

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado**Servicio Integral de Tercerización**

Auditoría Cumplimiento Financiero: 2017-1-19GYN-15-0247-2018

247-DS

Criterios de Selección

Monto y Antecedentes de Auditoría, Interés Mediático

Objetivo

Fiscalizar la gestión financiera y operativa del "Servicio Integral de Administración de la Cadena de Suministro de Medicamentos" para verificar que la adjudicación y contratación se realizaron conforme a la normativa y en las mejores condiciones económicas para el ISSSTE; que con la sistematización y administración del servicio integral se cumplió con la recepción, el almacenamiento, los inventarios, y la distribución de insumos; asimismo, que el pago, registro presupuestario y contable de las operaciones se efectuó de acuerdo con las disposiciones legales y normativas.

Consideraciones para el seguimiento

Los resultados, observaciones y acciones contenidos en el presente informe individual de auditoría se comunicarán a la entidad fiscalizada, en términos de los artículos 79 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 39 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación, para que en un plazo de 30 días hábiles presente la información y realice las consideraciones que estime pertinentes.

En tal virtud, las recomendaciones y acciones que se presentan en este informe individual de auditoría se encuentran sujetas al proceso de seguimiento, por lo que en razón de la información y consideraciones que en su caso proporcione la entidad fiscalizada, podrán confirmarse, solventarse, aclararse o modificarse.

Alcance

	EGRESOS
	Miles de Pesos
Universo Seleccionado	898,706.0
Muestra Auditada	898,706.0
Representatividad de la Muestra	100.0%

Al 31 de diciembre de 2017, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado ejerció un presupuesto, por 898,706.0 miles de pesos, en el servicio de administración, almacenamiento y distribución de medicamentos, material de curación y ropa quirúrgica desechable (MMCRQD), realizado por un tercero, que se seleccionó para su revisión y representa el 100.0% de los recursos ejercidos en la subpartida 33903-0001 "Servicio Integral de Terciarización", mediante tres contratos, como se muestra a continuación:

PAGOS POR EL SERVICIO INTEGRAL DE TERCERIZACIÓN 2017
(Miles de pesos)

Subpartida	Convenio / Contrato	Importe
	CM-CS-DA-SRMS-045/2016	125,448.8
33903-0001	AD-CS-DA-SRMS-027/2017	280,542.0
Servicio Integral de Terciarización	LPNE-CS-DA-SRMS-066/2017	492,715.2
	Total	898,706.0

FUENTE: Archivo electrónico en Excel "PUNTO_II-7_CLC" proporcionado por la entidad fiscalizada.

Antecedentes

El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), de acuerdo con las necesidades de la derechohabiente, y en cumplimiento de lo dispuesto por el Plan Nacional de Desarrollo, ha tenido como uno de sus programas prioritarios fortalecer, de manera oportuna, eficiente, flexible, colaborativa, y transparente, la infraestructura para un almacenaje y distribución oportunos de insumos para la salud, por medio de la contratación del Servicio Integral de Administración y Operación de la Cadena de Suministro de Medicamentos y Material de Curación.

Antes de la formalización del servicio de tercerización, la situación prevaleciente en el almacenamiento y distribución de medicamentos e insumos médicos en el ISSSTE, mostraba una serie de circunstancias adversas, desde la limitación del recurso humano, falta de capacitación y de cambio organizacional para liderar procesos de cambio, conforme a una logística acorde con el proceso operacional de las unidades médicas, hasta la carencia de áreas apropiadas para resguardar y controlar el flujo de los suministros, así como de homogenización del sistema de almacenamiento y de seguridad para minimizar las posibilidades de error y faltantes en los inventarios.

Por lo anterior, la Dirección General del ISSSTE optó por adoptar un esquema de logística, almacenamiento y distribución de medicamentos y materiales de curación, que llegara directamente a las unidades médicas, que hiciera más eficiente la información, distribución, recursos humanos y equipos de transporte para garantizar el flujo de los suministros, así como el costo de la operación de almacenaje y distribución, y además, fortaleciera la entrega ágil, oportuna y segura.

Anteriormente, el proceso de distribución se iniciaba cuando el proveedor entregaba en los almacenes regionales, los medicamentos y materiales de curación; de ahí, dichos insumos pasaban a los almacenes delegacionales para su distribución hacia las unidades médicas y a los hospitales regionales; proceso que duraba de 52, hasta 66 días; con la implementación del nuevo sistema, en el que el proveedor distribuye los insumos médicos, desde un Centro Nacional de Distribución (CENADI) hacia las unidades médicas, el plazo de entrega se redujo, aproximadamente, a una semana.

El servicio de tercerización se inició en 2009, con 794 unidades usuarias en el ámbito nacional; en 2017 se incrementaron a 858 unidades médicas en los tres niveles de atención. El objeto del servicio integral de tercerización para la distribución de insumos médicos, se vincula con

el objetivo 2.3 “Asegurar el acceso a los servicios de salud” del Plan Nacional de Desarrollo 2013–2018, el cual, en su estrategia 2.3.4 “Garantizar el acceso efectivo a servicios de salud de calidad” establece dentro de las líneas de acción, garantizar medicamentos de calidad, eficaces y seguros.

En este sentido, con el propósito de optimizar recursos en la distribución de medicamentos, material de curación y ropa quirúrgica desechable, en 2016 el ISSSTE puso en marcha la atención de un mayor número de Unidades Médicas Usuarias (UMU) por parte del tercerizador, conforme a sus necesidades.

Asimismo, el CENADI contó con la cobertura en el inventario, lo que permitió la optimización de los recursos y espacios físicos sin arriesgar la disponibilidad de medicamentos y material de curación en las UMU. En 2016 se distribuyeron 197,655.8 miles de piezas, de las cuales 155,786.1 miles de piezas correspondieron a medicamentos y 41,869.7 miles de piezas a material de curación.

Resultados

1. Estatuto Orgánico y Manual de Organización General

Se constató que en 2017, el ISSSTE contó con su Estatuto Orgánico, el cual fue aprobado por la Junta Directiva del ISSSTE, el 29 de abril de 2014, y se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 18 de junio de 2014, con una modificación aprobada por la Junta Directiva, el 7 de diciembre de 2017, y publicada en el DOF el 22 de diciembre de 2017, referente a la integración de la Subdirección de Innovación y Calidad en la Unidad de Desarrollo Institucional. También se verificó su inscripción en el Registro Público de Organismos Descentralizados de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), en cumplimiento de la normativa.

Además, se comprobó que contó con el Manual de Organización General, que se publicó en el DOF el 30 de diciembre de 2010, el cual se actualizó el 11 de abril de 2017, en la parte relativa a las direcciones de Prestaciones Económicas, Sociales y Culturales; de Finanzas; de Administración; de Delegaciones, y de Comunicación Social, cuya publicación en el DOF fue el 12 de julio de ese año; en su análisis, se identificó que contiene las atribuciones, objetivos y funciones de las diferentes áreas que integran el ISSSTE, en cumplimiento de la normativa.

2. Estructura orgánica

Se constató que la Secretaría de la Función Pública (SFP) aprobó y registró la estructura orgánica del ISSSTE, con vigencia a partir del 1° de mayo de 2015 y hasta el 16 de noviembre de 2017. Adicionalmente, se identificó que el 17 de noviembre de 2017, la SHCP aprobó y registró 116 plazas de mando, para el fortalecimiento de las “Unidades Médicas” (23 plazas de Subdirector de Área y 93 de Jefe de Departamento), con vigencia a partir del 1° de noviembre de 2017.

