

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado**Administración de Cartera**

Auditoría Cumplimiento Financiero: 2017-1-19GYN-15-0242-2018

242-DS

Crterios de Selección

Montos y variaciones de recursos presupuestales y financieros, interés mediático o coyuntural, indubitable o recurrente y relevancia de resultados y acciones emitidas de auditorías anteriores.

Objetivo

Fiscalizar la gestión financiera para comprobar la razonabilidad de los montos, los derechos de cobro, su antigüedad, las medidas de apremio, los convenios y contratos, así como su registro contable y presentación en la Cuenta Pública.

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

	CUENTAS DE BALANCE
	Miles de Pesos
Universo Seleccionado	48,423,427.3
Muestra Auditada	9,338,620.0
Representatividad de la Muestra	19.3%

El universo por 48,423,427.3 miles de pesos, incluyó 40,412,274.8 miles de pesos de los saldos por cobrar provenientes de los préstamos personales otorgados; 3,356,163.4 miles de pesos de cuotas y aportaciones de seguridad social, y 4,654,989.1 miles de pesos de otras cuentas por cobrar, al 31 de diciembre de 2017.

La muestra por 9,338,620.0 miles de pesos, correspondió al 19.3% del universo, y se integró como sigue:

INTEGRACIÓN DE LA MUESTRA DE CARTERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

(Miles de pesos)

Concepto	Universo	Muestra	%
Préstamos personales otorgados	40,412,274.8	101,207.2	0.2
Ingresos derivados de cuotas y aportaciones	3,356,163.4	1,812,813.8	3.7
Otras cuentas por cobrar	4,654,989.1	1,956,819.7	4.1
Cuentas por cobrar	48,423,427.3	3,870,840.7	
Estimación de cuentas incobrables	0.0	5,467,779.3	11.3
Universo seleccionado	48,423,427.3	9,338,620.0	19.3

Antecedentes

El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) es un organismo público descentralizado del Gobierno Federal con personalidad jurídica y patrimonio propios, constituido por medio de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de diciembre de 1959, dedicado a la prestación de servicios de seguridad social, sujeto al apoyo financiero del Gobierno Federal.

El objeto del ISSSTE es otorgar a los servidores públicos, pensionistas y demás derechohabientes sujetos al régimen de su ley, los seguros, prestaciones y servicios establecidos con carácter obligatorio, así como ejercer las funciones que determine la legislación aplicable, para lo cual conduce sus actividades en forma programada, con base en las políticas que, para el logro de los objetivos y prioridades contenidas en el Plan Nacional de Desarrollo y el Programa Institucional, establezcan la Junta Directiva y el Director General de conformidad con sus atribuciones previstas en el Estatuto Orgánico, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 18 de junio de 2014.

Para el cumplimiento de sus objetivos, el ISSSTE se divide operativamente en ISSSTE-Asegurador y en sus Órganos Administrativos Desconcentrados denominados Sistema de Agencias Turísticas (TURISSSTE), Fondo de la Vivienda del ISSSTE (FOVISSSTE), Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Estado (PENSIONISSSTE) y el SUPERISSSTE.

Al 31 de diciembre de 2017, la población amparada por el instituto totalizó 13,256,582 de derechohabientes, integrados por 2,891,562 trabajadores; 8,115,072 familiares de trabajadores; 1,122,406 pensionistas, y 1,127,542 familiares de pensionistas.

Conviene mencionar que en revisiones anteriores se han verificado por separado los préstamos personales y las cuotas y aportaciones, rubros que forman parte de la cartera institucional. En esta revisión se fiscaliza de forma integral la administración de la cartera del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Resultados**1. Registro y presentación en Cuenta Pública de la cartera**

El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) cuenta con un sistema automatizado denominado "Sistema Contable" (SIC), cuyo propósito es integrar la información de las transacciones del instituto, incluidas las de cartera, en una base de datos única, ya sea de forma directa o mediante interfaces para su incorporación a los estados financieros.

En los estados financieros del ISSSTE al 31 de diciembre de 2017, se reportó una cartera neta por 42,955,648.0 miles de pesos, distribuidos como sigue:

INTEGRACIÓN DE LA CARTERA DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES
DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO, AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

(Miles de pesos)

Concepto	Subtotal	Total
Préstamos personales otorgados		
Préstamos a corto, mediano plazo complementarios		1,580,887.2
Préstamos personales:		
Especiales	27,956,791.4	
Ordinario	9,217,245.3	
Extraordinarios	2,734,115.9	
Conmemorativos	2,237,371.1	
Adquisición de bienes de consumo duradero	39,993.6	
		42,185,517.3
Total de préstamos personales		43,766,404.5
Importe líquido neto de flujo de efectivo de préstamos		-3,354,129.7
Cuentas por cobrar por préstamos personales otorgados		40,412,274.8
Cuotas y aportaciones		
Aportaciones ISSSTE	2,299,221.2	
Cuotas ISSSTE	1,056,942.2	
Cuentas por cobrar por cuotas y aportaciones		3,356,163.4
Otras cuentas por cobrar		
Otros deudores	1,481,785.9	
Cuentas por cobrar TURISSSTE	990,312.6	
Cuentas por cobrar SUPERISSSTE	687,514.7	
IVA de órganos administrativos desconcentrados	682,423.4	
Gobierno de la Ciudad de México (CDMX)	494,843.7	
Responsabilidades	221,633.3	
Otros impuestos acreditables de TURISSSTE y SUPERISSSTE	48,235.0	
Cuentas por Cobrar PENSIONISSSTE	46,127.9	
Gastos a comprobar	2,112.6	
Otras cuentas por cobrar		4,654,989.1
Total de cuentas por cobrar		48,423,427.3
Estimación para cuentas incobrables		
Préstamos otorgados a derechohabientes jubilados y activos	2,759,728.1	
Deudores diversos y otras cuentas por cobrar	1,972,375.4	
Cuotas y aportaciones	735,675.8	-5,467,779.3
Cartera neta del ISSSTE al 31 de diciembre de 2017		42,955,648.0

FUENTE: Estados financieros del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, al 31 de diciembre de 2017.

Préstamos personales otorgados

Los movimientos de préstamos personales son operados mediante el Fondo de Préstamos Personales, el cual se constituye por el importe de la cartera total institucional de esos créditos, más la disponibilidad al último día del ejercicio anterior y los rendimientos que generan los préstamos. Los recursos del Fondo únicamente se destinan al otorgamiento de esta prestación.

Para registrar y controlar los préstamos personales, se utiliza la cuenta de enlace 1122; la información se envía al “Sistema Contable” (SIC), mediante el sistema automatizado denominado “Sistema Integral de Prestaciones Económicas – Subsistema Integral de Crédito (SIPE – SIC), y cada mes se concilia la información contable con la cartera elaborada por la Subcoordinación de Recuperación de Crédito, adscrita a la Dirección de Prestaciones Económicas, Sociales y Culturales.

Se analizó la conciliación contable al 31 de diciembre de 2017, que por préstamos personales refleja un saldo de 43,766,404.5 miles de pesos, integrado por 1,580,887.2 miles de pesos de préstamos a corto, mediano plazo y complementarios, así como 42,185,517.3 miles de pesos de préstamos especiales, ordinarios, extraordinarios, conmemorativos y de adquisición de bienes de consumo duradero. Se comprobó que el saldo final de los préstamos, reportado por la Subcoordinación de Recuperación de Crédito, coincidió con el registrado en la contabilidad.

El “importe líquido neto de flujo de efectivo de préstamos”, es una cuenta de la cartera que se utiliza para controlar el flujo que se genera en los procesos de otorgamiento y recuperación de los préstamos personales.

Cuotas y Aportaciones

Para registrar ambos conceptos, se utilizan las cuentas “Cuotas por cobrar devengadas”, “Aportaciones por cobrar devengadas” e “Ingresos por cuotas y aportaciones de seguridad social”. La información que recibe diariamente el SIC proviene de los sistemas de la Tesorería General del ISSSTE denominados “Sistema Electrónico de Recaudación de Ingresos de Cuotas y Aportaciones” (SERICA) y “Sistema Integral de Control de Ingresos” (SICI).

Se comprobó que en la base de datos que contiene la integración de la cartera de cuotas y aportaciones al 31 de diciembre de 2017, proporcionada por la Subdirección de Contaduría, se reportó un saldo por cobrar de 3,356,163.4 miles de pesos, cifra que coincidió con la presentada en los estados financieros de la misma fecha.

Otras cuentas por cobrar

El SIC recibe la información de este rubro mediante las bases de datos que contienen los movimientos diarios, mensuales o bimestrales de diversas fuentes, las cuales se relacionan con las operaciones realizadas por las áreas centrales y delegacionales del ISSSTE, así como las de los órganos administrativos desconcentrados (TURISSSTE, SUPERISSSTE, PENSIONISSSTE y FOVISSSTE).

La información que recibe el SIC de otras cuentas por cobrar es generada por los sistemas informáticos denominados “Sistema Integral de Abasto de Medicamentos” (SIAM), “Sistema Integral de Abasto” (SIA), “Sistema de Programación y Ejercicio Presupuestal” (SPEP),

“Contabilidad Sistema Integral de Tiendas y Farmacias” (CONSITyF), e “Información Contable y Administrativa de Agencias de Viajes” (ICAAV-WIN).

De los 4,654,989.1 miles de pesos que integran el saldo de otras cuentas por cobrar, reportado en los estados financieros al 31 de diciembre de 2017, se comprobó que los saldos presentados en cada partida coincidieron con las bases de datos emitidas por el SIC, que contienen el detalle de los movimientos diarios.

Estimación para cuentas incobrables

La norma vigésima octava de las Normas y Bases para la Cancelación de Cuentas por Cobrar Irrecuperables del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, vigentes en 2017, establece que los registros en la estimación para las cuentas incobrables se efectuarán con base en los estudios o análisis de incobrabilidad que presenten las unidades administrativas, los cuales deberán efectuarse por lo menos cada año, y las estimaciones deberán reflejar la experiencia e identificar las cuentas por cobrar con notoria imposibilidad práctica de cobro.

Durante el ejercicio 2017, la entidad fiscalizada registró un incremento neto en la estimación de las cuentas incobrables por 652,083.2 miles de pesos, originado por los movimientos contables en las estimaciones de préstamos personales y de otras cuentas por cobrar, ya que la estimación de cuotas y aportaciones no presentó movimientos.

De las afectaciones a la estimación de otras cuentas por cobrar, no se proporcionó el estudio o análisis de incobrabilidad elaborado por las áreas administrativas responsables de los saldos de ese rubro, en incumplimiento de la norma vigésima octava referida.

Como se mencionó, el saldo de la estimación para cuentas incobrables de las cuotas y aportaciones al cierre de 2017, por 735,675.8 miles de pesos, no varió respecto de 2016; sin embargo, la no afectación del saldo se debió al comunicado remitido por la Subcoordinación de Servicios de Recaudación de Ingresos a la Subdirección de Contaduría, en el que informó que realizó el análisis de los adeudos mayores a 5 años, independientemente de que se dictamine su incobrabilidad, y determinó que el saldo estimado debía ser el reportado en el ejercicio anterior. La subcoordinación referida no proporcionó evidencia del análisis de incobrabilidad que tomó como base para determinar que el saldo de la estimación era suficiente.

Presentación en Cuenta Pública

En el rubro “Derechos a recibir efectivo y equivalentes” del estado de situación financiera presentado en la Cuenta Pública 2017, se reportaron 55,579,608.1 miles de pesos, de los cuales 7,156,180.8 miles de pesos correspondieron a las inversiones financieras a corto plazo, y 48,423,427.3 miles de pesos, a las cuentas por cobrar. Se comprobó que las cuentas por cobrar reportadas en la Cuenta Pública 2017, coincidieron con las presentadas en los estados financieros y con los reportes detallados de cada rubro de la cartera emitidos por el SIC, en cumplimiento del artículo 52 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.

Del análisis del registro de la cartera del ISSSTE, se concluye que los saldos por cobrar de los préstamos personales por 43,766,404.5 miles de pesos, reportados por la Subcoordinación de Recuperación de Crédito, así como las cuotas y aportaciones por cobrar por 3,356,163.4

miles de pesos, presentadas en el SERICA, y las bases de datos emitidas por el SIC, que contienen el detalle de los registros de las otras cuentas por cobrar por 4,654,989.1 miles de pesos, coincidieron con las cuentas por cobrar consignadas en los estados financieros al 31 de diciembre de 2017.

No obstante, los registros efectuados durante 2017 en las estimaciones para las cuentas incobrables de cuotas y aportaciones, y de otras cuentas por cobrar no se basaron en los estudios o análisis de incobrabilidad realizados por las unidades administrativas correspondientes, en incumplimiento de la norma vigésima octava de las Normas y Bases para la Cancelación de Cuentas por Cobrar Irrecuperables del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

2017-9-19GYN-15-0242-08-001 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria

La Auditoría Superior de la Federación emite la Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria para que el Órgano Interno de Control en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado o su equivalente realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente por las irregularidades de los servidores públicos que en su gestión no realizaron los estudios o análisis de incobrabilidad de los saldos que integran el rubro de otras cuentas por cobrar reportado en los estados financieros, los cuales sirven de base para actualizar, por lo menos cada año, la estimación de las cuentas incobrables.

