Unidades de venta que enviaron transferencias	Núm. de transferencias	Precio de costo	Muestra	Precio de costo
Metropolitana	10	1,129	1,394.7	514	830.1
Centro	4	313	1,264.4	41	139.2
Sureste	5	276	271.8	14	10.2
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>1,718</b>	<b>2,930.9</b>	<b>569</b>	<b>979.5</b>

FUENTE: Anexos de las Actas de entrega-recepción.

De lo anterior, se comprobó que las transferencias recibidas en las unidades de venta correspondientes contaron con la documentación que acreditó la entrega y recepción de la mercancía, con sellos y firmas en la hoja de transferencia correspondiente, y el registro de la entrada de mercancía a la unidad de venta que recibió, se realizó en el sistema de inventarios.

#### **7. Inmuebles en arrendamiento de unidades de venta suprimidas**

De las 224 unidades de venta suprimidas, se comprobó que 178 eran inmuebles arrendados, de las cuales 4 fueron cerradas en 2014, 54 entregadas el 31 de julio de 2015 y 120 se entregaron el 15 de septiembre de 2015; asimismo, la entidad fiscalizada reportó que el saldo pendiente de pago por arrendamiento al 31 de diciembre de 2015 ascendió a 5,216.9 miles de pesos, de los cuales se comprobó que a julio de 2016, el SuperISSSTE realizó pagos de 8 arrendamientos, por 2,079.4 miles de pesos, con un saldo pendiente de 3,137.5 miles de pesos de los 170 arrendamientos restantes.

Además, se observó que la entidad fiscalizada no remitió evidencia de los contratos de arrendamiento, acuerdos celebrados a la fecha o promesas de pago, lo que no garantiza la confiabilidad en los saldos pendientes de pago reportados.

Adicionalmente, se identificó que 9 unidades de venta cuentan con un juicio por el adeudo de rentas, de las cuales se acreditó el inicio de un proceso legal por los arrendadores; sin embargo, aun cuando tienen de 3 a 13 meses en trámite, no se proporcionó evidencia del estado procesal que los juicios guardan a la fecha, ni de las acciones promovidas de la representación legal de la institución que está a cargo de las Unidades Jurídicas Estatales y de la Subdirección de lo Contencioso del ISSSTE.

Después de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, la Subdirección de Control y Supervisión remitió 119 convenios de terminación anticipada, finiquitos de contratos o actas de entrega-recepción de las unidades de venta suprimidas, que reportaron 26,434.0 miles de pesos de saldo pendiente de pago a la fecha de su entrega y firma del documento, de los cuales 7 no contaron con firma; asimismo, se observó una diferencia por 24,399.4 miles de pesos, conforme a lo reportado durante la ejecución de la auditoría, por 2,034.6 miles de pesos, sin que la entidad fiscalizada remita aclaración ni justificación al respecto. La Subdirección de Control y Supervisión no remitió los 59 contratos de terminación anticipada, finiquito de contrato o acuerdo de pago en las actas de entrega-recepción restantes, por lo que la observación persiste.

#### **15-4-00003-02-0302-01-006 Recomendación**

Para que SuperISSSTE establezca un plan de acciones con responsables y plazos límite a fin de implementar procedimientos de control detallados que prevean los responsables y plazos límite para identificar y clasificar los saldos pendientes por concepto de arrendamiento de las 178 unidades de venta suprimidas, con la finalidad de que se garantice y aclare el importe pendiente de pago conforme a los acuerdos de pago, actas de entrega-recepción, convenios de terminación anticipada, entre otros, y que la información financiera revele cifras veraces, confiables y oportunas.

**15-4-00003-02-0302-01-007 Recomendación**

Para que SuperISSSTE, en coordinación con el área jurídica del ISSSTE, establezca y lleve a la práctica un programa de acciones, con designación de responsables, fechas compromiso y actividades por realizar para supervisar los procesos legales con los arrendadores, y obtener el mayor beneficio para los intereses del instituto.