Respecto de los movimientos realizados en la estructura orgánica del ISSSTE, la entidad fiscalizada evidenció el dictamen presupuestario de la SHCP, del 11 de agosto de 2017, en el cual autoriza al ISSSTE un total de 3,000 plazas, integradas por 116 de mando y 2,884 de la rama médica, paramédica y grupos afines, para quedar con un total de 109,426 plazas autorizadas a diciembre de 2017.

3. Normativa interna del ISSSTE

Se constató que para la adquisición, contratación, control y pago de los servicios de administración, almacenamiento y distribución de medicamentos, material de curación y ropa quirúrgica desechable, desde un CENADI, hacia las UMU del ISSSTE, la entidad fiscalizada contó con las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del ISSSTE, aprobadas por su Junta Directiva el 19 de enero de 2012, publicadas en el DOF el 2 de marzo de 2012, y vigentes en 2017.

Asimismo, se observó que contó con los procedimientos específicos del Manual General de Procedimientos de la Coordinación General de Administración, publicado en el DOF el 18 de abril de 2007, con cuyo análisis se determinó que no incluyen las actividades de distribución de medicamentos realizadas por el prestador de servicios contratado, tampoco las relacionadas con la recepción y registro de las entradas y salidas de medicamentos, ni los cambios de denominación de las áreas, con motivo de la actualización de su manual de organización; en consecuencia, las citadas operaciones no están sustentadas en la normativa, a pesar de que desde 2009, se contrata el servicio de administración, almacenamiento y distribución de medicamentos, material de curación y ropa quirúrgica desechable, desde un CENADI, hacia las UMU's del ISSSTE.

Al respecto, la Dirección de Administración informó que se retomaron los trabajos para la integración del "Manual de Procedimientos Específico de la Dirección de Administración", el cual considera 16 procedimientos específicos de la Subdirección de Almacenes, que incluyen las actividades para el servicio de administración, almacenamiento y distribución de medicamentos, material de curación y ropa quirúrgica desechable, por lo que se estableció un "Plan de Trabajo para la Integración, Revisión y Publicación del Manual de Procedimientos Específico de la Dirección de Administración", que se estimaba concluir el 27 de julio de 2018; asimismo, evidenció que de enero a abril de 2018, la Subdirección de Almacenes remitió a la Jefatura de Servicios de Estudios de Organización y a la Coordinación de Asesores de la Dirección de Administración, 16 procedimientos específicos, correspondientes a la Subdirección de Almacenes, para su análisis y dictaminación, como se indica a continuación:

PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS EN REVISIÓN

Consecutivo	Instrumento Normativo
1	Recepción y guarda de bienes de inversión y varios en el Almacén Central.
2	Distribución de bienes de inversión y varios.
3	Registro de entradas y salidas de bienes de inversión y varios para la integración del cierre contable.
4	Recepción de medicamentos, material de curación y ropa quirúrgica desechable para entrega al Prestador del Servicio de Tercerización.
5	Verificación durante la recepción de medicamentos, material de curación y ropa quirúrgica desechable en el Centro Nacional de Distribución.
6	Atención de quejas referentes a la calidad de los medicamentos, material de curación y ropa quirúrgica desechable.
7	Elaboración de oficio de descripción de muestra para los insumos a recibir en el Centro Nacional de Distribución.
8	Seguimiento a la recolección de medicamentos, material de curación y ropa quirúrgica desechable en las Unidades Médicas Usuarías.
9	Devolución y canje de medicamentos, material de curación y ropa quirúrgica desechable al proveedor.
10	Control de medicamentos, material de curación y ropa quirúrgica desechable sujetos a régimen de caducidad.
11	Verificación de remisiones electrónicas certificadas próximas a pago.
12	Aplicación de deductivas por incumplimiento parcial o deficiente en la prestación del servicio y por deficiencia en el cumplimiento de los niveles de servicio.
13	Conciliación del cierre contable mensual.
14	Restitución del Valor de Medicamentos, Material de Curación y Ropa Quirúrgica Desechable por Diferencias de Inventario en el Centro Nacional de Distribución.
15	Levantamiento físico del inventario anual de bienes de consumo e inversión.
16	Conteos por muestreo físico.

FUENTE: Oficios CA/0029/2018 y CA/0357/2018, del 18 de enero y 3 de abril de 2018, respectivamente.

Asimismo, la Dirección de Administración informó que no se ha concluido el plan de trabajo, por la complejidad y cuantía de los proyectos de los procedimientos elaborados y revisados; además, señaló que 14 procedimientos específicos de la Subdirección de Almacenes se encuentran en revisión final por la Unidad de Desarrollo Institucional y la Subdirección de lo Consultivo de la Dirección Jurídica. Es de señalar, que las operaciones del servicio de administración y distribución de medicamento, se iniciaron en mayo de 2009 y a la fecha de la revisión (septiembre de 2018), no se cuenta con normativa autorizada para delimitar las responsabilidades de las diferentes áreas que participan en el proceso, observación que ha sido reiterativa por parte de la ASF, desde la revisión de la Cuenta Pública 2009.

Después de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el Jefe de Servicio de Control y Evaluación de la Subdirección de Almacenes informó que el plan de trabajo que se tenía establecido para la integración, revisión y publicación del “Manual de Procedimientos Específico de la Dirección de Administración” se ajustó, ya que a partir del análisis de la información que se recabó para integrar o actualizar los procedimientos de la Subdirección de Almacenes, se detectaron áreas de oportunidad que deben atenderse; lo anterior, con motivo del cambio en la operación por la contratación del servicio integral de administración de la cadena de suministros de medicamentos, material de curación y ropa quirúrgica desechable, la adecuación de los objetivos y las funciones de las áreas en el Manual de Organización, cambios de denominación o adscripción, por lo que se ajustaron 19 procedimientos de la Subdirección de Almacenes y 16 de la Subdirección de Cadena de Suministros; asimismo, se modificaron 31 formatos del Manual de Procedimientos

para que se alinearan con el nuevo Manual de Organización. Por lo anterior, se reprogramó el Plan de Trabajo para la integración, revisión y publicación del “Manual de Procedimientos Especifico de la Dirección de Administración”, con fecha de inicio del 20 de agosto de 2018, y de conclusión del 19 de diciembre de 2018, con su publicación; no obstante lo anterior, y tomando en cuenta los reiterados incumplimientos en los programas de actualización de normativa, se considera que la observación determinada persiste.

2017-1-19GYN-15-0247-01-001 **Recomendación**

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado verifique el cumplimiento de las actividades establecidas en el "Plan de Trabajo para la Integración, Revisión y Publicación del Manual de Procedimientos Especifico de la Dirección de Administración", con el fin de contar con manuales o procedimientos autorizados y difundidos para la operación del Servicio Integral de Tercerización.