2. Tendencia de la cartera del ISSSTE

De 2013 a 2017, la tendencia de la cartera del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) mostró comportamientos distintos, dependiendo de cada rubro, como se muestra a continuación:

TENDENCIA DE LA CARTERA DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO
DE 2013 A 2017
(Miles de Pesos)

Concepto	2013	2014	2015	2016	2017
I. Préstamos personales otorgados	30,157,470.0	31,646,172.0	33,599,964.8	35,706,571.1	40,412,274.8
II. Ingresos derivados de cuotas y aportaciones	5,400,586.0	4,195,892.0	3,054,679.6	2,785,374.8	3,356,163.4
III. Otras cuentas por cobrar	4,138,104.0	5,246,464.0	5,059,551.4	4,759,209.8	4,654,989.1
Total de cuentas por cobrar	39,696,160.0	41,088,528.0	41,714,195.8	43,251,155.7	48,423,427.3
IV. Estimación de cuentas incobrables	2,733,510.0	4,240,635.0	4,377,950.1	4,815,696.1	5,467,779.3
Importe neto de cuentas por cobrar	36,962,650.0	36,847,893.0	37,336,245.7	38,435,459.6	42,955,648.0

FUENTE: Estados financieros dictaminados del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, de los ejercicios 2013 a 2017

De 2013 a 2017, la tendencia de la cartera del ISSSTE se incrementó en 5,992,998.0 miles de pesos, lo que representó en promedio 1,198,599.6 miles de pesos por año; de 2016 a 2017, aumentó en 4,520,188.4 miles de pesos, superior en 11.8%. Se analizaron los rubros como sigue:

I. Préstamos personales otorgados.

Durante los últimos cinco años, la cartera de préstamos personales otorgados se incrementó en 94.1% respecto del importe neto de cuentas por cobrar por 40,412,274.8 miles de pesos, debido a que ésta se capitaliza cada año con la recuperación de los créditos otorgados, más los intereses generados de la operación, como se muestra a continuación:

TENDENCIA DE PRÉSTAMOS PERSONALES DE 2013 A 2017
(Miles de pesos)

Concepto	2013	2014	2015	2016	2017
Préstamos personales otorgados					
Préstamos a corto, mediano plazo y complementarios	2,751,207.0	2,461,591.0	2,216,215.6	1,893,791.5	1,580,887.2
Préstamos personales:					
Especiales	15,225,589.0	18,523,951.0	21,943,443.0	24,888,569.4	27,956,791.4
Ordinario	7,158,804.0	7,389,913.8	7,140,908.4	8,701,915.8	9,217,245.3
Extraordinarios	1,900,749.0	2,205,587.5	2,407,430.7	2,409,968.9	2,734,115.9
Conmemorativos	1,773,592.0	1,525,218.2	2,004,505.1	2,061,181.2	2,237,371.1
Adquisición de bienes de consumo duradero	95,553.0	102,750.4	98,494.8	77,142.9	39,993.6
Total de préstamos personales	26,154,287.0	29,747,420.9	33,594,782.0	38,138,778.2	42,185,517.3
Total préstamos	28,905,494.0	32,209,011.9	35,810,997.6	40,032,569.7	43,766,404.5
Importe líquido neto de flujo de efectivo	1,251,976.0	-562,839.9	-2,211,032.8	-4,325,998.6	-3,354,129.7
Cuentas por cobrar por préstamos personales otorgados	30,157,470.0	31,646,172.0	33,599,964.8	35,706,571.1	40,412,274.8

FUENTE: Estados financieros dictaminados del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, de los ejercicios 2013 al 2017.

El saldo de la cartera de los préstamos personales otorgados se incrementó cada año, excepto en el rubro “Préstamos a corto, mediano plazo y complementarios”, en el cual la tendencia ha sido a la baja, debido a que correspondieron a préstamos otorgados conforme a la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado abrogada en 2007.

De 2013 a 2017, se recuperaron en promedio 234,064.0 miles de pesos por año; no obstante, existe un saldo por recuperar de 1,580,887.2 miles de pesos, que representa el 3.9% del total de los préstamos personales.

Conviene mencionar que el saldo de los créditos que datan del ejercicio 2007 y que forma parte del saldo de préstamos a corto, mediano plazo y complementarios al 31 de diciembre de 2017, no ha sido recuperado debido a que este proceso lo realizan las subdelegaciones. Las subdelegaciones que presentaron los montos más altos fueron las siguientes:

PRÉSTAMOS PERSONALES OTORGADOS (LEY ABROGADA) AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
(Miles de pesos)

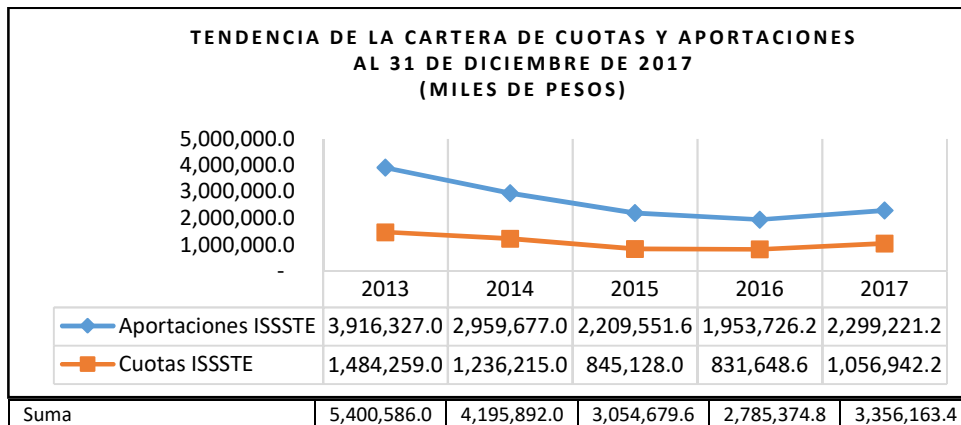
Delegación	SALDO	%
Zona Oriente	448,989.4	28.4
Zona Norte	262,559.5	16.6
Recuperación de crédito*	137,179.3	8.7
Zona Sur	127,212.2	8.0
Zona Poniente	69,221.3	4.4
Subtotal	1,045,161.7	66.1
Registro de 31 delegaciones	535,725.5	33.9
Total	1,580.887.2	100.0

FUENTE: Integración de la cartera vigente y vencida de préstamos personales.

* Se integra por saldos delegacionales turnados a la Subcoordinación de Recuperación de Crédito para que se gestione su recuperación.

II. Ingresos derivados de cuotas y aportaciones.

De 2013 a 2017, se presentó una tendencia a la baja de 408,884.5 miles de pesos; en promedio; mientras que en 2017 se obtuvo un incremento del 20.5% en relación con el año anterior.



FUENTE: Estados financieros dictaminados del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, al 31 de diciembre de 2017.

Las cuotas y aportaciones se deben enterar, a más tardar, los primeros cinco días posteriores a la quincena.

Asimismo, en los reportes de los ingresos por cuotas y aportaciones de 2017, emitidos por el “Sistema Electrónico de Recaudación de Ingresos de Cuotas y Aportaciones” (SERICA), se consignaron 69,521,237.5 miles de pesos, de los cuales 26,938,017.6 miles de pesos correspondieron a cuotas y 42,583,219.9 miles de pesos a aportaciones, montos que coincidieron con los ingresos de gestión registrados en los estados financieros, al 31 de diciembre de 2017.

Se constató que se obtuvieron “ingresos de gestión”, los cuales correspondieron a las cuotas y aportaciones de los ejercicios de 2013 a 2017, como sigue:

INGRESOS DE GESTIÓN DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES
DEL ESTADO
(Miles de pesos)

Concepto	2013	2014	2015	2016	2017
Ingresos	56,41,219.0	60,870,559.9	64,839,380.9	65,493,940.1	69,521,237.5

FUENTE: Estados financieros dictaminados del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, de los ejercicios 2013 a 2017.

Se compararon los saldos de las cuotas y aportaciones con los ingresos, y se obtuvieron los días de cartera para los cinco años, como sigue:

TENDENCIA DE LOS DÍAS CARTERA PARA CUOTAS Y APORTACIONES DEL
INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO
DE 2013 A 2017

Año	2013	2014	2015	2016	2017
Días cartera	34.4	24.8	17.0	15.3	17.4

FUENTE: Estados financieros dictaminados del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, de los ejercicios 2013 a 2017.

Se detectó una disminución en la rotación de la cartera, de 34.4 días de cartera en 2013, a 17.4 días en 2017, por lo que se concluye que el plazo para la cobranza de las cuotas y aportaciones, si bien descendió, está por encima de los cinco días establecidos.

III. Otras cuentas por cobrar

Durante los últimos cinco años, los saldos reportados en este grupo de cuentas por cobrar se incrementaron de 4,138,104.0 miles de pesos en 2013, a 4,654,989.1 miles de pesos en 2017, lo cual representó un aumento del 12.5% en ese periodo, excepto por las cuentas por cobrar de TURISSSTE y otros deudores, que reportaron crecimientos más pronunciados del 120.0% y 101.0%, respectivamente, como se muestra a continuación:

OTRAS CUENTAS POR COBRAR DE 2013 A 2017

(Miles de pesos)

Concepto	2013	2014	2015	2016	2017
Cuentas por cobrar TURISSSTE	428,195.0	1,543,802.0	1,420,637.6	1,224,434.2	990,312.6
Otros deudores	736,387.0	435,922.0	885,115.3	1,051,402.3	1,481,785.9
Cuentas por cobrar SUPERISSSTE	1,503,293.0	1,777,643.0	1,260,743.5	994,739.4	687,514.7
Responsabilidades	229,878.0	229,870.0	227,701.1	221,841.2	221,633.3
Otros imp. acred. de TURISSSTE y SUPERISSSTE	59,403.0	51,844.0	48,316.7	48,356.6	48,235.0
Cuentas por cobrar PENSIONISSSTE	40,912.0	42,704.0	47,715.7	39,464.7	46,127.9
Gastos a comprobar	2,810.0	2,418.0	3,349.5	2,294.6	2,112.6
IVA de órganos administrativos desconcentrados	627,709.0	644,292.0	662,680.5	673,202.6	682,423.4
Gobierno del Distrito Federal	509,517.0	517,969.0	503,291.5	503,474.2	494,843.7
Total	4,138,104.0	5,246,464.0	5,059,551.4	4,759,209.8	4,654,989.1

FUENTE: Estados financieros dictaminados del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, de los ejercicios 2013 a 2017.

En los casos de las cuentas por cobrar de TURISSSTE, los saldos a diciembre de 2017, se incrementaron en 131.3%; en cuanto a otros deudores, aumentó en 101.1%, respecto de los saldos reportados en 2013.

Por el contrario, de 2013 a 2017 las cuentas por cobrar de SUPERISSSTE disminuyeron en 815,778.3 miles de pesos, el 54.3%.

Se detectaron deficiencias en las gestiones de cobro, las cuales son administradas por los órganos administrativos desconcentrados y las unidades administrativas delegacionales.

IV. Estimación de cuentas incobrables.

De 2013 a 2017, la estimación de cuentas incobrables se incrementó en 100.0%. La tendencia de este rubro en relación con el total de cuentas por cobrar, se presenta enseguida:

TENDENCIA DE LA ESTIMACIÓN PARA CUENTAS INCOBRABLES DE 2013 A 2017

(Miles de pesos)

Concepto	2013	2014	2015	2016	2017
Total de cuentas por cobrar	39,696,160.0	41,088,528.0	41,714,195.8	43,251,155.7	48,423,427.3
Estimación para cuentas incobrables	2,733,510.0	4,240,635.0	4,377,950.1	4,815,696.1	5,467,779.3
Porcentaje (%)	6.9	10.3	10.5	11.1	11.3

FUENTE: Estados financieros dictaminados del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, de los ejercicios 2013 a 2017.

En los últimos años, la estimación de las cuentas incobrables mostró una tendencia de crecimiento sobre el total de cuentas por cobrar de 6.9% en 2013, a 11.3% en 2017.

De acuerdo con los estados financieros al 31 de diciembre de 2017, la estimación de las cuentas incobrables totalizó 5,467,779.3 miles de pesos, de los cuales 2,759,728.1 miles de

pesos correspondieron a préstamos personales otorgados; 1,972,375.4 miles de pesos, a otras cuentas por cobrar, y 735,675.8 miles de pesos, a cuotas y aportaciones.

En conclusión, los repuntes mostrados en las tendencias de la cartera indican que la administración no ha sido efectiva. De 2013 a 2017, los tres rubros que integran la cartera de cuentas por cobrar presentaron un incremento de 22.0%. Por otra parte, se tiene una estimación para cuentas incobrables del 11.3%. El análisis de cada rubro se presenta en los resultados siguientes.

3. Administración de la cartera de préstamos personales.

Características de los préstamos y normativa.

Los préstamos personales que se otorgan a los trabajadores afiliados forman parte de las prestaciones y servicios del régimen de seguridad social obligatorio establecido en la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, y se clasifican como sigue:

CARACTERÍSTICAS DE LOS PRÉSTAMOS PERSONALES Y MONTOS

(Miles de pesos)			
Tipo de préstamo		Monto	Amortización
Especiales		de 4 meses hasta 6 meses de sueldo básico	A partir de 5 años De 5 a 10 años Más de 10 años
Ordinarios		de 17.5	A partir de 5 años de 18 a 48 quincenas
Ordinarios	Turismo social	de 13.5 a 24.0	A partir de 5 años de 18 a 48 quincenas
	Exclusivos para pensionados	31.0	Monto fijo 24 meses
	Extraordinarios para damnificados	30.0	Monto fijo 72 a 120 quincenas
	Conmemorativos	de 6 a 8 meses de sueldo básico	A partir de 5 años 48 quincenas
	Adquisición de bienes de uso duradero	de 6 a 8 meses de sueldo básico	A partir de 5 años de 48 a 72 quincenas

FUENTE: Mecanismos de Operación del Programa de Préstamos Personales 2017.

Para regular la gestión crediticia, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) aplica el Reglamento del Otorgamiento y la Recuperación de Préstamos Personales y su Financiamiento aprobado el día 31 de marzo de 2008 por la Junta Directiva del instituto mediante el acuerdo núm. 45.1313.2008 y dado a conocer mediante el Diario Oficial de la Federación el día 14 de mayo de 2008, que contiene las especificaciones en materia de otorgamiento, recuperación, administración y financiamiento del Fondo de Préstamos Personales, del cual provienen los recursos económicos de esa prestación.

En los Mecanismos de Operación del Programa de Préstamos Personales 2017, se establecen las reglas y políticas de operación para el otorgamiento, mediante criterios de transparencia, equidad y oportunidad en el ejercicio de esa prestación para el Programa de Préstamos Personales 2017, el cual se autorizó mediante el acuerdo núm. 41.1356.2016 de la Junta

Directiva del ISSSTE, y consideró el otorgamiento de 695,097 préstamos por un total de 28,061,739.8 miles de pesos.

La Subdirección de Otorgamiento de Crédito informó que, durante 2017, se otorgaron 649,402 préstamos por un total de 29,511,320.8 miles de pesos, con lo cual se determinó que el número de préstamos otorgados representó el 93.4% de la cantidad de préstamos autorizados. El monto de los créditos otorgados excedió en 1,449,581.0 miles de pesos, el 5.2% del monto inicialmente autorizado, en incumplimiento del Programa de Préstamos Personales 2017; no obstante, no se emitió normatividad al respecto.