**8. Falta de control, conciliación y depuración de los saldos de proveedores**

La Jefatura de Servicios de Contabilidad y Presupuesto proporcionó la integración contable del saldo de proveedores, al 31 de diciembre de 2015, por 1,331,493.5 miles de pesos, cifra que es superior en 6.6% (82,121.6 miles de pesos), respecto de los 1,249,372.3 miles de pesos reportados en el sistema BAAN, de la Jefatura de Departamento de Egresos y Recepción de Documentos, de lo cual, la entidad fiscalizada señaló que se debe a la carga de saldos iniciales en el Sistema de Pago a Proveedores BAAN, implementado en 2009, y que está en proceso de depuración, y se integra como se indica a continuación:

INTEGRACIÓN DE SALDOS CONTABLE Y SISTEMA BAAN POR UNIDAD DE VENTA DE PROVEEDORES  
(Miles de pesos)

Estatus de las unidades de venta	Saldo contable	Saldo BAAN	Diferencia
Abierta	1,037,693.7	692,760.7	344,933.0
Cerrada	1,010,128.3	498,225.0	511,903.3
Cerrada anterior	378,642.0	73,708.9	304,933.1
Corporativo	<u>(1,094,970.5)</u>	<u>(15,322.3)</u>	<u>(1,079,648.2)</u>
Total general	1,331,493.5	1,249,372.3	82,121.2

FUENTE: Integración de saldos de los sistemas Consityf y BAAN al 31 de diciembre de 2015.

Además, se verificó que el sistema contable Consityf no contó con el detalle por proveedor, toda vez que el saldo al 31 de diciembre de 2015, se integró por 37,465 subcuentas de distintos proveedores, entre los que se identificaron subcuentas con saldos de naturaleza deudora.

De la integración de saldos por unidad de venta, se presentan registros de naturaleza deudora a cargo de una gerencia, denominada Corporativo, por 1,094,970.5 miles de pesos; al respecto, la entidad fiscalizada remitió una integración que reporta movimientos anteriores a 2008; sin embargo, dicha integración difiere de más en 560.1 miles de pesos.

Respecto del sistema BAAN, se observó una falta de control, toda vez que existen operaciones en registros por 73,708.9 miles de pesos de unidades de venta cerradas en años anteriores y 15,322.3 miles de pesos en negativo, registrados a cargo de la Gerencia de Corporativo, sin que exista el detalle de la hoja de costeo, ni las acciones de proceso de autorización y registro de depuración, por lo que se concluye que el rubro de Proveedores, al 31 de diciembre de 2015, no representó obligaciones reales de pago a cargo de la entidad fiscalizada.

Con el procedimiento de confirmación de saldos de 30 proveedores, por 826,129.1 miles de pesos, se comprobó que a septiembre de 2016, 11 remitieron respuesta, por 330,777.2 miles de pesos, de los cuales sólo 2 coincidieron, por 144,688.5 miles de pesos, y en los 9 restantes,

por 186,088.7 miles de pesos, se observaron diferencias de las que la entidad fiscalizada remitió una integración, en la se identificaron partidas que fueron cargadas en 2010, en el inicio de las operaciones en el sistema; sin embargo, aun cuando el Departamento de Egresos y Recepción de Documentos ha identificado partidas por depurar, no existe alguna acción que promueva el registro de dicho ajuste. Lo anterior se observó en la revisión de la Cuenta Pública de 2012, por esta misma instancia fiscalizadora.

Después de la Reunión de Presentación de Resultados y Observaciones Preliminares, la entidad fiscalizada remitió una nota informativa en la que proporcionó los saldos reales de la cuenta de proveedores, que identificó como prescritos, a fin de iniciar la depuración o cancelación de partidas improcedentes; dichas acciones determinaron una cifra de menos por 435,395.3 miles de pesos con respecto del saldo reportado al 31 de diciembre de 2015 en el sistema BAAN por 1,249,372.3 miles de pesos, lo que representó el 34.8%; sin embargo, con dicho ajuste se mostraría un saldo en la cuenta del sistema por 813,977.0 miles de pesos, que al compararlo con el saldo contable por 1,331,493.5, aun difiere en 517,516.5 miles de pesos, considerando los 82,121.2 miles de pesos de la diferencia determinada.