4. Presupuesto original, modificado y ejercido

Se constató que en el Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2017, se aprobó para el ISSSTE un presupuesto original, por 263,589,295.2 miles de pesos, del que se comprobó que se realizaron 21 adecuaciones presupuestarias, 15 internas y 6 externas, con ampliaciones por 9,627,641.7 miles de pesos y reducciones, por 10,721,055.1 miles de pesos, con lo que el presupuesto modificado ascendió a 262,495,881.8 miles de pesos, importe que se ejerció en su totalidad, como se muestra a continuación:

PRESUPUESTO ORIGINAL MODIFICADO Y EJERCIDO
(Miles de pesos)

Capítulo	Concepto	Presupuesto autorizado	Adecuaciones presupuestarias		Presupuesto modificado	Presupuesto ejercido
			Ampliaciones	Reducciones		
1000	Servicios Personales	38,285,695.2	562,502.5	219.3	38,847,978.4	38,847,978.4
2000	Materiales y Suministros	16,098,490.2	3,170,690.0	3,741,708.1	15,527,472.1	15,527,472.1
3000	Servicios Generales	16,377,709.8	3,559,828.8	1,634,989.2	18,302,549.4	18,302,549.4
4000	Transferencias, Asignaciones, Subsidios y Otras Ayudas	523,100.0	119,104.0	111,189.0	531,015.0	531,015.0
4500	Pensiones y Jubilaciones	190,804,300.0	2,098,580.4	4,680,551.2	188,222,329.2	188,222,329.2
5000	Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles	900,000.0	0.0	552,294.3	347,705.7	347,705.7
6000	Inversión Pública	600,000.0	116,936.0	104.0	716,832.0	716,832.0
	Total	263,589,295.2	9,627,641.7	10,721,055.1	262,495,881.8	262,495,881.8

FUENTE: Archivo electrónico "PUNTO_I-3_EDO DEL EJERCICIO" proporcionado por el ISSSTE.

Para el capítulo 3000 “Servicios Generales” se aprobó un presupuesto, por 16,377,709.8 miles de pesos, de los cuales a la subpartida 33903-0001 “Servicio Integral de Tercerización”, le correspondieron 322,324.2 miles de pesos; al respecto, se comprobó que el monto se modificó con ampliaciones, por 731,089.7 miles de pesos y reducciones, por 154,707.9 miles de pesos, autorizadas por la Junta Directiva del ISSSTE, por lo que el presupuesto modificado

fue por 898,706.0 miles de pesos, que coincide con el presupuesto pagado y registrado en los auxiliares presupuestales de la entidad fiscalizada.

5. Procedimientos de adjudicación y convenio modificatorio de la licitación pública 2013

Se constató que para contar con el servicio integral de administración y operación de la cadena de suministro de medicamentos, material de curación y ropa quirúrgica desechable (MMCRQD) desde un CENADI, hacia las UMU en 2017, la entidad fiscalizada realizó tres procedimientos de adjudicación; en el primero formalizó el convenio modificatorio CM-CS-DA-SRMS-045/2016, el 25 de noviembre de 2016, para ampliar el monto máximo y el plazo del contrato multianual (vigente del 30 de octubre de 2013 al 30 de noviembre de 2016), para brindar el servicio, del 1° de noviembre de 2016 al 5 de febrero de 2017, del que se ejercieron 125,448.8 miles de pesos; posteriormente, llevó a cabo una adjudicación directa por excepción a licitación pública para el periodo del 6 de febrero al 5 de junio de 2017, por el que se ejercieron 280,542.0 miles de pesos, y una licitación pública, de la que se formalizó un contrato multianual con vigencia del 6 de junio de 2017 al 5 de junio de 2020, por un monto ejercido en 2017, por 492,715.2 miles de pesos; como a continuación se indica:

CONTRATOS VIGENTES EN 2017 PARA EL SERVICIO INTEGRAL DE TERCERIZACIÓN
(Miles de pesos)

Contrato / Convenio	Fecha de formalización	Tipo de adjudicación	Periodo del contrato	Importe ejercido
CM-CS-DA-SRMS-045/2016	25 de noviembre de 2016	Convenio Modificatorio por ampliación de monto y plazo de una licitación pública	Del 1 de diciembre de 2016 al 5 de febrero de 2017	125,448.8
AD-CS-DA-SRMS-027/2017	6 de febrero de 2017	Adjudicación directa, art. 41 fracción III de la LAASSP	Del 6 de febrero al 5 de junio de 2017	280,542.0
LPNE-CS-DA-SRMS-066/2017	7 de abril de 2017	Licitación Pública Nacional	Del 6 de junio de 2017 al 5 de junio de 2020	492,715.2
Total				898,706.0

FUENTE: Convenio modificatorio, contratos del servicio integral de tercerización y archivos electrónicos en Excel "PUNTO_II-7_CLC" y "silodisa 066-2017 CLC" proporcionados por la entidad fiscalizada.

Respecto del convenio modificatorio CM-CS-DA-SRMS-045/2016, se verificó que el incremento del monto del contrato no rebasó el 20.0% del establecido en el contrato original; asimismo, se comprobó que el precio del servicio fue igual al pactado originalmente y que el convenio se celebró para dar continuidad en la prestación del servicio; además, se comprobó que se contó con la disponibilidad presupuestaria en la partida 33903-0001 "Servicio Integral de Terciarización" para cubrir las erogaciones.

Lo relacionado con el análisis correspondiente de los procedimientos de adjudicación directa por excepción a Licitación Pública y de la Licitación Pública, se presenta de manera particular, en los resultados 6 y 7 de este informe.

6. Adjudicación directa por excepción a la licitación pública

Para el periodo del 6 de febrero al 5 de junio de 2017, el ISSSTE formalizó el contrato AD-CS-DA-SRMS-027-2017 para el servicio de administración de la cadena de suministro de medicamento, material de curación y ropa quirúrgica desechable desde un CENADI hacia las UMU, mediante una adjudicación directa, por excepción a la licitación pública, con el argumento de que existían circunstancias que podían provocar pérdidas o costos adicionales importantes, cuantificados y justificados.

Al respecto, con la revisión del expediente de adjudicación, se constató que contiene la documentación relativa al procedimiento de contratación, de conformidad con la normativa; también se comprobó que el área requirente elaboró la justificación para llevar a cabo la excepción a la licitación pública, la cual se sometió a la aprobación del Comité de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del ISSSTE, que dictaminó como procedente la excepción a la licitación pública, mediante el acuerdo CAAS/ISSSTE-003/17, en la Primera Sesión Ordinaria, celebrada el 27 de enero de 2017.

Es conveniente precisar, que el artículo 72, fracción III, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), establece que será procedente contratar, mediante adjudicación directa, fundada en el artículo 41, fracción III de la LAASSP, cuando la entidad acredite con la investigación de mercado correspondiente, que se obtendrán las mejores condiciones para el Estado y, por tanto, se evitan pérdidas o costos adicionales, al contratar con algún proveedor que tenga contrato vigente, previamente adjudicado mediante licitación pública y éste acepte otorgar el mismo servicio en iguales condiciones en cuanto a precio, características y calidad del servicio, materia del contrato celebrado con la misma u otra entidad.

Sobre el particular, se observó que en la investigación de mercado, que soportó la justificación para la adjudicación directa, la empresa que en ese momento tenía contrato vigente derivado de la licitación pública LPN-CS-DA-SRMS-196/2013, ofertó un costo por pieza entregada de 6.25 pesos; no obstante, señala que en caso de que se le asigne la adjudicación directa, el costo que ofertará es de 4.22 pesos, sin incluir IVA, y sin estar sujeto a ninguna deducción, lo cual se correspondió con el precio del contrato anterior, considerando la última actualización de acuerdo con el Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC), de conformidad con la cláusula Segunda "Precio", del contrato LPN-CS-DA-SRMS-196/2013, como se muestra a continuación:

AJUSTE DE PRECIOS DEL CONTRATO LPN-CS-DA-SRMS-196/2013

(Cifras en pesos)

Año Actualización	Precio Inicial sin IVA		INPC Octubre	Factor de actualización	Precio Actualizado sin IVA
2014	3.83	114.569	109.848	1.042977569	3.99
2015	3.99	117.41	114.569	1.024797284	4.09
2016	4.09	121.007	117.41	1.030636232	4.22

FUENTE: Contrato LPN-CS-DA-SRMS-196/2013 y INPC 2013, 2014, 2015 y 2016.