Trámite y otorgamiento.

La entidad integra un expediente de cada préstamo otorgado, el cual contiene la información y documentación entregada por el solicitante y la emitida por el ISSSTE, como se indica a continuación:

I. Documentación entregada por el solicitante:

1. Solicitud original.
2. Copia del comprobante de percepciones y deducciones.
3. Copia de la identificación.
4. Copia del comprobante de domicilio.
5. Copia de las hojas de servicios obtenidas de las dependencias y entidades en donde haya laborado el trabajador.

II. Documentación emitida por el instituto.

1. Original de la póliza pagaré.
2. Copia de la póliza cheque.
3. En el caso de que se realice una regularización del préstamo, se deberá integrar la impresión de las nuevas condiciones de pago, generada por el sistema.

Se verificó que los expedientes de préstamos incluyeron la información entregada por el solicitante y la emitida por el instituto durante el trámite del préstamo. Para tal fin se seleccionó una muestra aleatoria de 70 expedientes de un total de 1,275,573, que representó el 0.005%, por 3,683.5 miles de pesos, el 0.001% de la cartera reportada al 31 de diciembre de 2017, que incluyó la totalidad de las modalidades de los préstamos del ISSSTE, vigentes en el ámbito nacional, integrada como sigue:

INTEGRACIÓN DE LA MUESTRA DE EXPEDIENTES DE PRÉSTAMOS PERSONALES
DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO,
REPORTADOS EN CARTERA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

(Miles de pesos)

Tipo de préstamo	Expedientes	Saldo en cartera al 31-dic-17
Especial	20	994.6
Ordinario	19	321.8
Corto plazo	13	125.7
Complementario	9	1,937.6
Conmemorativo	3	138.5
Extraordinario damnificados	3	86.7
Automóvil	1	25.4
Damnificados	1	32.5
Mediano plazo	1	20.7
Total	70	3,683.5

FUENTE: Integraciones de cartera vigente y vencida de préstamos personales al 31 de diciembre de 2017.

Al verificar que los expedientes incluyeron la información prevista en la normativa, se determinó que 44 casos estaban integrados correctamente, y 26 presentaron inconsistencias, como se indica a continuación:

INCONSISTENCIAS DETECTADAS EN LA REVISIÓN DE EXPEDIENTES DE PRÉSTAMOS PERSONALES
DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO.

(Miles de pesos)

Expedientes	Inconsistencias	Importe	Observaciones
16	Sin documentación soporte para otorgamiento del préstamo.	1,760.1	A cambio de la documentación requerida, los expedientes contenían alguno de los siguientes documentos: - Oficios emitidos en 2009, 2010 y 2013, referentes al envío del asunto a la Unidad para recuperar el adeudo. - Acta circunstanciada de hechos en la que consta la no localización del expediente. - Acta circunstanciada de hechos por destrucción del expediente a causa del sismo de 2017.
10	Información incompleta	544.2	En algunos casos se incluyeron dictámenes de incobrabilidad y, en otros, no se expusieron los motivos de la falta de la documentación.
26	Total de inconsistencias	2,304.3	

FUENTE: Expedientes de préstamos personales.

Se concluye que 10 de los 70 expedientes analizados no incluyeron la información requerida, en incumplimiento del artículo 4 del Reglamento del Otorgamiento y la Recuperación de los Préstamos Personales y su Financiamiento del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. Además, en 16 de los 70 casos analizados, en los expedientes se anexaron las actas circunstanciadas de hechos que amparan la no localización del expediente o su destrucción a causa del sismo de 2017, así como la evidencia de su envío a la Unidad Jurídica, en lugar de la documentación prevista en la normativa.

Se comprobó que 3 de los 26 expedientes a los que se les detectaron inconsistencias, con saldo por cobrar al 31 de diciembre de 2017, fue de 102.7 miles de pesos, correspondieron a préstamos otorgados durante 2017, sin contar con la documentación prevista en el artículo 4 del Reglamento del Otorgamiento y la Recuperación de los Préstamos Personales y su Financiamiento del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

En el transcurso de la auditoría, la Dirección General de Auditoría Financiera Federal "A" emitió el oficio número DGAFFA/IOIC/011/2019, del 5 de febrero de 2019, para promover la intervención del Órgano Interno de Control en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, debido a que, 23 de los 26 expedientes a los que se les detectaron inconsistencias, cuyo saldo por cobrar al 31 de diciembre de 2017 asciende a 2,201.6 miles de pesos, correspondieron a préstamos personales otorgados en los ejercicios 1989, 1994, 1996, 1997, 2000 al 2007, 2009, 2010 y 2014, sin contar con la documentación prevista en el artículo 4 del Reglamento del Otorgamiento y la Recuperación de los Préstamos Personales y su Financiamiento del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Con motivo de la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares mediante comunicado del 07 de enero de 2019, la Subdirección de Otorgamiento informó que para reforzar el procedimiento de digitalización y resguardo en el archivo central de los expedientes de préstamos personales, suscribió un contrato con un tercero, cuya vigencia es del 21 de junio al 15 de diciembre de 2018, para los servicios de recolección, concentración, expurgación, análisis de incidencias, digitalización, guarda y custodia de los expedientes de los préstamos personales. Se informó que en caso de que la empresa contratada detecte inconsistencias en la integración de expedientes, éstas deberán ser informadas a la Jefatura de Servicios de Cartera y Cobranza quién a su vez requerirá a las Subdelegaciones de Prestaciones responsables la atención de las mismas.

No obstante, no se obtuvo evidencia que acredite que los resultados obtenidos con el servicio contratado hayan contribuido a asegurar que los expedientes que respaldan la cartera vigente y vencida de préstamos personales contengan completa la documentación requerida conforme a lo establecido en el artículo 4 del Reglamento del Otorgamiento y la Recuperación de los Préstamos Personales y su Financiamiento del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Reportes de cartera de préstamos personales otorgados.

Los saldos por cobrar de préstamos personales se controlan mediante reportes de cartera vigente y vencida, los cuales contienen los registros detallados de cada préstamo y muestran datos referentes a la entidad o dependencia, unidad administrativa, fecha de otorgamiento, ramo, pagaduría, número del ISSSTE de cada deudor, número de préstamo, tipo de préstamo, RFC, nombre del deudor, importe del préstamo, saldo de capital, interés, saldo total y fecha del último pago.

Se analizaron las bases de datos de la cartera al 31 de diciembre de 2017, y se identificaron 290 casos 0.02% del total de deudores con dos saldos por recuperar por 11,729.3 (0.003%) miles de pesos. Se revisó la documentación soporte de los dos saldos reportados de cada deudor, y se determinó lo siguiente:

CASOS DE DEUDORES EN EL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL
ESTADO,
CON DOS SALDOS A SU CARGO
(Miles de pesos)

Marca	Casos	Concepto	Importe	Observaciones
1	32	Ambos préstamos vigentes	1,595.1	Se otorgó un segundo préstamo aun cuando se tenía un crédito vigente.
1	85	Préstamo vigente	2,153.4	Se otorgó un segundo préstamo; no obstante, el préstamo anterior no estaba saldado, y contenía las leyendas "Con inactivación de pagos y descuentos", e "Incidencia de renovación".
		Adeudo préstamo anterior	1,362.3	
		Préstamo vigente	2,556.5	El préstamo saldado ya fue liquidado por el deudor, según comentarios de la entidad; sin embargo, en la cartera ambos saldos continúan pendientes de cobro.
2	92	Préstamo saldado*	1,133.2	
2	12	Ambos préstamos saldados*	582.8	En la base de datos se presentan dos créditos con esta leyenda.
2	6	Préstamo saldado*	45.8	El saldo de un préstamo ya fue liquidado; sin embargo, continúa en cartera un préstamo anterior.
		Adeudo préstamo anterior	50.7	
2	6	Préstamo saldado*	33.6	Contiene el concepto de préstamo saldado con las leyendas "Con inactivación de pagos y descuentos", e "Incidencia de renovación".
		Préstamo refinanciado**	28.9	
		Préstamo vigente	1,393.3	La normativa que regula los préstamos no establece las características ni las especificaciones para los refinanciamientos.
3	45	Préstamo refinanciado**	407.2	
3	11	Ambos préstamos refinanciados**	141.7	La normativa que regula los préstamos no establece las características ni las especificaciones para los refinanciamientos.
		Préstamo vigente	117.1	El préstamo fue cancelado; sin embargo, continúa en la cartera.
4	1	Préstamo cancelado	127.7	
	290	Total	11,729.3	

FUENTE: Cartera vigente y vencida de préstamos al 31 de diciembre de 2017.

* Saldos liquidados por el deudor por 1,795.4 miles de pesos.

** No se encuentran definidos en la normativa de préstamos.

De acuerdo con el cuadro anterior, se obtuvieron los resultados siguientes:

- Casos identificados con el número 1. Los 1,595.1 miles de pesos correspondieron a 32 casos contenidos en la base de datos con la característica "Ambos préstamos vigentes", y 85, por 2,153.4 miles de pesos, tienen un "Préstamo vigente" y un "Adeudo con préstamo anterior" por 1,362.3 miles de pesos, el cual contenía la leyenda "Con inactivación de pagos y descuentos".
- Casos identificados con el número 2. Por 1,795.4 miles de pesos, correspondió a 116 casos, relativos a préstamos con la leyenda "Préstamo saldado", el cual, según la base de datos, indica que el préstamo fue liquidado por el deudor; no obstante, la entidad no presentó documentación soporte que acredite el pago del préstamo.

- Casos identificados con el número 3. La base de datos incluyó un monto de 548.7 miles de pesos, correspondiente a 56 casos provenientes de préstamos refinanciados. La normativa no establece características ni especificaciones para los refinanciamientos.
- Casos identificados con el número 4. Un caso con un préstamo cancelado por 127.7 miles de pesos, el cual ya no representa un saldo recuperable real para el ISSSTE; no obstante, el deudor tiene otro crédito especial por 117.1 miles de pesos.

De los 290 casos que totalizaron 11,729.3 miles de pesos de saldos duplicados, se determinó que 4,285.5 miles de pesos fueron otorgados como un segundo préstamo en el 2017 a 139 derechohabientes que ya contaban con un crédito inicial, y los 7,443.8 miles de pesos restantes, corresponden a 441 préstamos otorgados en ejercicios anteriores, en contravención de los artículos 166 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, así como de los artículos 22 y 25 del Reglamento del Otorgamiento y la Recuperación de los Préstamos Personales y su Financiamiento, del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, en los cuales se establece que no se concederán nuevos préstamos especiales, ordinarios, ni para bienes de consumo duradero, mientras permanezca insoluto el anterior.

En el transcurso de la auditoría, la Dirección General de Auditoría Financiera Federal "A" emitió el oficio número DGAFFA/IOIC/011/2019, del 5 de febrero de 2019, para promover la intervención del Órgano Interno de Control en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, debido a que, un monto de 7,443.8 miles de pesos, correspondientes a 441 préstamos otorgados en los ejercicios 1999, 2001, y 2003 a 2016, correspondieron a registros de adeudos dobles a cargo de un mismo deudor, en contravención de los artículos 166 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, así como de los artículos 22 y 25 del Reglamento del Otorgamiento y la Recuperación de los Préstamos Personales y su Financiamiento, del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, en los cuales se establece que no se concederán nuevos préstamos especiales, ordinarios, ni para bienes de consumo duradero, mientras permanezca insoluto el anterior.

Además, la muestra seleccionada de los expedientes de préstamos personales reportada al cierre del ejercicio 2017, con un saldo por cobrar al 31 de diciembre de 2017, por un monto de 102.7 miles de pesos, no cuenta con la información requerida en los mismos, en incumplimiento del artículo 4 y 14 fracción I y II, del Reglamento del Otorgamiento y la Recuperación de los Préstamos Personales y su Financiamiento del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Proceso de cobranza de préstamos personales.

El Reglamento del Otorgamiento y la Recuperación de Préstamos Personales y su Financiamiento, así como los Mecanismos de Operación del Programa de Préstamos Personales 2017, aprobados por la Subdirección de Otorgamiento de Crédito y emitidos en enero de 2017, establecen que las dependencias y entidades deben aplicar los descuentos quincenales en nómina que ordene el ISSSTE para recuperar los créditos que otorgue, y a enterar dichos recursos mediante nóminas, a más tardar cinco días después de cada quincena.

La cobranza de los préstamos personales se ampara con la “Declaración de obligaciones de cuotas y aportaciones de seguridad social” y el “Recibo electrónico TG-1”, emitidos por el sistema automatizado denominado SERICA, el cual es alimentado por las dependencias y entidades afiliadas.

Para constatar que los préstamos personales se cobraron de conformidad con la normativa, se seleccionó una muestra de 16 de las 1,741 dependencias que efectuaron pagos por 101,207.2 miles de pesos, de las cuales se analizaron los recibos electrónicos TG-1, correspondientes a la quincena 24 de 2017, los estados de cuenta bancarios y el reporte de nómina. La muestra se integró como sigue:

MUESTRA^{1/} DE LOS PAGOS RECIBIDOS EN EL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO, MEDIANTE LOS RECIBOS TG-1 DE LA QUINCENA 24 DE 2017
(Miles de pesos)

	Entidad	Clave de aportante	Dependencia	Monto
1	BCS	211-03-003	H. Congreso Personal Administrativo	131.7
2	BCS	010-03-003	Gobierno del Estado de Baja California Sur (Secretaría)	2,313.4
3	Coahuila	910-05-002	Secretaría de Educación Pública Central Coahuila	9,314.7
4	Michoacán	910-16-053	Secretaría de Educación Pública Central Michoacán	16,681.1
5	Michoacán	012-16-053	Secretaría de Salud en Michoacán	2,837.4
6	Nayarit	910-18-017	Secretaría de Educación Pública Central Nayarit	5,419.0
7	Nayarit	412-18-017	Secretaría de Salud Nayarit (precarios)	848.6
8	Oaxaca	012-20-067	Servicios de Salud de Oaxaca	2,603.8
9	Veracruz	910-30-087	Secretaría de Educación Pública Central Veracruz	22,458.3
10	Veracruz	012-30-087	Servicios de Salud de Veracruz	2,799.8
11	Edo. México	012-15-106	Instituto de Salud del Estado de México Personal	7,930.4
12	Edo. México	412-15-106	Secretaría de Salud del Edo. Mex.. (precarios)	3,388.6
13	Edo. México	910-15-106	Secretaría de Educación Pública Central Estado de México	17,417.6
14	Zacatecas	412-32-056	Servicios de Salud de Zacatecas Precarios	928.3
15	Zacatecas	910-32-017	Secretaría de Educación Pública Central Zacatecas	5,267.6
16	Zacatecas	012-32-056	Servicios de Salud de Zacatecas	866.9
			Total	101,207.2

FUENTE: Base de datos proporcionada por la Subdirección de Contaduría de la Dirección de Finanzas.