Además, señaló que a la fecha el SuperISSSTE tiene pendiente que el área de contabilidad genere los registros que se deriven del proceso de la depuración de saldos, elabore y documente el Acta de Depuración y Cancelación de Saldos, revise y autorice el Órgano Interno de Control y la Junta de Consejo; adicionalmente, envió un cronograma con las actividades señaladas y fechas de conclusión a mayo de 2018, elaborado y firmado por las jefaturas de Departamento de Contabilidad y Egresos y Recepción de Documentos; sin embargo, no se señalaron acciones internas del Departamento de Contabilidad, en las que se describa el proceso de eliminación, baja o cancelación de las 37,465 subcuentas de distintos proveedores, en el sistema Consityf y el importe de los saldos de las cuentas de naturaleza deudora o, en su caso, las cuentas con saldo si se eliminaran o se continuara con una identificación de partidas vigentes, por lo que la observación persiste.

De las 9 diferencias observadas por las respuestas de los proveedores, remitió 5 integraciones que evidencian que las diferencias son de movimientos de diversa naturaleza, como hojas de costeo y facturas no correspondidas, devoluciones, descuentos extraordinarios y diferencia en pagos y otros conceptos, de las cuales dos proveedores presentaron diferencias de más por 8.3 y de menos 31.0 miles de pesos, que no coinciden con lo reportado por los proveedores según su respuesta, por lo que la entidad no aclara, ni justifica dichos montos, ni las acciones para su depuración.

Por lo anterior, aun cuando la entidad identificó por concepto el importe de las diferencias, no hay acciones que señalen el seguimiento para el proceso o registro del saldo real de la depuración, ni acciones internas en el Departamento de Egresos y Recepción de Documentos que permitan aislar los registros que son improcedentes y que no forman parte de una cuenta por pagar, con la finalidad de revelar información financiera real y confiable, por lo que la observación persiste.

#### 15-4-00003-02-0302-01-008 **Recomendación**

Para que SuperISSSTE dé seguimiento, supervise y controle el cumplimiento del programa de trabajo implementado para conciliar y depurar el saldo contable de proveedores y de la integración de cuentas por pagar del sistema BAAN, que han sido identificadas como partidas

no aplicables y cerrar su ciclo financiero en las fechas establecidas por los responsables de su atención y se realicen informes periódicos de los avances hasta su conclusión, con objeto de presentar información financiera real, confiable y oportuna.

**15-9-00003-02-0302-08-002 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

Ante el Órgano Interno de Control en el SuperISSSTE para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos que en su gestión, de forma reiterada, no dieron seguimiento, ni supervisaron y controlaron el cumplimiento de los programas de trabajo implementados para la depuración total del saldo contable del rubro de proveedores, lo que generó una diferencia de 82,121.2 miles de pesos.

**9. Documentación y trámite de pago duplicado de la Unidad de venta 14 Abasto**

En la revisión de las operaciones de la unidad de venta 14 Abasto, se identificó un proveedor, con saldo al 31 de diciembre de 2015, por 15,337.0 miles de pesos, del que se observó que en febrero de 2016 presentó una modificación de menos del convenio de colaboración celebrado en septiembre de 2015, por 1,190.8 miles de pesos, por el cambio del precio de una partida, por lo que mediante una atenta nota del 5 de febrero de 2016, el proveedor solicitó la cancelación del contra-recibo inicial y presentó otra orden de surtimiento, hoja de costeo y factura que acreditó el trámite de pago por 14,146.2 miles de pesos, estos documentos fueron generados por la unidad de venta 14 Abasto, y el importe fue pagado el 10 de marzo de 2016; queda pendiente de pago el saldo inicial por 15,337.0 miles de pesos, del cual no se ha solicitado la cancelación de la orden de surtimiento, hoja de costeo ni las facturas que se generaron originalmente por la unidad de venta 14 Abasto.

Por lo anterior, se determinó que la unidad de venta 14 Abasto carece de un procedimiento que regule los plazos, requisitos y de los responsables que emitan la documentación de una misma operación, sin solicitar la cancelación de los documentos generados a su cargo, lo que representa un riesgo para la integridad, confiabilidad y transparencia de las operaciones.