No obstante lo anterior, se observó que el precio original ofertado en el contrato LPN-CS-DA-SRMS-196/2013, por 3.83 pesos, incluía un 4.0% por concepto de supervisión externa, que debía realizar un tercero, como consta en el acta de presentación y apertura de proposiciones del 18 de septiembre de 2013, en la que el testigo social cuestionó a los licitantes si en sus propuestas económicas se incluía el 4.0% para la citada supervisión, lo que fue confirmado por los participantes; el testigo social agregó que entonces se entendía que el valor de la propuesta por los servicios ofertados, se obtenía al restar del costo total máximo, el 4.0%.

Asimismo, se observó que mediante el convenio modificatorio CM-CS-DA-SRMS-03/2014, del 28 de abril de 2014, se dejó sin efecto la cláusula que establecía la supervisión externa por un tercero; lo anterior, debido a que la SFP señaló, mediante oficio del 7 de febrero de 2014, que tanto la administración como la verificación del cumplimiento de las obligaciones contractuales, correspondían al ISSSTE, por lo que se estipuló que en cada una de las facturas exhibidas para cobro, se descontaría en favor del ISSSTE, la cantidad que resultara de aplicar el descuento del 4.0%, respecto del monto total efectivamente cobrado por la prestación de los servicios.

En razón de lo anterior, la asignación del contrato AD-CS-DA-SRMS-027-2017, con un precio de 4.22 pesos por pieza distribuida, no se realizó en las mismas condiciones de precio del contrato LPN-CS-DA-SRMS-196/2013, ya que si bien corresponde al último precio actualizado, a éste no se le aplicó el descuento ni un ajuste en el precio, correspondiente al 4.0% de la supervisión externa, y que por dichas razones no está en iguales condiciones en cuanto a precio del servicio, lo que originó que el ISSSTE pagara un sobrepago de 11,319.6 miles de pesos, integrado por 9,758.3 miles de pesos, del servicio, más 1,561.3 miles de pesos de IVA, en relación con el contrato anterior, como se muestra:

SOBREPAGO PAGADO POR EL SERVICIO INTEGRAL DE TERCERIZACIÓN
(Miles de pesos)

Contrato	Factura	Fecha	Piezas facturadas	Costo del servicio por pieza (pesos)	Importe facturado			Sobrepago pagado			Fecha de Pago
					Subtotal A	IVA B	Total C = A + B	Descuento no aplicado 4.0% D = A*0.04	IVA del descuento E	Total F = D + E	
AD-CCS-DA-SRMS-027/2017	3061	10/04/2017	11,245,246	4.22	47,454.9	7,592.8	55,047.7	1,898.2	303.7	2,201.9	22/05/2017
	3065	24/04/2017	15,751,875	4.22	66,472.9	10,635.7	77,108.6	2,658.9	425.4	3,084.3	22/05/2017
	3067	22/05/2017	12,402,013	4.22	52,336.5	8,373.8	60,710.3	2,093.5	335.0	2,428.5	19/06/2017
	3071	21/06/2017	14,664,324	4.22	61,883.4	9,901.4	71,784.8	2,475.3	396.0	2,871.3	18/07/2017
	3076	24/07/2017	3,746,375	4.22	15,809.7	2,529.6	18,339.3	632.4	101.2	733.6	21/08/2017
Total			57,809,833		243,957.4	39,033.3	282,990.7	9,758.3	1,561.3	11,319.6	

FUENTE: Contrato AD-CCS-DA-SRMS-027/2017, facturas y oficios de verificación de remisiones.

Después de la Reunión de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, los jefes de Servicios de la Coordinación de Almacenes Regionales y de Normatividad, Control y Evaluación, informaron y evidenciaron lo siguiente:

- De la investigación de mercado realizada en enero de 2017, las dos empresas que participaron, cotizaron un costo unitario por pieza, de 7.80 y 6.25 pesos, sin incluir el Impuesto al Valor Agregado.

Por otra parte, la empresa adjudicada manifestó que en caso de que fuera procedente la adjudicación directa, respetaría las condiciones acordadas en el contrato abierto plurianual LPN-CS-DA-SRMS-196/2013, respetando el precio de 4.22 pesos, pero sin sujetarse a ninguna deducción.

- En la justificación de excepción a licitación pública, se acreditó que el prestador ofertó para el periodo de cuatro meses, el mismo precio que se encuentra consignado en el contrato abierto plurianual LPN-CS-DA-SRMS-196/2013, y sus convenios modificatorios, actualizado a 2016, de acuerdo con el INPC para respetar lo manifestado en la cotización del prestador del servicio, respecto de que éste no estaría sujeto a deducciones, lo que es congruente con la condición planteada en el segundo convenio modificatorio al contrato abierto plurianual LPN-CS-DA-SRMS-196/2013, ya que se eliminó lo referente a la supervisión externa, motivo por el cual ya no resultaba procedente aplicar la deducción del 4.0% a las facturas del prestador.
- Es de mencionar que con independencia de que el precio ofertado por el prestador ya no incluía lo relativo a la supervisión y no estaba sujeto a la deductiva del 4.0%, en él se observan las condiciones económico financieras del país.

Al respecto, se considera que el objetivo de realizar una adjudicación directa por excepción a la licitación pública, bajo el supuesto de evitar pérdidas o costos adicionales, al contratar con algún proveedor que tenga contrato vigente previamente adjudicado mediante licitación pública, y éste acepte otorgar el mismo servicio en iguales condiciones en cuanto a precio, características y calidad del servicio, es conseguir las mejores condiciones económicas para la entidad.

Por otra parte, si bien con el segundo convenio modificatorio al contrato abierto plurianual LPN-CS-DA-SRMS-196/2013, se eliminó lo referente a la supervisión externa, en él se acordó realizar una deducción del 4.0% del total de las piezas facturadas mensualmente, ya que el precio facturado incluía el costo de la supervisión que ya no se realizaría; además, dicho precio sirvió como base para el cálculo de las actualizaciones que se le realizaron anualmente, hasta llegar al precio de 4.22 pesos sin incluir IVA, por pieza entregada, el cual incluía el porcentaje de la supervisión.

Por lo anterior, y como ya se mencionó, la asignación del contrato AD-CS-DA-SRMS-027-2017, con un precio de 4.22 pesos por pieza distribuida, no se realizó en las mismas condiciones de precio del contrato LPN-CS-DA-SRMS-196/2013, ya que no se aplicó ningún descuento o ajuste en el precio, por el concepto de la supervisión externa, por lo que persiste la observación.

2017-1-19GYN-15-0247-01-002 **Recomendación**

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado fortalezca los mecanismos de supervisión y control, a fin de que se asegure de que en los procedimientos de adjudicación directa por excepción a licitación pública, se verifique el

cumplimiento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y su Reglamento.