^{1/} Muestra aleatoria, con nivel de confianza del 90.0% y margen de error del 10.0%

Se determinó que las dependencias y entidades reportaron los préstamos personales por 101,207.2 miles de pesos, mediante los recibos electrónicos TG-1, y se pagaron efectivamente, ya que los recursos ingresaron en las cuentas bancarias del ISSSTE, en cumplimiento de la normativa que regula los préstamos personales.

Antigüedad de la cartera de préstamos.

De los 43,766,404.5 miles de pesos reportados en la cartera de préstamos personales al 31 de diciembre de 2017, se comprobó que 1,069,688.7 miles de pesos, el 2.4%, correspondió a préstamos de más de 10 años de antigüedad, y 59,774.3 miles de pesos, el 0.1%, a préstamos sin fecha de registro, los cuales incluyeron préstamos con antigüedad de 38.6 años, en incumplimiento del artículo 249 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, el cual establece que los adeudos, cualquiera que sea su especie,

prescribirán en 10 años. Además, el Reglamento Orgánico de las Delegaciones Estatales y Regionales del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, establece que cada subdelegado de prestaciones es responsable de la cobranza de los préstamos otorgados hasta su liquidación total, así como la coordinación de las gestiones para la aplicación de órdenes de descuento y demás gestiones para recuperar los adeudos de préstamos.

Medidas de apremio.

La Dirección de Prestaciones Económicas, Sociales y Culturales informó que, para recuperar la cartera vencida de los préstamos personales, durante 2017 se realizaron las gestiones siguientes:

- Acciones de regularización mediante órdenes de descuento que se envían a la dependencia correspondiente para solicitar el alta de los descuentos vía nómina.
- Envío de citatorios a los deudores, a fin de suscribir convenios con nuevas condiciones de pago.
- Oferta del cálculo de reducción de interés al deudor, para que cubra el adeudo en una sola exhibición.

Se solicitó a la entidad fiscalizada que informara sobre las medidas de apremio que aplicó durante 2017. Al respecto, la entidad fiscalizada informó que la Jefatura de Servicios de Cartera y Cobranza envía cada mes la cartera de préstamos personales a las delegaciones estatales y regionales, siendo la responsabilidad de cada Subdelegación de Prestaciones la recuperación de cada cuenta por cobrar.

De lo anterior, se obtuvo que, de un total de 37 delegaciones, sólo 2 proporcionaron evidencia de los citatorios enviados a los deudores, por lo que las otras 35 no acreditaron contar con las medidas de apremio referidas.

En conclusión, de la revisión a la administración de la cartera de préstamos personales se observó lo siguiente:

- La Junta Directiva del ISSSTE, consideró el otorgamiento de 695,097 préstamos por un total de 28,061,739.8 miles de pesos, no obstante, la Subdirección de Otorgamiento de Crédito informó que, durante 2017, se otorgaron 649,402 préstamos por un total de 29,511,320.8 miles de pesos, con lo cual se determinó que el número de préstamos otorgados representó el 93.4% de la cantidad de préstamos autorizados. El monto de los créditos otorgados excedió en 1,449,581.0 miles de pesos, el 5.2% del monto inicialmente autorizado, en incumplimiento del Programa de Préstamos Personales 2017, por lo cual se sugiere actualizar los mecanismos de operación.
- De la verificación de 70 expedientes en 10 casos no se localizó la información completa entregada por el solicitante o emitida por el instituto.
- En 16 de los 70 casos analizados en los expedientes se anexaron actas circunstanciadas de hechos que amparan la no localización del expediente o su destrucción a causa del sismo de 2017.

- En 3 de los 26 expedientes a los que se les detectaron inconsistencias, cuyo saldo por cobrar al 31 de diciembre de 2017 fue de 102.7 miles de pesos, correspondieron a préstamos otorgados durante 2017, sin contar con la documentación prevista en el artículo 4 del reglamento.
- Se identificaron 290 casos que totalizaron 11,729.3 miles de pesos de saldos duplicados, se determinó que 4,285.5 miles de pesos se otorgaron a un segundo préstamo en el ejercicio 2017 a 139 derechohabientes que ya contaban con un crédito inicial y los 7,443.8 miles de pesos restantes, corresponden a 441 préstamos otorgados en ejercicios anteriores a 2017.
- De los 43,766,404.5 miles de pesos reportados en la cartera de préstamos personales al 31 de diciembre de 2017, se comprobó que 1,069,688.7 miles de pesos, el 2.4%, correspondió a préstamos de más de 10 años de antigüedad, y 59,774.3 miles de pesos, el 0.1%, a préstamos sin fecha de registro, los cuales incluyeron préstamos con antigüedad de 38.6 años.
- Sobre las medidas de apremio que aplicó durante 2017 se identificó que, de un total de 37 delegaciones, sólo 2, el 5.4%, proporcionaron evidencia de los citatorios enviados a los deudores, por lo que las otras 35 no acreditaron contar con las medidas de apremio referidas.

2017-1-19GYN-15-0242-01-001 Recomendación

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado por conducto de su Dirección de Prestaciones Económicas y Culturales, establezca mecanismos de verificación en todas sus unidades administrativas para asegurarse de que los expedientes de los préstamos personales que respaldan la cartera vigente y vencida contengan la documentación completa que establece la normativa, debido a que los expedientes no incluyeron la documentación requerida.

2017-1-19GYN-15-0242-01-002 Recomendación

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado depure las bases de datos que muestran el detalle de la cartera vigente y vencida de préstamos personales, a fin de asegurarse de que los saldos por deudor incluidos correspondan a los importes que sean recuperables y representen un derecho real de cobro, y evitar que los adeudos prescriban.

2017-1-19GYN-15-0242-01-003 Recomendación

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado verifique, controle e implemente medidas de apremio en sus delegaciones, a fin de recuperar los saldos vencidos de los préstamos personales, ejercer mayor control en la recuperación y evitar la acumulación de los saldos antiguos e irrecuperables.

2017-1-19GYN-15-0242-01-004 Recomendación

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado recabe la documentación de los expedientes faltantes que se perdieron con motivo del sismo, o se extraviaron según actas, correspondientes a préstamos personales, a fin de asegurarse de

que dichos expedientes contengan la documentación completa, en cumplimiento de la normativa para el otorgamiento de préstamos.

2017-1-19GYN-15-0242-01-005 Recomendación

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado actualice los Mecanismos de Operación del Programa de Préstamos Personales e incluya la estricta observancia sobre el número de créditos y el monto de los créditos, a fin de evitar discrecionalidad por quienes autorizan.

2017-9-19GYN-15-0242-08-002 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria

La Auditoría Superior de la Federación emite la Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria para que el Órgano Interno de Control en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado o su equivalente realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente por las irregularidades de los servidores públicos que en su gestión otorgaron nuevos préstamos especiales, ordinarios y para bienes de consumo duradero, sin que los deudores cubrieran el saldo insoluto del préstamo anterior.

2017-9-19GYN-15-0242-08-003 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria

La Auditoría Superior de la Federación emite la Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria para que el Órgano Interno de Control en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado o su equivalente realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente por las irregularidades de los servidores públicos que en su gestión otorgaron préstamos en 2017 por 102.7 miles de pesos sin contar con la información requerida en los expedientes.

2017-1-19GYN-15-0242-06-001 Pliego de Observaciones

Se presume un probable daño o perjuicio o ambos a la Hacienda Pública Federal del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, por un monto de 4,285,500.00 pesos (cuatro millones doscientos ochenta y cinco mil quinientos pesos 00/100 m.n.), por préstamos personales otorgados durante 2017 a 139 derechohabientes que adeudan un crédito inicial y se les otorgó un segundo crédito sin tener derecho, al no haber liquidado el saldo insoluto inicial.

4. Administración de la Cartera de Cuotas y Aportaciones

Las cuotas son los enteros de seguridad social que cubren los trabajadores; en tanto, las aportaciones son los enteros que realizan las dependencias y entidades afiliadas al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE).

El “Sistema Electrónico de Recaudación de Ingresos de Ingresos de Cuotas y Aportaciones” (SERICA) es la herramienta que el ISSSTE pone a disposición de las dependencias y entidades para la determinación, entero y recaudación de las cuotas y aportaciones de seguridad social establecidas en la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Mediante una réplica del cálculo, se comprobó que las cuotas y aportaciones se determinaron con base en el sueldo básico de cada trabajador y en los porcentajes de retención establecidos en la ley citada.

Para la réplica del cálculo de las cuotas y aportaciones causadas durante 2017, se consideraron los desgloses de las nóminas registradas por siete dependencias y entidades en el sistema SERICA, correspondientes a las quincenas 11, por 32,978.0 miles de pesos, y 17, por 29,520.0 miles de pesos. La réplica se integró como se muestra a continuación:

INTEGRACIÓN DE LA RÉPLICA DEL CÁLCULO DE CUOTAS Y APORTACIONES DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD
Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO, DISTRIBUCIÓN POR DEPENDENCIA
(Miles de pesos)

Consecutivo	Clave aportante	Dependencia/ Entidad	Importes	
			11	17
1	240-12-029	Secretaría de Educación Pública en Guerrero	4,467.0	4,695.8
2	011-12-029	Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos Gro.	4,738.3	908.4
3	020-12-001	H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez	1,360.6	1,378.9
4	060-15-106	INEA, Estado de México	377.7	395.1
5	410-12-029	Colegio de Bachilleres del Estado de Guerrero	1,976.4	1,957.9
6	012-12-029	Servicios Estatales de Salud	15,784.8	15,786.3
7	012-08-019	Servicios de Salud de Chihuahua	4,273.2	4,397.6
Total			32,978.0	29,520.0

FUENTE: Desglose de las nóminas registradas por las dependencias y entidades en el sistema SERICA.

Como resultado, se comprobó que las cuotas y aportaciones que realiza en forma automática el sistema SERICA se calcularon con base en el sueldo básico de cada trabajador, y con los porcentajes de retención establecidos en la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Cada periodo quincenal, las dependencias y entidades retienen de los sueldos de sus trabajadores, las cuotas y descuentos de seguridad social, las cuales entera al ISSSTE junto con las aportaciones que le corresponden en su carácter de patrón, excepto en el caso de las cuotas y aportaciones al seguro de retiro, cesantía en edad avanzada y vejez, así como al Fondo de la Vivienda, de las cuales el entero es bimestral, el cual se realiza mediante los sistemas o programas informáticos que determine la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro.

Para verificar que las cuotas y aportaciones se recaudaron de acuerdo con la ley referida, se seleccionó una muestra de 16 aportantes de 316, por 1,812,813.8 miles de pesos, que representó el 54.0% del saldo al 31 de diciembre de 2017, por 3,356,163.4 miles de pesos de las cuotas y aportaciones por cobrar, sobre la cual se efectuaron pruebas de circularización y cobros posteriores. La muestra se integró como sigue:

INTEGRACIÓN DE LA MUESTRA DE RECAUDACIÓN DE CUOTAS Y APORTACIONES DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO, REPORTADAS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017

(Miles de pesos)

Cantidad de aportantes	Prueba de auditoría aplicada	Saldo al 31-dic-17
7	Confirmación de saldos	644,246.3
9	Cobros posteriores	1,168,567.5
16	Total	1,812,813.8

FUENTE: Cartera de cuotas y aportaciones al 31 de diciembre de 2017.

Se confirmó el saldo por cobrar de las cuotas y aportaciones, reportado al 31 de diciembre de 2017, correspondiente a siete aportantes por 644,246.3 miles de pesos, como se muestra a continuación:

SALDOS DE CUOTAS Y APORTACIONES DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO, REPORTADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
CONFIRMADOS MEDIANTE CIRCULARIZACIÓN

(Miles de pesos)

Núm.	Clave de aportante	Dependencia o entidad	Saldo
1	012-16-053	Secretaría de Salud en Michoacán	50,158.6
2	013-28-041	Gobierno del Estado de Tamaulipas (personal jubilado)	39,906.4
3	080-07-101	Universidad Autónoma de Chiapas	352,998.1
4	241-12-001	Comisión de Agua Potable y Alcantarillado Municipio de Acapulco	47,014.7
5	412-03-003	Secretaría de Salud Baja California Sur (precarios)	28,783.1
6	412-16-053	Secretaría de Salud Michoacán (precarios)	94,646.6
7	910-25-006	Secretaría de Educación Pública Central Sinaloa	30,738.8
		Total	644,246.3

FUENTE: Cartera de clientes por cuotas, aportaciones, préstamos personales, estancias y servicio médico a pensionados.

Se recibieron las respuestas de las siete cartas de confirmación, con las cuales se determinó que el saldo reportado por las dependencias y entidades por 644,246.3 miles de pesos, coincidió con el registrado en la cartera del ISSSTE al cierre de 2017.

Se verificó la cobranza de enero a mayo de 2018, de nueve dependencias que reportaron un saldo en cartera al 31 de diciembre de 2017, por 1,168,567.5 miles de pesos, distribuidos como se muestra a continuación:

MUESTRA DE ENTIDADES SELECCIONADAS PARA REVISIÓN DE COBROS POSTERIORES RECIBIDOS
DE ENERO A MAYO DE 2018, POR EL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES
DEL ESTADO

(Miles de pesos)

Núm.	Clave de aportante	Dependencia o entidad	Saldo al 31-12-2017	Cobros 2018
1	012-07-89	Instituto de Salud del Estado de Chiapas (Federal)	118,743.9	118,743.9
2	412-07-89	Instituto de Salud del Estado de Chiapas (Personal precario)	204,213.8	204,213.8
3	010-05-002	Gobierno del Estado de Coahuila de Zaragoza	58,930.2	58,930.2
4	012-15-106	Instituto de Salud del Estado de México	118,572.5	72,886.2
5	412-15-106	Instituto de Salud del Estado de México (regularizados personal precario)	61,325.3	34,180.1
6	012-20-067	Servicios de Salud de Oaxaca	64,529.8	64,529.8
7	412-20-067	Servicios de Salud de Oaxaca (Precarios)	84,924.4	84,924.4
8	230-30-087	Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz	34,223.8	34,223.8
9	080-32-056	Universidad Autónoma de Zacatecas	423,103.8	70,247.1
		Total	1,168,567.5	742,879.3

FUENTE: Estados de cuenta bancarios.