Después de la Reunión de Presentación de Resultados y Observaciones Preliminares, y con motivo de la intervención de la ASF, la entidad fiscalizada remitió un oficio con el que la Subdirección de Abasto solicitó a la Subdirección de Finanzas la cancelación de la hoja de costeo del proveedor, del 14 de diciembre de 2015, por 15,337.0 miles de pesos; con la documentación soporte, conforme a la normativa correspondiente para solicitar su cancelación, y con una nota informativa, el Departamento de Contabilidad remitió las pólizas del registro contable de la cancelación del saldo, por los 15,337.0 miles de pesos, por lo que se solventa dicha observación.

**10. Pagos a proveedores**

Con la revisión de la muestra del saldo de proveedores al 31 de diciembre de 2015, por 501,666.6 miles de pesos, se constató que la entidad fiscalizada realizó pagos a proveedores de enero a agosto de 2016, de los que 389,030.9 miles de pesos correspondieron a pagos del saldo pendiente de las unidades de venta abiertas a la fecha; 110,791.8 miles de pesos, a pagos de las unidades de venta suprimidas y se identificaron pagos, por 1,843.9 miles de pesos, de pagos de unidades de venta cerradas en años anteriores, y se verificó que a los pagos efectuados se aplicaron descuentos por concepto de devoluciones y descuentos por

volumen, por 40,469.2 miles de pesos y 2.7 miles de pesos, respectivamente, correspondientes a 31,933 documentos aplicados, de los que se constató que la entidad fiscalizada contó con la documentación que acreditó las devoluciones realizadas y con el documento de la autorización del descuento por parte del proveedor, para la aplicación del pago efectuado.

Asimismo, en la revisión documental de 99 lotes de pago de 30 proveedores, se analizaron 6,697 hojas de costeo, por 200,029.5 miles de pesos, con evidencia de recepción, sellos y firmas, además de la documentación presentada en ventanilla única del Departamento de Egresos y Recepción de documentos, de las facturas que cumplen con requisitos fiscales, contra-recibo emitido por dicha jefatura y la hoja de liquidación entregada al Departamento de Bancos y Valores a su fecha de vencimiento de pago, y se verificó que el comprobante de pago coincidiera con el importe estipulado para el pago; asimismo, a dichos pagos les correspondió la aplicación de 3,972 hojas de devolución, por 8,300.2 miles de pesos, de los respectivos proveedores.

#### **11. Registro contable**

Se comprobó que durante 2015 el SuperISSSTE efectuó el registro contable de las operaciones generadas por los pagos a proveedores, por 501,666.6 miles de pesos, seleccionados como muestra, así como el registro de las transferencias y devoluciones de las mercancías de las unidades de venta suprimidas; sin embargo, se observó que la Jefatura de Departamento de Contabilidad carece de una guía contabilizadora que proporcione una directriz de registro para las operaciones realizadas por SuperISSSTE, así como de una integración de saldos detalle por proveedor, por lo que se determinó que los saldos reportados en el rubro de proveedores demeritan la confiabilidad, veracidad y oportunidad de la cifras presentadas en los Estados Financieros; asimismo, la entidad fiscalizada señaló que se encuentra en proceso de depuración del saldo registrado, pero no evidenció las acciones de que se someta a un proceso de presentación y depuración del saldo total de la cuenta.

Después de la Reunión de Presentación de Resultados y Observaciones Preliminares, la Subdirección de Finanzas remitió una nota informativa de la Jefatura de Servicios de Contabilidad y Presupuestos, en la que señaló que el proceso de identificación de partidas para la depuración se basó en los registros que se tienen en el Departamento de Egresos y Recepción de Documentos, en el Sistema BAAN, toda vez que sustentarán la certeza de los registros de ajustes contables, para que exista afinidad en los saldos de los departamentos de Contabilidad y Egresos; asimismo, la entidad informó que realizó un análisis para identificar los saldos reales de la cuenta y reconoció aquellos que han prescrito, a fin de iniciar la depuración o cancelación de partidas improcedentes; dichas acciones determinaron una cifra por 517,516.5 miles de pesos que representó el 38.9% de menos del saldo reportado al 31 de diciembre de 2015, por 1,331,493.5 miles de pesos; con dicho ajuste se mostrarían tan sólo 813,977.0 miles de pesos. Además, envió un cronograma en el que se incluyen las actividades señaladas con fecha de conclusión a mayo de 2018, elaborado y firmado por las jefaturas del Departamento de Contabilidad y Egresos y Recepción de Documentos, pero no remitió información para la emisión o actualización de una guía contabilizadora.