2017-1-19GYN-15-0247-06-001 **Pliego de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio o ambos a la Hacienda Pública Federal por un monto de 11,319,627.78 pesos (once millones trescientos diecinueve mil seiscientos veintisiete pesos 78/100 m.n.), por el pago en exceso por el servicio de administración de la cadena de suministro de medicamento, material de curación y ropa quirúrgica desechable desde un Centro Nacional de Distribución hacia las unidades médicas usuarias del ISSSTE, liquidados en el periodo del 22 de mayo al 21 de agosto de 2017.

7. Licitación pública

En el análisis del procedimiento de Licitación Pública Nacional Electrónica LA-019GYN005-E11-2017, mediante el cual se adjudicó el contrato LPNE-CS-DA-SRMS-066-2017, para el “Servicio Integral de Administración de la Cadena de Suministro de Medicamentos, Material de Curación y Ropa Quirúrgica Desechable, desde un Centro Nacional de Distribución hacia las Unidades Médicas Usuarias del ISSSTE, para los Ejercicios Fiscales de 2017, 2018, 2019 y 2020”, se identificó que correspondió a la segunda vuelta del procedimiento registrado en CompraNet, con número LA-019GYN005-E7-2017, el cual se declaró desierto, ya que el único proveedor participante no presentó su propuesta económica, como consta en el acta de presentación y apertura de proposiciones, del 27 de febrero de 2017.

Asimismo, se constató que la entidad publicó en el DOF, la “Convocatoria a la Licitación Pública Nacional Electrónica”, de la segunda vuelta, en CompraNet el 28 de febrero de 2017, el cual considera información relativa al tipo y número de procedimiento, objeto del servicio requerido, alcance, lugar y plazo para la realización del servicio, fechas previstas para llevar a cabo el procedimiento de contratación, términos y condiciones, requisitos para participar, instrucciones para elaborar proposiciones, criterio para la evaluación de las proposiciones y documentación complementaria, como lo establece la normativa.

Asimismo, con el análisis del expediente de la licitación se comprobó que contiene la solicitud del pedido, el anexo técnico con las especificaciones del servicio requerido, la requisición del área solicitante, justificación técnica y económica, petición de ofertas a 10 proveedores, cotizaciones de cuatro proveedores, los resultados de la investigación de mercado y el dictamen de suficiencia presupuestaria; se constató que se celebró la junta de aclaraciones en la fecha establecida en la convocatoria, se efectuó el acto de apertura de proposiciones técnicas y económicas, se elaboraron las evaluaciones técnicas y económicas de las propuestas, se utilizó el criterio de evaluación indicado en la convocatoria y se emitió el fallo después de evaluar las propuestas; además, se evidenció que las actas de las juntas de aclaraciones, del acto de presentación y apertura de proposiciones, y de la junta en la que se dio a conocer el fallo, fueron publicadas en CompraNet, de conformidad con la normativa.

Se constató que al tratarse de un contrato plurianual, se contó con la autorización del Director General del ISSSTE, en cumplimiento de la normativa; también se verificó la participación de un testigo social durante el procedimiento licitatorio, el cual fue designado por el Titular de la Unidad de Normatividad de Contrataciones Públicas de la SFP.

8. Convenio de participación conjunta

Se comprobó que para la Adjudicación Directa AD-CS-DA-SRMS-027/2017 y la Licitación Pública Nacional Electrónica LA-019-GYN005-E11-2017, para el servicio integral de administración de la cadena de suministro de MMCRQD, para los periodos del 6 de febrero al 5 de junio de 2017, y del 6 de junio de 2017 al 5 de junio de 2020, respectivamente, los contratos se adjudicaron a proveedores que presentaron proposiciones conjuntas.

Al respecto, se constató que los integrantes de la agrupación celebraron los convenios privados de participación conjunta, en los que se designó un representante común para atender todo lo relacionado con las proposiciones y con el procedimiento de licitación, y se estipuló la obligación de responder solidariamente todos y cada uno de los deberes contractuales, de conformidad con la normativa.

9. Formalización de contratos y convenio modificatorio

Se constató que como resultado de los procedimientos de adjudicación del servicio integral de administración y operación de la cadena de suministro de medicamentos, material de curación y ropa quirúrgica desechable, desde un CENADI, hacia las UMU para el ejercicio 2017, el ISSSTE celebró dos contratos, el AD-CS-DA-SRMS-027/2017 (para cubrir el periodo del 6 de febrero al 5 de junio de 2017) y el LPNE-CS-DA-SRMS-066/2017 (para el periodo del 6 de junio de 2017 al 5 de junio de 2020), por un total ejercido en 2017, por 773,257.2 miles de pesos; asimismo, se observó que para el periodo del 1° de enero al 5 de febrero de 2017, se contaba con el convenio modificatorio CM-CS-DA-SRMS-045/2016, suscrito el 25 de noviembre de 2016, con erogaciones en 2017, por 125,448.8 miles de pesos, correspondiente a la ampliación del monto máximo y el plazo del contrato LPN-CS-DA-SRMS-196-2013.

Al respecto, con el análisis de los contratos, se comprobó que en éstos se estableció el procedimiento de adjudicación, así como cláusulas relativas a la descripción del objeto, datos de la autorización presupuestaria, precio unitario, y cantidad mínima y máxima, fecha, lugar y condiciones de entrega de los bienes y servicios, plazo y condiciones de pago, garantías, penas convencionales por atraso en la entrega de los bienes o la prestación de los servicios, causas y procedimientos de rescisión administrativa del contrato y de su terminación anticipada, entre otros aspectos; asimismo, se verificó que los contratos se firmaron por las personas facultadas y dentro de los plazos establecidos, en cumplimiento de la normativa.

10. Fianzas de cumplimiento

Del convenio modificatorio CM-CS-DA-SRMS-045/2016, formalizado el 25 de noviembre de 2016 y los contratos AD-CS-DA-SRMS-027/2017 y LPNE-CS-DA-SRMS-066/2017, celebrados el 6 de febrero y 7 de abril de 2017, respectivamente, vigentes durante 2017, por los que se ejercieron recursos, por 898,706.0 miles de pesos, se constató que el prestador del servicio presentó las fianzas para garantizar su cumplimiento, por el 10.0% de su valor, en favor del ISSSTE y dentro de los 10 días naturales siguientes a la firma del convenio y los contratos citados.

Asimismo, se constató la veracidad de las pólizas de fianza entregadas por el prestador del servicio, mediante su validación en la página Web de la afianzadora, lo que se evidenció con la carta de respuesta de ella con lo que se confirmó la emisión de dichas fianzas.

11. Pólizas de seguro para el servicio integral de tercerización

Se constató que el prestador del servicio integral de administración y operación de la cadena de suministro de medicamentos, material de curación y ropa quirúrgica desechable, entregó las pólizas de seguros de responsabilidad civil, contra incendios, de robo de mercancías y de transporte de carga, las cuales cubren cada uno de los conceptos mencionados durante la vigencia, tanto del convenio modificatorio CM-CS-DASRMS-045/2016, como de los contratos AD-CS-DA-SRMS-027/2017 y el primer año del contrato LPNE-CS-DA-SRMS-066/2017.