Se determinó que, de enero a mayo de 2018, el ISSSTE recuperó 742,879.3 miles de pesos, el 63.6% de los 1,168,567.5 miles de pesos analizados. Los adeudos remanentes por 425,688.2 miles de pesos, se continuaron presentando como saldos a cargo de las entidades correspondientes, y se incluyeron en los oficios de notificación de adeudo enviados por el instituto el 08 de diciembre de 2017.

De los 1,812,813.8 miles de pesos de la muestra, se comprobó que 644,246.3 miles de pesos fueron reconocidos por las dependencias afiliadas; 742,879.3 miles de pesos, recaudados, reportados en el "Sistema Electrónico de Recaudación de Ingresos de Ingresos de Cuotas y Aportaciones" (SERICA) e ingresados a las cuentas bancarias del ISSSTE; y 425,688.2 miles de pesos, se continuaron presentando como saldos a cargo de las entidades correspondientes, y se incluyeron en los oficios de notificación de adeudo enviados por el instituto el 08 de diciembre de 2017. Por lo anterior, se concluye que la muestra por 1,812,813.8 miles de pesos, del importe total de las cuotas y aportaciones por cobrar de la cartera reportada al 31 de diciembre de 2017, por 3,356,163.4 miles de pesos, correspondió a un saldo por recuperar y representó un derecho real de cobro para el ISSSTE.

Medidas de apremio

Las notificaciones de adeudo enviadas a las dependencias y entidades deudoras, así como las afectaciones a las participaciones federales, son las medidas de apremio implementadas por el ISSSTE para recuperar los adeudos vencidos de las cuotas y aportaciones.

En el primer caso, una vez notificado el adeudo se otorga un plazo de 10 días hábiles para que el deudor presente las aclaraciones correspondientes; para afectar las participaciones federales se aplican los procedimientos establecidos en las Reglas de Operación para el Proceso de las Solicitudes de Afectación y Compensación de las Participaciones Federales, emitidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP).

No se obtuvo evidencia de la recuperación de los adeudos como resultado de las notificaciones enviadas a las dependencias y entidades deudoras. Se comprobó que la afectación de participaciones federales es la única medida de apremio implementada que ha dado resultados al ISSSTE, ya que con la aplicación de esta medida durante 2017, se recuperaron adeudos por 2,111,573.8 miles de pesos. No obstante, la cartera de cuotas y aportaciones reportada al cierre de 2017, por 3,356,163.4 miles de pesos, se incrementó en 570,788.6 miles de pesos con respecto de los 2,785,374.8 miles de pesos reportados al cierre de 2016.

Formalización de los servicios que presta el ISSSTE a sus trabajadores afiliados

Para que los trabajadores afiliados al ISSSTE y sus familiares derechohabientes reciban los seguros, prestaciones y servicios del régimen obligatorio, en el artículo 204 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado se establece la suscripción de convenios de incorporación con los gobiernos de las entidades federativas, o de los municipios y sus dependencias y entidades, los cuales deben sujetarse al texto que apruebe la Junta Directiva del instituto, y deben contener el otorgamiento de la garantía incondicional del pago de las cuotas y aportaciones correspondientes.

Al respecto, la Subdirección de lo Consultivo del ISSSTE informó que, al 31 de diciembre de 2017, se registraron 272 convenios de incorporación vigentes, de los cuales 206 son de incorporación total, y 66 parciales, es decir, amparan la prestación de ciertos servicios de seguridad social.

Se constató que 106 de los 272 convenios referidos, se suscribieron con anterioridad a 2007, pero no se actualizaron, en incumplimiento del artículo trigésimo séptimo transitorio de la ley citada, el cual dispone que los gobiernos de las entidades federativas o municipios, así como sus dependencias y entidades, debieron adecuar los convenios en un plazo que no excediera el 30 de junio de 2008.

En el transcurso de la auditoría, la Dirección General de Auditoría Financiera Federal "A" emitió el oficio número DGAFFA/IOIC/011/2019, del 5 de febrero de 2019, para promover la intervención del Órgano Interno de Control en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, debido a que, 106 de los 272 convenios de incorporación registrados al 31 de diciembre de 2017, se suscribieron con anterioridad a 2007, pero no se actualizaron, en incumplimiento del artículo trigésimo séptimo transitorio de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Para verificar que el ISSSTE cuenta con los instrumentos jurídicos para la prestación de sus servicios, se analizaron 12 convenios de la cartera al 31 de diciembre de 2017, que amparan adeudos por 732,015.1 miles de pesos, los cuales se detallan a continuación:

MUESTRA DE CONVENIOS DE INCORPORACIÓN TOTAL DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE
LOS TRABAJADORES DEL ESTADO

(Miles de pesos)

Núm.	Clave aportante	Nombre del convenio/contrato	Fecha contrato	Saldo al 31-Dic-2017	Dependencia/ Entidad
1	180-09-001	Convenio que celebran el Departamento del Distrito Federal y el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	08/08/1972	258,706.6	Caja de Previsión Policía Preventiva
2	177-09-001	Contrato de subrogación de servicios médicos para pensionados y jubilados de la caja de previsión de la Policía y Tránsito, que celebran la Caja de Previsión de la Policía y Tránsito del Distrito Federal, y el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.	15/02/1976	263,994.8	C. de Previsión de la P. Preventiva Pers. Jubilado.
3	010-18-017	Contrato modificatorio a los diversos de fecha 1° de octubre de 1988 y 13 de enero de 1994, que celebran, por una parte, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, y por la otra, el Gobierno del Estado de Nayarit.	01/11/2000	91,249.6	Gobierno del Estado de Nayarit.
4	240-12-029	Convenio de incorporación total voluntaria al régimen obligatorio de la Ley del ISSSTE, de trabajadores adscritos a planteles que se incorporan al sistema educativo estatal, que celebran, por una parte, el Gobierno del Estado de Guerrero y, por la otra, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.	18/05/1972	24,881.5	Secretaría de Educación Pública en Guerrero
5	009-18-017	Contrato modificatorio a los diversos de fecha 1° de octubre de 1988 y 13 de enero de 1994, que celebran, por una parte, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, y por la otra, el Gobierno del Estado de Nayarit.	01/11/2000	25,113.1	Gobierno del Estado de Nayarit.
6	011-12-029	Convenio modificatorio al convenio de incorporación total voluntaria al régimen obligatorio de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, y por la otra el Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Guerrero.	31/12/2008	8,725.2	Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos de Guerrero
7	020-12-001	Convenio de incorporación parcial voluntaria al régimen de la Ley del ISSSTE por cuanto hace al seguro de enfermedades, maternidad, servicios de medicina preventiva y rehabilitación física y mental, que celebran, por una parte, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (el Instituto), y por la otra, el H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez, del Estado de Guerrero.	20/10/2000	14,325.5	H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez
8	060-15-106	Documento no proporcionado por el ISSSTE.	N/A	210.0	Instituto Nacional para la Educación de los Adultos, Estado de México
9	410-12-029	Convenio modificatorio al convenio de incorporación total y voluntaria al régimen obligatorio del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, y por la otra, el Colegio de Bachilleres del Estado de Guerrero	31/12/2008	15,721.4	Colegio de Bachilleres del Estado de Guerrero
10	276-30-194	Documento no proporcionado por el ISSSTE.	N/A	12,075.5	Consejo de la Judicatura Federal, Villa Aldama
11	012-12-029	Convenio de incorporación voluntaria al régimen obligatorio de la Ley del ISSSTE de los trabajadores que transfiere la Secretaría de Salud al Gobierno del Estado de Guerrero, en cumplimiento del programa de reforma del sector salud 1995-2000, que celebran, por una parte, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, y por la otra, el Gobierno del Estado de Guerrero.	20/08/1996	14,325.5	Servicios Estatales de Salud
12	012-08-019	Convenio modificatorio al convenio de incorporación total voluntaria al régimen obligatorio de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y, por la otra, Servicios de Salud de Chihuahua.	31/12/2008	2,686.4	Servicios de Salud de Chihuahua
Total				732,015.1	

FUENTE: Contratos proporcionados por la Jefatura de Registros Financieros de la Tesorería General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE).

N/A: No aplica por ser un documento no entregado a esta ASF.

Se determinó que el ISSSTE no contó con los convenios en los casos 8 y 10. Además, excepto por los casos 6, 9 y 12, los convenios se suscribieron al amparo de la ley abrogada en 2007.

Por lo anterior, se concluyó que 7 de los 12 convenios revisados se suscribieron al amparo de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado abrogada

en 2007, pero no se actualizaron, en incumplimiento del artículo trigésimo séptimo transitorio de la ley vigente, *el cual dispone que los gobiernos de las entidades federativas o municipios, así como sus dependencias y entidades, debieron adecuar los convenios en un plazo que no excediera el 30 de junio de 2008*. Además, no se contó con 2 de los 12 convenios solicitados.

Por otra parte, la entidad fiscalizada informó que de los 272 convenios de incorporación registrados por la Dirección Jurídica al 31 de diciembre de 2017, 146 convenios que se cuantifican en un monto de 1,491,003.9 miles de pesos de la cartera de cuotas y aportaciones, no contienen el otorgamiento de la garantía incondicional de pago de las cuotas y aportaciones, previsto en el artículo 204 de la ley citada.

En conclusión, la cartera de cuotas y aportaciones reportada al 31 de diciembre de 2017, representa un derecho real de cobro para el ISSSTE, ya que de una muestra revisada por 1,812,813.8 miles de pesos, se comprobó que 644,246.3 miles de pesos fueron reconocidos por las dependencias afiliadas; 742,879.3 miles de pesos se recaudaron, reportaron en el sistema SERICA e ingresaron a las cuentas bancarias del ISSSTE de enero a mayo de 2018; y 425,688.2 miles de pesos se continuaron presentando como saldos a cargo de las entidades correspondientes, y se incluyeron en los oficios de notificación de adeudo enviados por el instituto el 08 de diciembre de 2017.

Se considera que las medidas de apremio para recuperar las cuotas y aportaciones deben ser fortalecidas, ya que no se obtuvo evidencia de la recuperación de los adeudos como resultado de las notificaciones enviadas a las dependencias y entidades deudoras. Se constató que la cartera reportada al cierre de 2017, se incrementó en 570,788.6 miles de pesos respecto de 2016, y existen deficiencias en los procedimientos establecidos por el ISSSTE para controlar los instrumentos jurídicos que amparan los derechos de cobro de adeudos por cuotas y aportaciones, ya que, de la muestra de 12 convenios revisados, 7 se suscribieron al amparo de la ley abrogada en 2007, pero no se actualizaron; mientras que, en 2 no se contó con los convenios solicitados. Además, 146 convenios por 1,491,003.9 miles de pesos, de los 272 convenios registrados por la Dirección Jurídica al 31 de diciembre de 2017, no contienen el otorgamiento de la garantía incondicional de pago de las cuotas y aportaciones.

2017-1-19GYN-15-0242-01-006 **Recomendación**

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado por medio de la Dirección Jurídica, actualice los convenios de incorporación que amparan los servicios de seguridad social prestados a los derechohabientes inscritos, a fin de contar con instrumentos jurídicos vigentes y válidos para hacer exigibles los adeudos por cuotas y aportaciones.

5. Administración de la Cartera de Otras Cuentas por Cobrar

Los saldos reportados provienen de la información diaria, mensual o bimestral recopilada de diversas fuentes, relacionadas con las operaciones realizadas por las áreas centrales y delegacionales del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) así como las de los órganos administrativos desconcentrados (TURISSSTE, SUPERISSSTE, PENSIONISSSTE Y FOVISSSTE).

Al 31 de diciembre de 2017, se reportaron 4,654,989.1 miles de pesos en la cartera de otras cuentas por cobrar. Se seleccionó una muestra de 11 partidas de los distintos rubros de otras

cuentas por cobrar por 1,956,819.7 miles de pesos, el 42.0%, de las cuales se solicitó la evidencia documental que respalda los saldos al cierre de 2017, como se muestra a continuación:

MUESTRA DE OTRAS CUENTAS POR COBRAR DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES
DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO
(Miles de pesos)

Rubro de los estados financieros	Saldo al 31-dic-17	Partidas seleccionadas como muestra		
		Núm.	Descripción de la partida	Importe
Otros deudores	1,481,785.9	2	Deudores faltantes en inventario	256,241.8
		3	Deudores por siniestros	13,808.6
Cuentas por cobrar TURISSSTE	990,312.6	1	Cientes por servicios turísticos	209,141.8
		4	SUPERISSSTE diversos	55,607.1
Cuentas por cobrar SUPERISSSTE	687,514.7	5	SUPERISSSTE faltantes de inventario	38,253.6
		10	IVA SUPERISSSTE	676,606.5
IVA de órganos administrativos desconcentrados	682,423.4	11	Sistema de compensación del Gobierno del Distrito Federal	519,534.2
			Responsabilidades (Oficinas Centrales)	17,125.8
Gobierno de la Ciudad de México (CDMX)	494,843.7	7	Responsabilidades SUPERISSSTE	76,137.4
		8	IEPS	48,235.0
Otros impuestos acreditables de TURISSSTE y SUPERISSSTE	48,235.0			48,235.0
Cuentas por Cobrar PENSIONISSSTE	46,127.9	9	Cuentas por Cobrar PENSIONISSSTE	46,127.9
Gastos a comprobar	2,112.6			0.0
	4,654,989.1			1,956,819.7

FUENTE: Estados Financieros del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), al 31 de diciembre de 2017 e integraciones contables de otras cuentas por cobrar.