Por otra parte, respecto del saldo contable de los arrendamientos (resultado 7), la Subdirección de Control y Supervisión remitió 77 convenios de terminación anticipada o

acuerdos de pago, según actas de entrega-recepción, en los que reportó un saldo pendiente de pago por 15,523.3 miles de pesos, de lo cual se observó una diferencia por 13,488.7 miles de pesos, conforme a lo reportado en la ejecución de la auditoría, por 2,034.6 miles de pesos, sin que la entidad fiscalizada remitiera aclaración o justificación al respecto.

**15-4-00003-02-0302-01-009 Recomendación**

Para que SuperISSSTE establezca un plan de acciones, con responsables y fechas compromiso, para implementar procedimientos de control para que se reestructure el catálogo de cuentas de proveedores y la actualización de la guía contabilizadora, a fin de que identifique y registren las operaciones de las compras, pagos, devoluciones y demás conceptos relacionados por proveedor y por unidad de venta, así como la depuración en la integración de los saldos por proveedor, con el objeto de presentar información financiera veraz, confiable y oportuna.

**15-4-00003-02-0302-01-010 Recomendación**

Para que SuperISSSTE establezca un plan de acciones, con responsables y fechas compromiso, a efecto de implementar procedimientos de control detallados, que identifiquen los registros y saldos contables de los acreedores por concepto de arrendamiento de las unidades de venta suprimidas y se garantice el saldo por pagar, con el objeto de presentar información financiera veraz, confiable y oportuna, y así salvaguardar los intereses de la entidad fiscalizada.

**Resumen de Observaciones y Acciones**

Se determinó(aron) 8 observación(es), de la(s) cual(es) 1 fue(ron) solventada(s) por la entidad fiscalizada antes de la integración de este informe. La(s) 7 restante(s) generó(aron): 10 Recomendación(es) y 2 Promoción(es) de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria.

**Dictamen**

El presente dictamen se emite el 23 de diciembre 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 las operaciones del proceso de supresión y pago a proveedores de las tiendas y farmacias, que se realizaron las operaciones correspondientes al cierre, archivo documental, transferencias y devoluciones de mercancías, y que se contó con la documentación comprobatoria del pago a proveedores, y que en el proceso de pago y en su registro contable se cumplió con la normativa, 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 están actualizados el Reglamento Orgánico, la estructura orgánica, ni los procedimientos que regularon el proceso de supresión de las unidades de venta; en los pagos a proveedores no hay una definición de funciones, plazos y responsabilidades en el registro y depuración de los saldos; no se definen plazos para la recepción documental para los trámites de pago a proveedores, mercancía de devolución y resguardo en las unidades de venta para ofertación o destrucción; no se definen los responsables del seguimiento del estatus procesal en el que se encuentran los asuntos turnados al área jurídica.



- Falta de planeación en el proceso de supresión de las 224 unidades de venta, ya que no se asignaron funciones, responsables del seguimiento y supervisión.
- No se realizó una evaluación oportuna de las hojas de devolución de mercancía, por 927.3 miles de pesos, que datan de 2012 a 2015, mercancía que a la fecha de la revisión se encontró caduca, en mal estado, en descomposición y contaminada.
- 178 unidades de venta cerradas reportaron un saldo pendiente de pago por arrendamiento, por 26,434.0 miles de pesos, que difiere por 24,399.4 miles de pesos, conforme a lo reportado en la ejecución de la auditoría, por 2,034.6 miles de pesos.
- La integración de saldos por proveedor al 31 de diciembre de 2015 no fue confiable y oportuna, ya que se determinó una diferencia por 82,121.6 miles de pesos por conciliar. Falta de acciones para el proceso de eliminación, baja o cancelación de las 37,465 subcuentas de distintos proveedores en el sistema de contabilidad, por 1,094,970.5 miles de pesos, de las cuentas de naturaleza deudora.