Al respecto, se verificó que en el caso de las pólizas de seguro de responsabilidad civil, se aseguró una suma equivalente al 10.0% del importe máximo por año de cada uno de los contratos y del convenio modificatorio; asimismo, con las demás pólizas se aseguró todo riesgo contra incendios, todos los bienes muebles propiedad del asegurado y de terceros que estén bajo su cargo, por todo riesgo de pérdida, daño físico material causado directamente en forma accidental, súbita e imprevista, así como el robo de mercancías y todo riesgo de pérdida o daño físico que sufran los bienes durante su transporte o su estadía, como consecuencia del robo total o parcial, humedad, oxidación, derrame por rotura de envase, contaminación o manchas por contacto con otras cargas, ratería, pillería y daños durante las maniobras de carga y descarga; además de cobertura para productos refrigerados, de conformidad con lo pactado contractualmente.

También se comprobó que el prestador de servicios entregó los comprobantes de pago de las primas correspondientes a las pólizas de seguro mencionadas, en cumplimiento de las condiciones contractuales.

12. Mecanismos de control del proveedor para la prestación del servicio

Se constató que el prestador del servicio integral de tercerización contó con los procedimientos para la recepción, almacenamiento, embarque y distribución de insumos (medicamentos para la salud y de alta especialidad, material de curación y ropa quirúrgica desechable), vigentes para 2017, los cuales contienen el objetivo, alcance, responsabilidades, definiciones y descripción de las actividades; asimismo, mediante la visita realizada al CENADI, el 18 de julio de 2018, en la que se levantó el Acta Administrativa Circunstanciada de Auditoría 002/CP2017, se comprobó que para la recepción de los insumos médicos, se cuenta con un sistema informático denominado “Sistema Integral de Información” (SII-Plus), que contiene la información de las claves de insumos médicos por entregar y los datos del proveedor; además, genera una remisión para la entrada de los insumos, la cual sirve de base para realizar una revisión por atributos, de los medicamentos y materiales recibidos, por parte del área de control de calidad.

También se comprobó que la entrada de los insumos médicos al almacén, es realizada por el proveedor en el Sistema Oracle, en el que se registran los pesos, volúmenes y cantidad de piezas, con el fin de agilizar su almacenamiento, proceso de surtido y empaque, así como para optimizar su embarque y distribución; además, se verificó físicamente que para la preparación del pedido, se tiene un sistema automatizado “Pick to Light”, que permite al operador conocer en forma rápida la ubicación y cantidad exacta de la operación por llevar a cabo, mediante LED luminosos y displays que muestran la cantidad demandada y obliga la confirmación de cada artículo recogido, con lo que cumple con las condiciones establecidas en el contrato.

13. Administradores de nivel de servicio

Se verificó que para supervisar el servicio relacionado con el Administrador de Nivel de Servicio (ANS), que brinda el prestador del servicio de tercerización, el encargado de farmacia o del almacén de material de curación de cada una de las UMU, elabora el “Cuestionario de Calificación al Desempeño de los Administradores de Nivel de Servicio”, el cual señala las actividades de los ANS, de acuerdo con su modalidad (fijo y móvil), consistentes en mantener actualizados los inventarios electrónicos, revisar y validar los pedidos junto con el responsable de la farmacia o almacén, estar presente el día y horario de surtimiento y realizar la entrega detallada de insumos médicos, efectuar conteos físicos de los insumos considerados en la lista de empaque por suministrar, verificar caducidades y condiciones íntegras; dichos cuestionarios deben remitirse mensualmente a la Subdirección de Almacenes del ISSSTE, para evaluar el desempeño y dar seguimiento al servicio que presta la empresa tercerizadora.

Al respecto, se analizó una muestra de los cuestionarios, de 27 de las 35 delegaciones estatales, que integran 571 UMU de las 844 que conforman el universo, así como los realizados en el “Centro Médico Nacional 20 de Noviembre”, y los hospitales regionales “General Ignacio Zaragoza”, “1° de Octubre”, “de Alta Especialidad Bicentenario de la Independencia” y “Lic. Adolfo López Mateos”, para un total de 576 UMU, en cuyo análisis se observó que 218 UMU, 37.8% de las revisadas, no cumplieron con la entrega de los cuestionarios, ya que 184 unidades no evaluaron el servicio de ningún mes en el ejercicio 2017 y en 34, sólo se presentaron los cuestionarios de algunos meses, como se muestra a continuación:

EVALUACIONES DEL ADMINISTRADOR DE NIVEL DE SERVICIO EN 2017

Núm.	Delegación	UMU's	No presentó	Si presentó	Algunos meses	Núm.	Delegación / Hospitales	UMU's	No presentó	Si presentó	Algunos meses
1	Aguascalientes	11		11		17	Nuevo León	29		29	
2	Baja California	9	9			18	Oaxaca	46	46		
3	Baja California Sur	7		7		19	Puebla	42		42	
4	Campeche	11		11		20	Querétaro	13		13	
5	CDMX Zona Oriente	9		9		21	Quintana Roo	10	10		
6	CDMX Zona Poniente	9		9		22	San Luis Potosí	27	16	11	
7	CDMX Zona Sur	15		15		23	Sinaloa	37		25	12
8	Chiapas	27	27			24	Tabasco	26		26	
9	Coahuila	10		10		25	Tlaxcala	5		5	
10	Colima	5			5	26	Yucatán	15		15	
11	Durango	20		20		27	Zacatecas	35		35	
12	Guanajuato	41	41			28	C.M.N. 20 de Noviembre	1		1	
13	Guerrero	46	35		11	29	H.G. Ignacio Zaragoza	1		1	
14	Jalisco	21		16	5	30	H.R. 1° de Octubre	1		1	
15	Michoacán	20		20		31	H.R. Bicentenario de la Independencia	1			1
16	Nayarit	25		25		32	H.R. Lic. Adolfo López Mateos	1		1	
	Subtotal	286	112	153	21		Subtotal	290	72	205	13
							Total	576	184	358	34

FUENTE: Cuestionarios de Calificación al Desempeño de los Administradores de Nivel de Servicio.

Asimismo, se constató que el prestador del servicio de tercerización presentó a la Subdirección de Almacenes, para el periodo de enero a diciembre de 2017, en un archivo en Excel, los reportes de asistencia de los ANS a su UMU asignada, dentro de los cinco primeros días hábiles del mes posterior al que se reporta, en cuyo análisis se comprobó que contiene la delegación, nombre de la UMU, nombre del ANS asignado, tipo de ANS (fijo o móvil), fecha por día y hora de entrada y salida, entre otros datos, como se estableció en los contratos; no obstante, se observó que en 57 UMU, el ANS (en 22 fijos y 35 móviles) se reportó como vacante de uno a cuatro meses, sin que se indicara si fue cubierto el servicio por otra persona de la empresa contratada, por lo que no se tiene evidencia de que se realizaron las funciones que tiene encomendadas el ANS.

Lo anterior, no permite evaluar el desempeño, así como dar seguimiento al servicio que debe prestar la empresa contratada para la administración y operación de la cadena de suministro de insumos médicos.

Después de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el titular de la Unidad de Desarrollo Institucional del ISSSTE evidenció las acciones implementadas para dar seguimiento a la entrega de las “Evaluaciones de los Administradores de Nivel de Servicios” por parte de las UMU, las cuales consistieron en la emisión de oficios de la Jefatura de Servicios de la Coordinación de Almacenes Regionales, con los que se requirieron a las UMU, las evaluaciones pendientes de reportar, que le permitan contar con los elementos para evaluar el desempeño de los ANS; además, se les precisó que el incumplimiento de su obligación es su responsabilidad.