Del análisis de las partidas seleccionadas se determinó lo siguiente:

- La partida 1, por 209,141.8 miles de pesos, se integró por seis facturas expedidas en 2014, 2015 y 2016, por servicios proporcionados a la Secretaría de Gobernación, Órgano Administrativo Desconcentrado Policía Federal, al amparo de los convenios de colaboración identificados con los núms. SEGOB/PF/SG/CSG/DGRM/C001-F/2014 y SEGOB/PF/SG/CSG/DGRM/C001-E/2014, ambos de fecha 31 de diciembre de 2013; SEGOB/PF/SG/CSG/DGRM/C064-A/2014 de fecha 1 de septiembre de 2014 y SEGOB/PF/SG/CSG/DGRM/C075-A/2014 de fecha 1 de noviembre de 2014. Los cuatro convenios tuvieron como objetivo la "Prestación de servicios de reservación de hospedaje y suministro de alimentos para el apoyo de despliegue de fuerza táctico-operativo de la Policía Federal en la República Mexicana, así como para la reservación, expedición, venta y entrega de boletos de pasajes de transportación aérea nacional e internacional".

Los servicios fueron proporcionados a la Policía Federal en 2014; sin embargo, a solicitud del cliente, los adeudos se refacturaron en 2015, 2016 y 2017 para que la Policía Federal se encontrara en posibilidad de cubrir sus adeudos con presupuesto del año en curso.

No obstante, al 31 de diciembre de 2017 el ISSSTE reportó 990,312.6 miles de pesos por cobrar a clientes por servicios turísticos, de los cuales 707,075.2 miles de pesos corresponden a la Policía Federal, y aunque provienen de 2014, el TURISSSTE informó que no se tiene una fecha estimada para recuperar ese adeudo. Además, el saldo de clientes también incluye 106,202.8 miles de pesos que provienen de registros efectuados en el periodo de 2000 a 2013, y de los cuales la entidad informó que se consideran irrecuperables, debido a que carecen de soporte documental.

Con motivo de la presentación de resultados finales y observaciones preliminares, la Jefatura de Servicios de Administración de TURISSSTE, informó que el saldo de clientes por servicios turísticos por 990,312.6 miles de pesos, reportado al cierre de 2017, disminuyó en 343,907.0 miles de pesos al 30 de noviembre de 2018, y en dicha disminución se incluyeron 219,642.8 miles de pesos del adeudo a la Policía Federal.

Se informó que la Policía Federal realizó un pago de 150,000.0 miles de pesos, el 25 de mayo de 2018, y que se realizaron ajustes a la facturación por 69,642.8 miles de pesos. Sin embargo, conviene mencionar que el adeudo a cargo de la Policía Federal proviene de 2014 y sigue siendo un saldo vencido presentado en la cartera, por lo cual TURISSSTE debe fortalecer los mecanismos de cobranza a fin de recuperar los adeudos vencidos de la Policía Federal, así como realizar la depuración de los saldos de 2000 a 2013 por 106,202.8 miles de pesos, por falta de documentación soporte.

- La partida 2 por 256,241.8 miles de pesos, corresponde al registro efectuado en 2017 para reconocer los adeudos por faltantes de inventarios de medicamentos, materiales y suministros médicos de la delegación de Veracruz, determinadas en 2008 y ejercicios anteriores.

Conviene mencionar que el registro de los adeudos por faltantes de inventario se efectuó para atender una observación emitida en 2015 por el Órgano Interno de Control en el ISSSTE (OIC), en la que se recomendó efectuar los ajustes contables y determinar a los responsables del manejo de los inventarios observados con fundamento en las Políticas de Operación del Manual de Procedimientos para el Inventario Anual de Bienes de Consumo.

Las políticas de operación referidas establecen que ante la falta de aclaración de los faltantes de inventario se deben elaborar actas circunstanciadas y testimoniales, las cuales serán enviadas al OIC para que éste determine si procede o no fincar responsabilidades a los servidores públicos involucrados en la actividad; y la entidad informó que con el envío de dichas actas circunstanciadas se cancelaron las cuentas de orden de diferencias en inventarios y se reconocieron a los deudores respectivos.

Con motivo de la presentación de resultados finales y observaciones preliminares, la entidad fiscalizada proporcionó comunicado del 17 de enero de 2019, mediante el cual demostró que se encuentra en espera de la respuesta del OIC en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales

de los Trabajadores del Estado y sus diferentes áreas delegacionales, para determinar el procedimiento a seguir con los adeudos determinados por faltantes de inventarios.

- La partida 3 por 13,808.6 miles de pesos, corresponde al registro de un siniestro por recuperar amparado con un "Convenio de valorización de la pérdida" identificado con el núm. 63078380, suscrito el 14 de septiembre de 2016. Al respecto, la Subdirección de Administración de Riesgos Institucionales y Fianzas proporcionó evidencia de que el siniestro núm. 63078380 fue pagado por la aseguradora el 20 de septiembre de 2016; sin embargo, al 31 de diciembre de 2017, se sigue presentando como un saldo por cobrar.

Con motivo de la presentación de resultados finales y observaciones preliminares, la Jefatura de Servicios de Operación Central y Órganos Desconcentrados informó que el pago del siniestro núm. 63078380 por 13,808.6 miles de pesos, será registrado en diciembre de 2018; sin embargo, no se obtuvo la evidencia que comprobara dicho registro. Además, se detectaron dos convenios más, uno identificado con el núm. 606707791 por 2,651.3 miles de pesos pagado por la aseguradora el 15 de junio de 2016, y el núm. 66667254 por 9,417.7 miles de pesos, pagado el 19 abril de 2017; los cuales también fueron reportados pendientes de cobro al cierre de 2017, e incluso se detectó que los 9,417.7 miles de pesos del convenio 66667254, se registraron por duplicado en la cuenta por cobrar. Al respecto el área contable informó que el pago de ambos convenios y la cancelación del registro duplicado, se reportarán al cierre de 2018; sin presentar evidencia que lo acreditara.

De lo anterior, se determinó que existen deficiencias en el control de los siniestros ocurridos y recuperados, reportados por la Subdirección de Administración de Riesgos Institucionales y Fianzas; y los registrados por la Jefatura de Servicios de Operación Central y Órganos Desconcentrados; por lo que ambas áreas deberán conciliar periódicamente la información de los siniestros ocurridos y los cobrados, a fin de que la cartera de otras cuentas por cobrar presente saldos reales y derechos efectivos de cobro.

En el transcurso de la auditoría, la Dirección General de Auditoría Financiera Federal "A" emitió el oficio número DGAFFA/IOIC/011/2019, del 5 de febrero de 2019, para promover la intervención del Órgano Interno de Control en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, debido a que, se detectaron tres convenios de siniestros, identificados con el núm. 63078380 que fue pagado por la aseguradora el 20 de septiembre de 2016; otro identificado con el núm. 606707791 por 2,651.3 miles de pesos pagado por la aseguradora el 15 de junio de 2016, y el núm. 66667254 por 9,417.7 miles de pesos, pagado el 19 abril de 2017; los cuales fueron reportados pendientes de cobro al cierre de 2017, e incluso se detectó que los 9,417.7 miles de pesos del convenio 66667254, se registraron por duplicado en la cuenta por cobrar.

- De la partida 6 por 17,125.8 miles de pesos se integraron por cinco registros, de los cuales, la entidad fiscalizada proporcionó el soporte documental de uno por 2,022.6 miles de pesos, y los otros cuatro registros que totalizan 15,103.2 miles de pesos no cuentan con documentación soporte, lo que incumple el artículo 42 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.

Los 2,022.6 miles de pesos correspondieron al registro de un expediente del Pliego Preventivo de Responsabilidades número 2002-57, fincado por la Unidad de Auditoría

Interna en la Delegación Estatal del ISSSTE en Puebla, por faltantes de medicamentos en el Hospital Regional de Puebla del 10 de noviembre de 1997, al 30 de noviembre de 1999.

La Jefatura de Servicios de Operación Central y Órganos Desconcentrados del ISSSTE, informó que se inició la búsqueda del soporte de las pólizas requeridas y no fue posible localizarlas, lo que incumple el artículo 42 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.

- La partida 8 por 48,235.8 miles de pesos, corresponde al Impuesto Especial sobre Producción y Servicios (IEPS) pendiente de acreditar, generado por las actividades comerciales de SUPERISSSTE. La entidad fiscalizada informó que en mayo de 2018 disminuyó el saldo de esta partida con el registro de una depuración por 30,387.5 miles de pesos, cifra que contenía registros de IEPS efectuados en el ejercicio 2009 y anteriores los cuales se relacionaban con operaciones realizadas con el Registro Federal de Contribuyentes del ISSSTE y no de SUPERISSSTE, por lo que el impuesto que se generó en dicho periodo no es acreditable. La depuración se respaldó con la póliza contable y el acta circunstanciada de hechos, ambas elaboradas en mayo de 2018, por la Jefatura de Servicios de Contabilidad y Presupuesto, la Jefatura de Departamento de Contabilidad y la Jefatura de Departamento de Impuestos, de SUPERISSSTE.

Con motivo de la presentación de resultados finales y observaciones preliminares, la Subdirección de Finanzas de SUPERISSSTE informó que la depuración por 30,387.5 miles de pesos se realizó al amparo del Reglamento Orgánico del SUPERISSSTE en el cual, se le otorga a la Jefatura de Servicios de Contabilidad y Presupuestos la facultad para “establecer mecanismos de control de saldos contables y su depuración”; sin embargo, la cancelación de saldos irre recuperables se debe realizar mediante el procedimiento establecido en las Normas y Bases para la Cancelación de Cuentas por Cobrar Irrecuperables en el que se indica que para la cancelación es preciso integrar un expediente, emitir un dictamen de incobrabilidad, emitir un acta de depuración y cancelación de saldos, y registrar la cancelación en contabilidad.

- De la partida 9 se comprobó que los 46,127.9 miles de pesos correspondieron a las comisiones por cobrar a las sociedades de inversión de los saldos administrados, de acuerdo con las disposiciones de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (CONSAR). Los saldos se provisionan el último día del mes, y se cobran el primer día hábil siguiente.
- Los 676,606.5 miles de pesos de la partida 10, corresponden al Impuesto al Valor Agregado (IVA) pendiente de acreditar originado por las actividades comerciales de SUPERISSSTE. El saldo reportado al 31 de diciembre de 2017 incluyó 305,974.1 miles de pesos, de IVA generado en el ejercicio 2009 y anteriores, proveniente de las operaciones comerciales realizadas con el Registro Federal de Contribuyentes del ISSSTE, y no el de SUPERISSSTE. El SUPERISSSTE proporcionó la póliza de registro contable respaldada por un acta circunstanciada de hechos elaborada por la Jefatura de Servicios de Contabilidad y Presupuesto, la Jefatura de Departamento de Contabilidad y la Jefatura de Departamento de Impuestos de SUPERISSSTE, en las que

consta que los 305,974.1 miles de pesos referidos fueron depurados en mayo de 2018.

Con motivo de la presentación de los resultados finales y observaciones preliminares, la Subdirección de Finanzas de SUPERISSSTE informó, que la depuración de los 305,974.1 miles de pesos se registró con fundamento en el Reglamento Orgánico del SUPERISSSTE en el cual se le otorga la facultad a la Jefatura de Servicios de Contabilidad y Presupuesto para “establecer mecanismos de control de saldos contables y su depuración”; sin embargo, la cancelación de saldos incobrables debe realizarse mediante el procedimiento establecido en las Normas y Bases para la Cancelación de Cuentas por Cobrar Irrecuperables, aplicable a las unidades administrativas centrales y desconcentradas del ISSSTE. El referido procedimiento indica que para la cancelación es preciso integrar un expediente, emitir un dictamen de incobrabilidad, emitir un acta de depuración y cancelación de saldos y registrar la cancelación de cuentas por cobrar irrecuperables.

En conclusión, los 676,606.5 miles de pesos de IVA reportados al 31 de diciembre de 2017, representan un saldo pendiente de cobro con poca probabilidad de recuperación, ya que incluyen un monto de 305,974.1 miles de pesos, de operaciones que no son de SUPERISSSTE.

- La partida 11 por 519,534.2 miles de pesos, corresponde a un adeudo a cargo del Gobierno de la Ciudad de México (GCDMX), por las contribuciones de seguridad social del personal eventual de ese organismo, causadas en el periodo comprendido de la quincena 10/2005 a la 12/2013. El adeudo se determinó por acuerdo de ambas partes (ISSSTE y GCDMX) y se formalizó mediante minuta de trabajo del 26 de marzo de 2015.

El adeudo referido incluye 292,271.7 miles de pesos de cuotas y aportaciones, 302,284.4 miles de pesos de accesorios por actualizaciones y recargos, y (75,021.9) miles de pesos de un saldo a favor del GCDMX por compensaciones realizadas en exceso provenientes del “Convenio de Reconocimiento de Adeudo, Forma de Pago y Liquidación de Adeudos”, del 13 de mayo de 2005.

Conviene mencionar que los 292,271.7 miles de pesos, incluidos en el adeudo a cargo del GCDMX, también se reportaron en el rubro de cuotas y aportaciones, por lo que se advirtió una duplicidad del registro en la cartera de cuotas y aportaciones y en el de otras cuentas por cobrar.

Con motivo de la presentación de los resultados finales y observaciones preliminares, la Subdirección de Contaduría, indicó que los 519,534.2 miles de pesos reportados en la cartera de otras cuentas por cobrar fueron reclasificados a otra cuenta de activo de reciente creación a fin de controlar exclusivamente en esa cuenta el registro del adeudo a cargo del GCDMX.

También se proporcionó evidencia que sustenta la cancelación de los 292,271.7 miles de pesos de la cartera de cuotas y aportaciones.

El ISSSTE, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó la corrección de la duplicidad en el registro de los adeudos a cargo del GCDMX, realizando para ello una reclasificación del rubro de otras cuentas por cobrar y la cancelación de los 292,271.7 miles de pesos del rubro de cuotas y aportaciones con lo que se solventa lo observado.

No obstante, el adeudo por 292,271.7 miles de pesos se sigue reportando pendiente de cobro al 31 de diciembre de 2017 y la única gestión efectuada para su recuperación consiste en el envío de notificaciones de adeudo, sin que ello resulte en la recuperación de los adeudos originados en el periodo de la quincena 10/2005 a la 12/2013.

- En relación con las partidas núm. 4, por 55,607.1 miles de pesos; núm. 5, por 38,253.6 miles de pesos y núm. 7, por 76,137.4 miles de pesos, todas provienen de registros de SUPERISSSTE, y al respecto la Subdirección de Finanzas de SUPERISSSTE informó que no se cuenta con la documentación soporte, en incumplimiento del artículo 42 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental. Además, informó que los saldos corresponden a registros contables de las extintas Gerencias regionales, e indicó que se consideran como cuentas por cobrar, debido a que no se cuenta con los dictámenes de incobrabilidad correspondientes, ya que las actividades de SUPERISSSTE no están contempladas en las Normas y Bases para la Cancelación de Cuentas por Cobrar Irrecuperables.