### **Apéndices**

#### *Procedimientos de Auditoría Aplicados*

1. Evaluar el marco normativo que reguló las operaciones del proceso de supresión, así como del pago a proveedores, a fin de constatar que se contó con una definición de responsabilidades, desagregación y delegación de funciones, así como con políticas y procedimientos actualizados y autorizados.
2. Comprobar que el proceso de supresión contó con estudios, análisis y criterios específicos para la selección de las unidades de venta, conforme a la normativa.
3. Verificar que se estableció un programa de trabajo para el proceso de supresión de forma integral, de acuerdo con la normativa.
4. Comprobar que las unidades de venta suprimidas realizaron las devoluciones, transferencias de mercancía, que contaron con la documentación soporte, y que su registro se realizó oportunamente, conforme a la normativa.
5. Constatar que en el cierre de las unidades de venta se concluyeron los arrendamientos y, en su caso, los juicios o demandas, comprobar su estatus y su probable afectación patrimonial.
6. Verificar que los saldos y las operaciones registradas en proveedores correspondieron a obligaciones reales de pago a los bienes y servicios recibidos.
7. Comprobar que el pago a proveedores se realizó de conformidad con los plazos y precios convenidos, y que se realizaron las deducciones por faltantes, descuentos y devoluciones.
8. Constatar que el registro contable de las operaciones efectuadas en el ejercicio 2015 de los proveedores y del cierre de tiendas, se efectuó oportunamente, conforme a la normativa.

### *Áreas Revisadas*

Las subdirecciones de Finanzas, de Abasto, de Control y Supervisión y de Administración, las unidades de venta 250 Vértiz, 168 Aguascalientes, 174 Mérida, 14 Abasto, 5 Melchor Ocampo, 159 Zaragoza y 262 Ciudadela.

### *Disposiciones Jurídicas y Normativas Incumplidas*

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

1. Ley General de Contabilidad Gubernamental: Artículos 22, 33, 35, 36, 37, 41 y 44.
2. Ley Federal de las Entidades Paraestatales: Artículo 59, fracciones V y IX.
3. Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales: Artículo 15.
4. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, Artículo 8, fracción I.

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, inciso a), Normas Generales de Control Interno, Primera Ambiente de Control, y Tercera Actividades de Control Interno, y II Niveles de Control Interno, II.2 Directivo, Primera Ambiente de Control, incisos a), d) y e).

Estatuto Orgánico del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado: Artículos 54, 57, fracción II, y 71, fracción IX.

Reglamento Orgánico del SuperISSSTE, vigente al 7 de junio de 2015: Artículos 17, fracción I, y 18.

Reglamento Orgánico del SuperISSSTE: Artículos 17, fracciones I y III; 23, fracción V; 38, fracciones IX y X; 40, fracciones VII y VIII; 41, fracciones IV, V y VI; 50, fracciones I y VI; 63, fracciones VII y XVI; 65, fracciones I, II, III y XII; 69, fracción II; 77, fracción IX; 81, fracciones II, V, VIII y XIV; 83, fracciones XVI y XVII; 86, fracciones II y IV; 94, fracciones II y XVII; 98, fracción I, y 100.

Manual para la Operación de Archivos Administrativos: Capítulo 9 Procesos para la Operación de Archivos, apartados 9.1 Recepción y registro de los documentos de archivo, numeral 9.1.1 Políticas de operación; 9.3 Apertura y descripción de un expediente de archivo, numerales 9.3.1 Políticas de operación y 9.3.4 Elementos de descripción del expediente de archivo y 9.6 Transferencias primarias de archivos, numeral 9.6.1 Políticas.

Manual de Bases y Reglas de Operación de la Comisión de Abasto del Sistema Integral de Tiendas y Farmacias: Capítulo VIII "Políticas de la Comisión", numeral 8.8 Ofertación de Mercancía de Lento y Nulo Desplazamiento.

Procedimiento para la devolución de mercancía a proveedores en unidades de venta y/o farmacias: Apartado 2 "Políticas de Operación", numerales 1, fracción G, 2, fracción A; 7, 8 y 9.

Postulados Básicos de Contabilidad Gubernamental: Sustancia Económica.

*Fundamento Jurídico de la ASF para Promover Acciones*

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

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

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