En relación con los registros de asistencia de los ANS, también informó y evidenció que se enviaron diversos oficios al prestador de servicio, que corresponden a las revisiones realizadas a los registros de junio de 2017, enero, febrero, marzo y agosto de 2018, en los que se realizaron precisiones respecto de los registros de asistencia y asignación de los ANS en las UMU, y se solicitó el cabal cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

Por lo anterior, y toda vez que, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, la entidad fiscalizada evidenció que implementó las acciones para la entrega de las evaluaciones de los ANS por parte de sus UMU, así como para cumplir las obligaciones contractuales del proveedor, referentes a los registros y asignación de los ANS en las UMU, se considera que la observación se solventa.

14. Cumplimiento de condiciones de temperatura e higienización en el CENADI

Se constató que el prestador del servicio entregó semanalmente a la Subdirección de Almacenes, los reportes de las temperaturas registradas diariamente en el área de almacén general, antecámara, cámara fría y cámara de congelación, los cuales se encontraron dentro de los rangos establecidos en los contratos; asimismo, se comprobó con las minutas correspondientes, que en las reuniones de trabajo quincenales y mensuales, celebradas entre personal del ISSSTE y del prestador del servicio, para evaluar la infraestructura y operación de las diversas áreas del CENADI, que cuenta con higo-termómetros calibrados para el registro diario de la temperatura en forma automática, constante y dentro de los intervalos establecidos, lo que se constató con los certificados de calibración vigentes; además, se comprobó que se efectuaron semestralmente, los exámenes de control bacteriológico en la

red fría del CENADI para acreditar el cumplimiento de los parámetros evaluados, de conformidad con las condiciones contractuales.

Por otra parte, se verificó que el prestador del servicio entregó mensualmente los reportes y certificados del servicio de higienización y control de plagas, en los que se describen las áreas tratadas, productos aplicados, hallazgos de plaga, observaciones y recomendaciones para la prevención de plagas, los cuales se efectuaron de conformidad con el programa del servicio, y de acuerdo con lo que se pactó contractualmente.

15. Infraestructura, conteos y almacenamiento en el CENADI

Con la inspección física realizada al CENADI y el análisis de las minutas de trabajo, se constató que para la supervisión, verificación y evaluación de la operación e infraestructura del CENADI, se llevaron a cabo inspecciones mensuales conjuntas con personal de la Subdirección de Almacenes del ISSSTE y del prestador del servicio, en las cuales se verificó que se cuenta con sistemas contra incendios, seguridad permanente presencial y circuito cerrado de vigilancia, el acceso al almacén general y de medicamento de alto valor es controlado y restringido; asimismo, el espacio de almacenamiento es de al menos 25,000.0 m², con espacio útil para recepción, almacenamiento, resguardo y distribución de insumos médicos, incluyendo infraestructura de red fría; los pisos son lisos y epóxicos (material usado especialmente para la industria), tiene paredes anti impacto, cuenta con luz natural de las 8 a las 16 horas, con 78 puertas para carga y descarga, con un sistema de control de temperaturas, con una planta de energía de emergencia y con personal capacitado para la verificación de las condiciones de los productos al momento de su recepción, ubicación y clasificación; además, cuenta con un espacio para las oficinas del personal del ISSSTE de 1000.0 m², equipado con mobiliario y equipo, de conformidad con lo pactado contractualmente.

También se comprobó que se realizaron reuniones de trabajo quincenales, para evaluar la operación de las áreas de almacenamiento del CENADI (área general, material de curación, medicamentos de alto valor, psicotrópicos y red fría), en las que se comprobó que el monitoreo de la temperatura se registra en forma automática, que las áreas se encuentran libres de suciedad y que el acomodo, estiba y almacenaje se realizó de acuerdo con lo indicado en los marbetes de los fabricantes, así como que los productos se encuentran clasificados e identificados; lo anterior, se constató con la visita realizada al CENADI por personal de la Auditoría Superior de la Federación, el 18 de julio de 2018, en la que se levantó el Acta Administrativa Circunstanciada de Auditoría 002/CP2017.

Por otra parte, se verificó que en 2017, se realizaron los conteos selectivos quincenalmente, de las claves de insumos médicos, de las áreas de medicamentos del almacén general, material de curación, medicamentos de alto valor, psicotrópicos y red fría, los cuales no presentaron diferencias entre los registros del kárdex y las existencias físicas, y que se registraron en las cédulas de resultados de conteos, formalizadas por el personal del proveedor y de la Subdirección de Almacenes del Instituto, de conformidad con los contratos.

16. Recepción y distribución de medicamentos en hospitales regionales

Se constató que durante el ejercicio 2017, la empresa tercerizadora distribuyó un total de 170,759,906 piezas de MMCRQD, del CENADI a las UMU. A efecto de constatar que las salidas

de dichos bienes del CENADI se correspondieron con las entradas en las unidades médicas usuarias, se realizó el comparativo entre los registros de salidas generadas por el CENADI y las entradas en el "Sistema Integral de Abasto de Medicamentos" (SIAM), tomando como base las unidades médicas usuarias más representativas, que son los hospitales regionales "1º de Octubre", "Lic. Adolfo López Mateos", "Valentín Gómez Farías" y "Gral. Ignacio Zaragoza"; dichos registros fueron emitidos por la Subdirección de Infraestructura de la Dirección de Administración del ISSSTE.

Al respecto, con el análisis de las bases de datos de los cuatro hospitales seleccionados, proporcionadas por la entidad fiscalizada, se determinó que se distribuyeron un total de 18,005,697 piezas, que representa el 10.6% del total distribuido, de lo que se observó que en el Hospital Regional "1º de Octubre" se determinaron cinco piezas faltantes de medicamentos, por 1.7 miles de pesos; asimismo, se identificaron excedentes por un total de 1,219 piezas, en los tres hospitales restantes, con un costo de 396.2 miles de pesos.

Después de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, la entidad fiscalizada proporcionó evidencia para aclarar los excedentes de 507 y 126 piezas de insumos médicos, equivalentes a 301.3 miles de pesos, registrados en el Sistema SIAM, en los hospitales regionales "General Ignacio Zaragoza" y "Lic. Adolfo López Mateos", respectivamente, los cuales fueron entregados por el proveedor en diciembre de 2016 y registrados en el SIAM en el mes siguiente, lo que se acreditó con las remisiones certificadas de entrega por parte del tercerizador y los reportes del kárdex, emitidos por el Sistema SIAM, con lo que se aclara este aspecto. Respecto de las cinco piezas faltantes, por 1.7 miles de pesos, la entidad fiscalizada proporcionó la remisión correspondiente, que contiene la certificación electrónica que evidenció su recepción en la farmacia del Hospital Regional "1º de Octubre", con lo que se aclara esta diferencia.

En relación con las 586 piezas excedentes del Hospital Regional "Valentín Gómez Farías", por 94.9 miles de pesos, no se proporcionó información para su aclaración, por lo que la observación persiste.

2017-1-19GYN-15-0247-01-003 **Recomendación**

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado aclare los excedentes de 586 piezas de medicamentos, por 94.9 miles de pesos, en el Hospital Regional "Valentín Gómez Farías" determinados del comparativo entre los registros de salidas generadas por el Centro Nacional de Distribución (CENADI) y las entradas registradas en el "Sistema Integral de Abasto de Medicamentos" (SIAM).