Al respecto conviene mencionar que las normas referidas son aplicables a las áreas centrales y desconcentradas del ISSSTE, por lo que en el caso de SUPERISSSTE, al ser éste un órgano administrativo desconcentrado, se determinó que si es del ámbito de aplicación de las normas referidas. Por lo anterior, es preciso que el SUPERISSSTE analice cada uno de los saldos por cobrar, a fin de que presente en los estados financieros, únicamente los que representen derechos efectivos de cobro.

Las operaciones relacionadas con estos registros se revisaron en la auditoría 260-DS “Gestión Financiera del SUPERISSSTE”, cuyo objetivo consistió en fiscalizar la gestión financiera del SUPERISSSTE, a fin de verificar que cumplió con el objeto para el que fue creado; constatar que las operaciones que realizó estuvieron debidamente registradas, comprobadas y justificadas, así como verificar que la información financiera coadyuvó en la toma de decisiones, la transparencia, la evaluación y la rendición de cuentas.

2017-1-19GYN-15-0242-01-007 Recomendación

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado , así como sus órganos administrativos desconcentrados, respalden con la documentación soporte, los montos de ¿Otras cuentas por cobrar¿ reportadas en sus estados financieros, a fin de asegurar su recuperación efectiva.

2017-1-19GYN-15-0242-01-008 Recomendación

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado realice las consultas al SAT, del Impuesto Especial sobre Producción y Servicios y del Impuesto al Valor Agregado pendiente de acreditar, generado por las actividades comerciales de SUPERISSSTE, a fin de realizar las acciones para la recuperación del saldo.

2017-1-19GYN-15-0242-01-009 Recomendación

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado , así como sus órganos administrativos desconcentrados, cumplan con el procedimiento establecido en la normativa para cancelar las cuentas por cobrar irrecuperables.

2017-1-19GYN-15-0242-01-010 Recomendación

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado concilie periódicamente la información de los siniestros ocurridos y cobrados reportados por la Subdirección de Administración de Riesgos Institucionales y Fianzas, con los registrados por la Jefatura de Servicios de Operación Central y Órganos Desconcentrados, a fin de que la cartera de otras cuentas por cobrar presente saldos que sean derechos efectivos de cobro por siniestros.

2017-1-19GYN-15-0242-01-011 Recomendación

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado por conducto de su órgano administrativo desconcentrado TURISSSTE, considere en los convenios de servicios que suscriba con sus clientes por servicios turísticos, el cobro de intereses por morosidad en los pagos, a fin de fortalecer los mecanismos de cobranza para recuperar los adeudos vencidos.

2017-1-19GYN-15-0242-01-012 Recomendación

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado realice las gestiones de cobro del adeudo de la Ciudad de México por las contribuciones de seguridad social del personal eventual de ese organismo, causadas en el periodo comprendido de la quincena 10/2005 a la 12/2013 a fin de recuperar los saldos antiguos y evitar la acumulación de los saldos antiguos e irrecuperables.

2017-1-19GYN-15-0242-01-013 Recomendación

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado por conducto de sus órganos desconcentrados TURISSSTE y SUPERISSSTE, realice una depuración de sus saldos vencidos de 2000 a 2013 a fin de presentar derechos efectivos de cobro en la cartera de otras cuentas por cobrar.

2017-1-19GYN-15-0242-01-017 Recomendación

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado por conducto de su órgano desconcentrado TURISSSTE, fortalezca los mecanismos de cobranza realizados mediante convenios con la Policía Federal, a fin de recuperar los adeudos vencidos.

6. Evaluación de la Estimación para Cuentas Incobrables

En las Normas y Bases para la Cancelación de Cuentas por Cobrar Irrecuperables del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), aprobadas por la Junta Directiva el 29 de abril de 2014, y vigentes en 2017, se establecen los criterios a los que deberán sujetarse las unidades administrativas centrales y desconcentradas del instituto para autorizar, registrar y cancelar las cuentas por cobrar irrecuperables.

Los seis tipos de adeudos que originan las cuentas por cobrar irrecuperables son: los préstamos personales; los préstamos para la adquisición de automóvil, las remuneraciones no devengadas y los viáticos no comprobados por los trabajadores del instituto; la prestación de servicios turísticos; la atención médica a personas no derechohabientes del instituto, así como las cuotas y aportaciones.

Los supuestos que permiten la cancelación de las cuentas por cobrar irrecuperables son la muerte del deudor; la declaración de invalidez o incapacidad permanente total del deudor; la declaración de quiebra; la incosteabilidad de la gestión de cobro; la no localización del deudor; la falta de documentación soporte que acredite el adeudo, justificando mediante acta de hechos la razón por la que no se cuenta con la misma; la determinación judicial o sentencia firme favorable al deudor; la prescripción del adeudo y la conclusión de las gestiones de cobranza vía administrativa y extrajudiciales, así como de las instancias y recursos judiciales iniciados para realizar el cobro del adeudo, sin que se hubiera podido ejecutar efectivamente el cobro. Los casos no incluidos en los supuestos mencionados se someten a consideración de la Junta Directiva del ISSSTE.

La cancelación se tramita por cada saldo deudor mediante un proceso que incluye la integración del expediente, la emisión del dictamen de incobrabilidad a cargo del área jurídica respectiva, la emisión del acta de depuración, la cancelación de saldos y el registro contable.

La promoción y seguimiento de la cancelación de las cuentas por cobrar irrecuperables por la atención médica prestada a personas no derechohabientes está a cargo de la Dirección Médica; la de los préstamos personales, de la Dirección de Prestaciones Económicas, Sociales y Culturales; la de las remuneraciones no devengadas, viáticos y gastos no comprobados generados por el personal del instituto, de las unidades administrativas centrales o desconcentradas, en el ámbito de su competencia; y de las derivadas de cualquier obligación a favor del instituto distinta de las señaladas, de los centros de trabajo.

El ISSSTE informó sólo de las acciones de promoción y seguimiento a cargo de la Dirección de Prestaciones Económicas, Sociales y Culturales, por lo que se concluye que la Dirección Médica, las unidades administrativas centrales y desconcentradas, así como los centros de trabajo, no realizan actividades de promoción ni seguimiento, en incumplimiento de las normas y bases referidas.

En los estados financieros del ISSSTE al 31 de diciembre de 2017, se reportó que la estimación para cuentas fue por 5,467,779.3 miles de pesos, distribuida como se menciona a continuación:

INTEGRACIÓN DE LA ESTIMACIÓN PARA CUENTAS INCOBRABLES
DEL INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS
TRABAJADORES DEL ESTADO
(Miles de pesos)

Concepto estimado	Saldo
Préstamos otorgados a derechohabientes jubilados y activos	2,759,728.1
Cuotas y aportaciones	735,675.8
Otras cuentas por cobrar	1,972,375.4
Estimación total para cuentas incobrables	5,467,779.3

FUENTE: Estados Financieros del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), al 31 de diciembre de 2017.

- **Estimación para préstamos otorgados a derechohabientes, jubilados y activos**

Al cierre de 2017, esta reserva reportó 2,759,728.1 miles de pesos, de los cuales 1,213,980.6 miles de pesos correspondieron a la “Reserva de Garantía”, y 1,545,747.5 miles de pesos, a la estimación para préstamos prescritos.

La Reserva de Garantía contiene los registros de la prima del 1.0% que se retiene a los trabajadores y pensionados beneficiarios de los préstamos, así como la actualización mensual del saldo de la estimación. Su saldo se disminuye con las cancelaciones de los préstamos por muerte del deudor, invalidez o incapacidad, declaración de quiebra, incosteabilidad de la gestión de cobro, no localización del deudor, falta de documentación soporte que acredite el adeudo, las cancelaciones autorizadas por la Junta Directiva, así como las cancelaciones de las primas de los préstamos autorizados y no realizados.

En el artículo 49 del Reglamento del Otorgamiento y la Recuperación de los Préstamos Personales y su Financiamiento del ISSSTE (reglamento de préstamos), emitido en 2010 y vigente durante 2017, establece que la Reserva de Garantía “tiene por objeto cubrir el monto insoluto de los préstamos personales cuando los acreditados fallezcan o bien, por una sola vez, cuando sufran una invalidez o incapacidad total permanente o por cualquiera de las causas que determinen la incobrabilidad, en los términos y condiciones que este Reglamento señala”.

Suficiencia de la estimación para préstamos personales

El saldo por cobrar de préstamos otorgados al 31 de diciembre por 43,766,404.5 miles de pesos, reportado en la cartera de préstamos personales al 31 de diciembre de 2017, incluyó 4,797,446.2 miles de pesos, el 11.0%, de los saldos provenientes de 1979 a 2015, y por lo tanto, excedieron el plazo de amortización para los préstamos, que en su mayoría son de 48 quincenas, excepto por los otorgados para los damnificados y para la adquisición de automóvil.

Al comparar los 4,797,466.2 miles de pesos, con el saldo estimado como incobrable, se obtuvo lo siguiente:

SUFICIENCIA DE LA ESTIMACIÓN PARA PRÉSTAMOS DEL INSTITUTO DE
SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
(Miles de pesos)

Concepto	Importe
Saldos de préstamos 1979 a 2015	4,797,446.2
Estimación para préstamos personales	2,759,728.1
Insuficiencia de la estimación	2,037,718.1

FUENTE: Estados Financieros del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), y cartera de préstamos personales al 31 de diciembre de 2017.

Se determinó una probable insuficiencia por 2,037,718.1 miles de pesos, en la estimación de los préstamos personales, debido a que el saldo estimado como incobrable, por 2,759,728.1

miles de pesos, no respalda el riesgo de incobrabilidad de los préstamos provenientes de 1979 a 2015, por 4,797,446.2 miles de pesos. Conviene mencionar que éste cálculo se realizó considerando montos totales de la cartera de préstamos personales, por lo que el ISSSTE debe evaluar, de manera individual, cada préstamo pendiente de cobro a fin de definir con mayor precisión el monto de la estimación.

Con motivo de la presentación de resultados finales y observaciones preliminares la Jefatura de Servicios de Cartera y Cobranza, adscrita a la Dirección de Prestaciones Económicas, Sociales y Culturales, informó que a fin de eficientar la recuperación, en coordinación con la Subdirección de Contaduría se analizó la cartera institucional, y como resultado se determinó la reingeniería de las estimaciones, las conciliaciones y la integración de los saldos de las cuentas por cobrar irrecuperables que se generen desde enero de 2018, además de otras acciones con las cuales pretenden establecer control efectivo y transparente en la cartera de préstamos personales.

No obstante, las acciones de mejora comunicadas por la entidad serán aplicables a los saldos de cartera que se generen a partir de enero de 2018, por lo que el ISSSTE deberá evaluar, de manera individual, cada préstamo pendiente de cobro al 31 de diciembre de 2017, a fin de definir con mayor precisión el monto de la estimación a esa fecha.

- **Estimación para cuotas y aportaciones**

Al 31 de diciembre de 2017, la estimación para cuentas incobrables de cuotas y aportaciones totalizó 735,675.8 miles de pesos, y la Jefatura de Servicios de Recaudación de Ingresos de la Subdirección de Tesorería del ISSSTE, informó que el monto estimado equivale a los adeudos de cuotas y aportaciones mayores a cinco años; sin embargo, no proporcionó el análisis o estudio de incobrabilidad que reflejara el cálculo con base en el criterio aplicado.

Se identificó que los 3,356,163.4 miles de pesos, reportados en la cartera de cuotas y aportaciones al 31 de diciembre de 2017, incluyeron montos con antigüedad de 2005 a 2012, por 434,352.5 miles de pesos.

Lo anterior podría indicar que la estimación por 735,675.8 miles de pesos, es suficiente para cubrir el riesgo de incobrabilidad de los saldos por 434,352.5 miles de pesos, mayores a cinco años. Sin embargo, es importante que el ISSSTE considere incluir en la estimación referida, los adeudos de cuotas y aportaciones por 1,491,003.9 miles de pesos, que se respaldan con 146 convenios de incorporación que no incluyeron el otorgamiento de la garantía incondicional de pago de cuotas y aportaciones, por lo cual representan un riesgo de incobrabilidad para la entidad.

INSUFICIENCIA DE LA ESTIMACIÓN PARA CUOTAS Y APORTACIONES DEL
INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
(Miles de Pesos)

Concepto	Importe
Adeudos de 2012 y años anteriores	434,352.5
Adeudos sin garantía de pago	1,491,003.9
Cuotas y aportaciones con riesgo de incobrabilidad	1,925,356.4
Estimación para cuotas y aportaciones	735,675.8
Insuficiencia de la estimación	1,189,680.6

FUENTE: Estados financieros del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), y cartera de préstamos personales al 31 de diciembre de 2017.

Por lo anterior, se determinó una probable insuficiencia en la estimación de 1,189,680.6 miles de pesos, y no se obtuvo evidencia del estudio o análisis de incobrabilidad que soporte el monto reportado en la estimación de las cuentas incobrables por cuotas y aportaciones, en incumplimiento de las Normas y Bases para la Cancelación de Cuentas por Cobrar Irrecuperables.

Con motivo de la presentación de resultados finales y observaciones preliminares la Jefatura de Servicios de Recaudación de Ingresos, de la Tesorería General del instituto, informó que no representa un factor de riesgo de incobrabilidad el hecho de que las dependencias no cuenten con un convenio de incorporación con cláusula de garantía, ya que es posible establecer la probabilidad del pago de cuotas y aportaciones con base en las gestiones de cobro que realiza la Tesorería General durante el lapso de 5 años, las cuales en algunos casos, han producido resultados favorables para la recuperación de los adeudos de las dependencias morosas, lo cual, junto con la interrupción de la prescripción, son factores que inhiben el riesgo de incobrabilidad.

Se informó que adicional a lo anterior, existe la posibilidad de que se realice la actualización de los convenios de incorporación, con cláusula de garantía establecida en el artículo 204 de la ley, y en caso de impedimento para concretar la acción descrita, se cuenta con la opción de emprender acciones legales para realizar la cobranza judicial o en su caso extrajudicial.