17. Pagos por la prestación del servicio y sanciones aplicadas

Se revisaron los pagos efectuados por el servicio integral de administración y operación de la cadena de suministro de medicamentos, material de curación y ropa quirúrgica desechable, desde un CENADI hacia las UMU, realizados al amparo de los contratos LPN-CS-DA-SRMS-196/2013 y su convenio modificatorio CM-CS-DA-SRMS-045/2016, AD-CCS-DA-SRMS-027/2017 y LPNE-CS-SRMS-066/2017, por 898,706.0 miles de pesos, de lo que se constató que los servicios se pagaron con base en el precio unitario establecido en cada uno de los contratos, por el volumen de piezas entregadas en las UMU, de acuerdo con las señaladas en los formatos denominados "Remisiones". Asimismo, se constató que en 2017, se entregaron

203,772,280 piezas de insumos médicos, mediante la validación de 192,965 remisiones electrónicas; es de señalar que en los contratos se consideran 22 claves de material de curación y ropa quirúrgica desechable, cuya distribución, por sus características, consumo y manejo, se cobra por paquete, por lo que al realizar la conversión, las piezas facturadas fueron 170,759,906.

Asimismo, se constató que del convenio modificadorio CM-045/2016 del contrato LPN-CS-DA-SRMS-196/2013 (vigente hasta el 5 de febrero de 2017), la entidad fiscalizada aplicó la deducción del 4.0%, por concepto de la supervisión externa, del monto total efectivamente cobrado en las facturas exhibidas, el cual ascendió a 4,717.4 miles de pesos.

Además, se constató con la revisión de las notas de crédito, que se realizaron descuentos por restitución de piezas dañadas durante su transportación a las UMU, las cuales ascendieron a 8,636.9 miles de pesos, y se verificó que se aplicaron las deductivas por el incumplimiento de la entrega de los insumos médicos a las UMU en los plazos establecidos, por 766.0 miles de pesos, más IVA; y tres notas de débito por la compra directa de medicamentos, por 11.7 miles de pesos, más IVA.

También se comprobó que los pagos realizados contaron con la documentación justificativa y comprobatoria, consistente en facturas, contra recibos, oficios de pago, cuentas por liquidar certificadas (CLC), transferencias bancarias y los oficios de verificación de remisiones por la Subdirección de Almacenes, la cual cumplió con los requisitos fiscales y administrativos establecidos en la normativa.

18. Registro presupuestario y contable

Se constató que el registro presupuestario de las operaciones revisadas, por 898,706.0 miles de pesos, se realizó de acuerdo con el Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal, en la sub partida 33903-0001 "Servicio integral de Terciarización", de la partida 33903 "Servicios integrales", del capítulo 3000 "Servicios Generales". Asimismo, se verificó que el registro contable del pago al proveedor por el servicio recibido, se realizó en las cuentas contables que establecen su Plan de Cuentas, Guía Contabilizadora y el Instructivo Para el Manejo de Cuentas y se comprobó que contaron con la documentación justificativa y comprobatoria que soporta su registro.

Recuperaciones Probables

Se determinaron recuperaciones probables por 11,319,627.78 pesos.

Resumen de Observaciones y Acciones

Se determinaron 4 observaciones, de la cual fue 1 solventada por la entidad fiscalizada antes de la integración de este informe. Las 3 restantes generaron: 3 Recomendaciones y 1 Pliego de Observaciones.

Dictamen

El presente se emite el 25 de enero de 2019, 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 y operativa del "Servicio Integral de

Administración de la Cadena de Suministro de Medicamentos" para verificar que la adjudicación y contratación se realizaron conforme a la normativa y en las mejores condiciones económicas para el ISSSTE; que con la sistematización y administración del servicio integral se cumplió con la recepción, el almacenamiento, los inventarios, y la distribución de insumos; asimismo, que el pago, registro presupuestario y contable de las operaciones se efectuó de acuerdo con 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, excepto por los aspectos observados siguientes:

- La entidad no cumplió con el "Plan de Trabajo para la Integración, Revisión y Publicación del Manual de Procedimientos Especifico de la Dirección de Administración", que incluye las actividades para el servicio de administración, almacenamiento y distribución de medicamentos, material de curación y ropa quirúrgica desechable, realizado por un tercero, por lo que se reprogramó para concluirlo el 19 de diciembre de 2018.
- La asignación del contrato AD-CS-DA-SRMS-027-2017 no se realizó en las mismas condiciones de precio del contrato LPN-CS-DA-SRMS-196/2013, lo que originó que el ISSSTE pagara un sobreprecio de 11,319.6 miles de pesos, IVA incluido, en relación con el contrato anterior.

Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:

Director de Área

Director General

Lilia Peña Labana

Estanislao Sánchez y López

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 determinados por la Auditoría Superior de la Federación y que se presentó a este órgano técnico de fiscalización para efectos de la elaboración definitiva del Informe General Ejecutivo del Resultado de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública.

Apéndices

Procedimientos de Auditoría Aplicados

1. Comprobar que se contó con la estructura orgánica autorizada y un marco normativo, manuales de organización y de procedimientos, actualizados y autorizados, para regular las operaciones.
2. Constatar que el presupuesto asignado y sus modificaciones, se autorizaron conforme a la normativa.
3. Comprobar que los procedimientos de adjudicación para la contratación del servicio integral de tercerización, se realizaron conforme a la normativa, y que se aseguraron las mejores condiciones para el ISSSTE.
4. Verificar que los contratos del servicio integral de tercerización, precisaron su objeto, vigencia e importe total, así como la fecha y condiciones para su pago; asimismo, que se contó con la suficiencia presupuestaria para su contratación.
5. Comprobar que el servicio contratado se recibió en los plazos y condiciones pactados y que, en su caso, se aplicaron las penalizaciones procedentes conforme a la normativa.
6. Verificar que el prestador de servicio entregó oportunamente las fianzas y los seguros correspondientes.
7. Comprobar que el prestador del servicio de tercerización estableció los mecanismos de control para la recepción, resguardo, control y despacho de los medicamentos y material de curación en el Centro Nacional de Distribución.
8. Verificar que el prestador del servicio de tercerización realizó el monitoreo de las existencias de las unidades médicas.
9. Constatar que se supervisaron las actividades realizadas por el prestador del servicio, para cerciorarse del cumplimiento del contrato.
10. Comprobar que los pagos se correspondieron con los servicios efectivamente recibidos, que se efectuaron de acuerdo con lo establecido en los contratos y contaron con la documentación justificativa y comprobatoria.
11. Verificar que el registro contable y presupuestario de las operaciones se realizó conforme a las disposiciones legales y normativas.

Áreas Revisadas

Las subdirecciones de Recursos Materiales y Servicios Generales, de Programación y Presupuesto, de Almacenes y de Infraestructura, adscritas a la Dirección de Administración del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

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 de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público: artículo 41, fracción III.

2. Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público: artículo 72, fracción III.
3. Ley Federal de las Entidades Paraestatales: artículos 5, y 59 fracciones V, VI y IX.
4. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: Ley Federal de Procedimiento Administrativo, artículo 4.

Reglamento para el Surtimiento de Recetas y Abasto de Medicamentos del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, artículo 21.

Fundamento Jurídico de la ASF para Promover Acciones

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

Artículo 79, fracciones II, párrafo tercero, y IV, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículos 10, fracción I, 14, fracción III, 15, 17, fracción XV, 36, fracción V, 39, 40, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.