Finalmente, se informó que mediante análisis cuantitativo se identificaron los adeudos mayores a 5 años de aquellas dependencias sin cláusula de garantía, con lo que se determinó que la reserva registrada excedía las expectativas planteadas para esos adeudos, por lo que se determinó que resultaba suficiente.

Se considera conveniente que los criterios adoptados en la determinación de la estimación para cuotas y aportaciones incobrables se describan en la norma vigésima octava, de las Normas y Bases para la Cancelación de Cuentas por Cobrar Irrecuperables, a fin de asegurar que la uniformidad en la elaboración de los análisis y estudios de incobrabilidad.

- **Estimación para otras cuentas por cobrar**

Al 31 de diciembre de 2017, la estimación para la incobrabilidad de las otras cuentas por cobrar totalizó 1,972,375.4 miles de pesos, de los cuales 52,841.9 miles de pesos respaldan las cuentas incobrables del ISSSTE central; 112,836.6 miles de pesos, las de ISSSTE

delegacional; 301,730.3 miles de pesos, de los saldos del TURISSSTE; y 1,505,326.6 miles de pesos, los del SUPERISSSTE, como se muestra a continuación:

DISTRIBUCIÓN DE SALDOS DE OTRAS CUENTAS POR COBRAR
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017
(Miles de pesos)

Concepto	Saldo al 31-12-17	ISSSTE Central	ISSSTE Delegacional	TURISSSTE	SUPERISSSTE	FOVISSSTE	PENSIONISSSTE
Cuentas por cobrar TURISSSTE	990,312.6			990,312.6			
Otros deudores	1,481,785.9	754,898.9	657,902.3			68,984.7	
Cuentas por cobrar SUPERISSSTE	687,514.7				687,514.7		
Responsabilidades	221,633.3	23,401.8	20,174.0	4.9	178,052.6		
Otros impuestos acreditables	48,235.0				48,235.0		
Cuentas por cobrar PENSIONISSSTE	46,127.9						46,127.9
Gastos a comprobar	2,112.6	116.1	1,996.5				
IVA de órganos administrativos desconcentrados	682,423.4			5,816.9	676,606.5		
Gobierno de la Ciudad de México (CDMX)	494,843.7	494,843.7					
Total de otras cuentas por cobrar (cartera)	4,654,989.1	1,273,260.5	680,072.8	996,134.4	1,590,408.8	68,984.7	46,127.9
Estimación para otras cuentas por cobrar	1,972,375.4	52,481.9	112,836.6	301,730.3	1,505,326.6	0.0	0.0
Suficiencia (insuficiencia) de la estimación	-2,682,613.7	-1,220,778.6	-567,236.2	-694,404.1	-85,082.2	-68,984.7	-46,127.9

FUENTE: Estados financieros al 31 de diciembre de 2017, integraciones de saldos proporcionadas por las áreas centrales, delegacionales y órganos administrativos desconcentrados del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

La entidad no proporcionó los estudios o análisis de incobrabilidad que respalden la determinación de las estimaciones de ISSSTE central, delegacional y de sus órganos administrativos desconcentrados, en incumplimiento de las Normas y Bases para la Cancelación de Cuentas por Cobrar Irrecuperables.

Se determinó una insuficiencia por 2,682,613.7 miles de pesos en la estimación de otras cuentas por cobrar, debido a que cada saldo que respalda superaron el monto estimado, como se describe a continuación:

- Los 52,481.9 miles de pesos de la estimación de ISSSTE central resultaron insuficientes para respaldar los 1,273,260.5 miles de pesos de saldos por cobrar, ya que únicamente cubrieron los saldos incobrables de responsabilidades por 23,401.8 miles de pesos, y un monto de 29,080.1 miles de pesos de otros deudores. Los 1,220,778.6 miles de pesos no cubiertos por la estimación se conformaron por 494,843.7 miles de pesos, por cobrar al Gobierno de la Ciudad de México; 116.1 miles de pesos de gastos a comprobar; y 725,818.8 miles de pesos de otros deudores, de los cuales, 322,847.9 miles de pesos correspondieron a saldos por siniestros; 219,930.8 miles de pesos, al ajuste de servicios personales, y 183,040.1 miles de pesos a otros deudores.
- Los 112,836.6 miles de pesos del ISSSTE delegacional sólo cubrieron adeudos de responsabilidades por 20,174.0 miles de pesos, y 92,662.6 miles de pesos de las cuentas en trámite legal incluidas en el rubro de otros deudores. La estimación resultó en una probable insuficiencia, ya que no respalda los 1,996.5 miles de pesos de gastos por comprobar, ni los 567,236.2 miles de pesos restantes de otros deudores, de los cuales 461,624.4 miles de pesos son deudores por faltantes en inventario; 34,106.6 miles de

pesos, son deudores por laudos laborales; 5,106.1 miles de pesos, son deudores por servicio médico a no derechohabientes, y 66,399.1 miles de pesos se distribuyeron en diversos rubros de otros deudores. En su mayoría, estos saldos son antiguos; además, no cuentan con la integración ni la identificación del deudor, por lo que representan un riesgo significativo de incobrabilidad para el ISSSTE.

- La estimación para saldos incobrables de TURISSSTE por 301,730.3 miles de pesos, cubrió 299,003.0 miles de pesos del saldo de clientes por servicios turísticos incluido en las cuentas por cobrar TURISSSTE, y 2,727.3 miles de pesos, del saldo del IVA de órganos administrativos desconcentrados.

Se determinó que la estimación que respalda las cuentas por cobrar TURISSSTE es insuficiente, ya que el saldo de clientes de dicho órgano administrativo desconcentrado incluyó 106,202.8 miles de pesos provenientes de 2000 a 2013, de los cuales no se cuenta con el instrumento jurídico que permita hacer efectivo el derecho de cobro, y 707,075.2 miles de pesos, de los adeudos de la Policía Federal, originados en 2014, y de los que no se tiene una fecha estimada de cobro.

- La estimación por 1,505,326.6 miles de pesos para cuentas incobrables de SUPERISSSTE es suficiente, ya que cubrió el 94.7% de la cartera de ese órgano administrativo desconcentrado al 31 de diciembre de 2017.

Conviene mencionar que los saldos por cobrar no respaldados por las estimaciones de ISSSTE central, delegacional y de los órganos administrativos desconcentrados datan de 2004, y las unidades administrativas responsables no han realizado acciones de promoción y seguimiento para su cobro o cancelación, en incumplimiento de las Normas y Bases para la Cancelación de Cuentas por Cobrar Irrecuperables.

En el transcurso de la auditoría, la Dirección General de Auditoría Financiera Federal "A" emitió el oficio número DGAFFA/IOIC/011/2019, del 5 de febrero de 2019, para promover la intervención del Órgano Interno de Control en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, debido a que, los saldos por cobrar no respaldados por las estimaciones de ISSSTE central, delegacional y de los órganos administrativos desconcentrados datan de 2004, y las unidades administrativas responsables no han realizado acciones de promoción y seguimiento para su cobro o cancelación, en incumplimiento de las Normas y Bases para la Cancelación de Cuentas por Cobrar Irrecuperables.

De lo anterior, se determinó que la estimación para otras cuentas incobrables por 1,972,375.4 miles de pesos, reportada al 31 de diciembre de 2017, pudieran ser insuficientes para respaldar los 4,654,989.1 miles de pesos de los saldos por cobrar distribuidos en las unidades administrativas del ISSSTE central, delegacional y de los órganos administrativos desconcentrados, los cuales representan un alto riesgo de incobrabilidad por incluir saldos que provienen de 2004.

Con motivo de la presentación de resultados finales y observaciones preliminares el Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE, informó las acciones que ha llevado a cabo en 2018 para depurar y subsanar la cartera vencida, en las que propone cancelar los saldos en proporción a su antigüedad; sin embargo, es preciso que la cancelación de cualquier saldo incobrable de

la cartera de otras cuentas por cobrar se efectúe con apego a lo dispuesto por las Normas y Bases para la Cancelación de Cuentas por Cobrar Irrecuperables.

En conclusión, las estimaciones para cuentas incobrables de los préstamos personales, de cuotas y aportaciones, así como de otras cuentas por cobrar, pudieran ser insuficientes para respaldar el riesgo de incobrabilidad de la cartera reportada al 31 de diciembre de 2017. Además, la entidad no proporcionó los estudios o análisis de incobrabilidad mediante los cuales determinó las estimaciones de las cuotas y aportaciones, así como de otras cuentas por cobrar, en incumplimiento de las Normas y Bases para la Cancelación de Cuentas por Cobrar Irrecuperables del ISSSTE.

2017-1-19GYN-15-0242-01-014 Recomendación

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado analice cada uno de los saldos que integran las cuentas por cobrar por préstamos personales otorgados, cuotas y aportaciones, y otras cuentas por cobrar; así como los criterios de la determinación de las estimaciones, a fin de que reflejen con mayor certeza el monto que deben provisionar con motivo de la probable incobrabilidad de la cartera.

2017-1-19GYN-15-0242-01-015 Recomendación

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado establezca en sus Normas y Bases para la Cancelación de Cuentas por Cobrar Irrecuperables los criterios para elaborar los análisis y estudios anuales de incobrabilidad que presenten las unidades administrativas.

2017-1-19GYN-15-0242-01-016 Recomendación

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado establezca en sus Normas y Bases para la Cancelación de Cuentas por Cobrar Irrecuperables la definición de los plazos para que la Dirección Jurídica emita los dictámenes de cuentas incobrables, a fin de agilizar el proceso de depuración.

2017-9-19GYN-15-0242-08-004 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria

La Auditoría Superior de la Federación emite la Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria para que el Órgano Interno de Control en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado o su equivalente realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente por las irregularidades de los servidores públicos que en su gestión no realizaron las actividades de promoción y seguimiento para la cancelación de las cuentas por cobrar irrecuperables.

Recuperaciones Probables

Se determinaron recuperaciones probables por 4,285,500.00 pesos.

Resumen de Observaciones y Acciones

Se determinaron 5 observaciones las cuales generaron: 17 Recomendaciones, 4 Promociones de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria y 1 Pliego de Observaciones.

Adicionalmente, en el transcurso de la auditoría se emitió(eron) oficio(s) para solicitar la intervención del Órgano Interno de Control y de la(s) autoridad(es) recaudatoria(s) con motivo de 4 irregularidad(es) detectada(s).

Dictamen

El presente dictamen se emite el 7 de febrero 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 para comprobar la razonabilidad de los montos, los derechos de cobro, su antigüedad, las medidas de apremio, los convenios y contratos, así como su registro contable y presentación en la Cuenta Pública, 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:

Préstamos Personales

- La cartera de préstamos personales otorgados incluyó importes que ya fueron liquidados por los deudores, o bien, que fueron cancelados; también incluyó saldos cuya antigüedad es mayor a 10 años por 1,129,463.0 miles de pesos, que representa el 2.6% del total de préstamos personales por 43,766,404.4 miles de pesos.

Cuotas y aportaciones

- De un total de 272 instrumentos legales que amparan los saldos de la cartera de cuotas y aportaciones, 106 de ellos no se encuentran actualizados y no incluyen la garantía incondicional de pago establecida en la ley.
- Se incluye un adeudo de cuotas y aportaciones por 292,271.7 miles de pesos a cargo del Gobierno de la Ciudad de México, el cual proviene desde el ejercicio 2005.

Otras cuentas por cobrar

- La cartera de otras cuentas por cobrar por 4,654,989.1 miles de pesos incluyó saldos vencidos a cargo de la Policía Federal por 707,075.2 miles de pesos que provienen de servicios prestados desde 2014 y 106,202.8 miles de pesos de saldos sin documentación soporte.
- Se incluyeron adeudos por faltantes de inventarios determinados en 2008 y ejercicios anteriores, los cuales siguen pendientes de aclarar por parte del Órgano Interno de Control en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
- De la muestra por 1,956,819.7 miles de pesos, un monto de 185,101.3 miles de pesos, el 9.4% no contó con el soporte documental correspondiente.
- Los impuestos por acreditar registrados en el SUPERISSSTE contienen saldos irrecuperables por operaciones registradas en 2009 y ejercicios anteriores.

Estimación para cuentas incobrables

- La estimación para cuentas incobrables por 5,467,779.3 miles de pesos pudieran ser insuficientes en relación con el riesgo de incobrabilidad de los saldos de cartera; además, no se acreditó que la actualización de la estimación haya contado con los estudios o análisis de incobrabilidad elaborados por las unidades administrativas, los cuales, según la normativa deben efectuarse por lo menos cada año.

Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:

Director de Área

Director General

Jesús Caloca Moreno

Rubén Medina Estrada

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. Verificar la razonabilidad de las cuentas por cobrar al 31 de diciembre de 2017, de conformidad con la naturaleza y normativa.
2. Verificar que los derechos de cobro del ISSSTE sobre la cartera reportada al cierre de 2017, se encuentren debidamente amparados y contaron con la documentación soporte, de conformidad con la normativa.
3. Verificar que la antigüedad de los saldos que integraron la cartera del ISSSTE, al 31 de diciembre de 2017, se encuentre dentro del rango establecido en la normativa.
4. Verificar las medidas de apremio establecidas, a fin de asegurar el cumplimiento eficaz de las obligaciones relacionadas con la recuperación de las cuentas por cobrar.
5. Verificar el registro de las cuentas por cobrar y su presentación en la Cuenta Pública, de conformidad con la normativa.
6. Verificar la razonabilidad y suficiencia de la estimación para cuentas incobrables.

Áreas Revisadas

Las direcciones de Prestaciones Económicas, Sociales y Culturales; de Finanzas, y la de Delegaciones del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), así como la Subdirección de Finanzas de SUPERISSSTE y la Dirección del Sistema de Agencias Turísticas TURISSSTE.

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: Art. 42
2. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: Normas y Bases para la Cancelación de Cuentas por Cobrar Irrecuperables del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, Norma Novena y Vigésima Octava; Reglamento del Otorgamiento y la Recuperación de Préstamos Personales y su Financiamiento, Art. 4, Art. 14, Fracs. I y II Art. 22, Art. 25; Mecanismos de Operación del Programa de Préstamos Personales 2017, numeral 6.3; Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, Art. 166, Art. 204, Art. 249 Art. XXXVII Transitorio; Reglamento Orgánico de las Delegaciones Estatales y Regionales del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, Art. 26, Fracc. XIV

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.