

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado**Prestaciones por Servicios Funerarios**

Auditoría De Cumplimiento: 2020-1-19GYN-19-0284-2021

284-DS

Criterios de Selección

Esta auditoría se seleccionó con base en los criterios establecidos por la Auditoría Superior de la Federación para la integración del Programa Anual de Auditorías para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2020 considerando lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF.

Objetivo

Fiscalizar la gestión financiera de la presupuestación, autorización, control, administración, registro y presentación en la Cuenta Pública de los ingresos, egresos e inventarios, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables.

Alcance

	INGRESOS	EGRESOS
	Miles de Pesos	Miles de Pesos
Universo Seleccionado	227,037.2	1,141,740.5
Muestra Auditada	227,037.2	174,977.2
Representatividad de la Muestra	100.0%	15.3%

El universo de ingresos por 227,037.2 miles de pesos se integró por 23,053.6 miles de pesos que correspondió a la venta de bienes y servicios funerarios efectuados por los siete velatorios con que cuenta el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE); además, se incluyó el inventario de fosas y osarios por 203,983.6 miles de pesos, importe reportado en los Estados financieros dictaminados 2020; se revisó el 100.0% del universo.

El universo de egresos por 1,141,740.5 miles de pesos, se integró por 1,060,156.2 miles de pesos por reposición de gastos de funeral, y 81,584.3 miles de pesos por los gastos de los siete velatorios. De la muestra por 174,977.2 miles de pesos, se revisaron 886 Cuentas por Liquidar Certificadas (CLC) por 95,210.5 miles de pesos, correspondientes a la reposición de gastos de funeral, y 501 CLC por 14,173.1 miles de pesos de los gastos reportados en los capítulos 2000 Materiales y Suministros, 3000 Servicios Generales y 4000 Transferencias, Asignaciones, Subsidios y Otras Ayudas de los velatorios, así como la nómina del personal adscrito a los velatorios por 65,593.6 miles de pesos, seleccionados mediante muestreo aleatorio, el 15.3 % del universo.

Antecedentes

En el artículo 4 de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, se establece que tienen carácter obligatorio las prestaciones y servicios siguientes:

- I. Préstamos hipotecarios y financiamiento en general para vivienda, en sus modalidades de adquisición en propiedad de terrenos o casas habitación, construcción, reparación, ampliación o mejoras de las mismas; así como para el pago de pasivos adquiridos por estos conceptos;
- II. Préstamos personales: a) Ordinarios; b) Especiales; c) Para adquisición de bienes de consumo duradero, y d) Extraordinarios para damnificados por desastres naturales;
- III. Servicios sociales, consistentes en: a) Programas y servicios de apoyo para la adquisición de productos básicos y de consumo para el hogar; b) Servicios turísticos; c) Servicios funerarios, y d) Servicios de atención para el bienestar y desarrollo infantil;
- IV. Servicios culturales, consistentes en: a) Programas culturales; b) Programas educativos y de capacitación; c) Atención a jubilados, Pensionados y discapacitados, y d) Programas de fomento deportivo.

Además, en el artículo 5 de la ley citada, se establece que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) tiene como objeto contribuir al bienestar de los trabajadores, pensionados y familiares derechohabientes, en los términos, condiciones y modalidades previstos en este ordenamiento.

Desde 1967, el ISSSTE, con la puesta en operación del primer velatorio propio, ofrece servicios funerarios a precios accesibles, tanto a sus derechohabientes (trabajadores afiliados, pensionados, familiares de los derechohabientes) como al público en general. Actualmente, cuenta con siete velatorios institucionales ubicados en las zonas de mayor concentración urbana en el país: tres en la Ciudad de México, dos en el Estado de México, uno en Jalisco y uno en Nuevo León.

En total, la capacidad instalada de los velatorios incluye 42 capillas para velación, cuatro hornos crematorios y una sección de fosas en el panteón "Parque Memorial" de Naucalpan, Estado de México. En el resto del país, las delegaciones estatales del Instituto han establecido convenios con agencias funerarias privadas que otorgan descuentos a sus derechohabientes del 10.0% al 25.0%. En la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado se establece que, entre los servicios sociales, el Instituto proporcionará los servicios funerarios a precios módicos.

La Subdirección de Servicios Sociales y Culturales es la unidad responsable de la prestación de los servicios funerarios y la administración de los velatorios y fosas.

Es importante mencionar que desde 2020, el mundo se enfrenta a un reto sin precedentes por la creciente pandemia de COVID-19 que afecta a comunidades y economías. Para enfrentar las muertes registradas por esta pandemia, el Instituto puso a disposición de sus derechohabientes residentes en la Ciudad de México y la zona conurbada el servicio de sus hornos crematorios ubicados en el Conjunto Funerario Parque Memorial y en el Velatorio número 1 de Tlalpan, y para los residentes en las áreas colindantes con la ciudad de Toluca, el horno crematorio del Conjunto Funerario Toluca.

Por otra parte, en la Cuenta Pública del ejercicio 2020, el Programa Presupuestario núm. J028 “Pagos de Funeral” reportó un presupuesto aprobado por 957.3 millones de pesos, así como un presupuesto devengado y pagado por 1,060.2 millones de pesos, lo que representó un incremento de 225.1 millones de pesos, el 27.0%, en relación con el presupuesto devengado y pagado del ejercicio 2019, que ascendió a 835.1 millones de pesos.

En el Capítulo III “Prestaciones complementarias” del Reglamento para el otorgamiento de pensiones de los trabajadores, se establece, entre otras prestaciones, la ayuda para gastos de defunción, la cual opera cuando fallezca un pensionado. Con los recursos que le proporcione la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, el Instituto entregará a sus deudos o a las personas que se hubiesen hecho cargo de los gastos de defunción, el importe de 120 días de pensión de ayuda para estos efectos, sin más trámite que la presentación del certificado de defunción y la constancia de los gastos respectivos.

Evaluación del Control Interno

Con base en el análisis de la documentación efectuado mediante procedimientos de auditoría así como de la aplicación de cuestionarios de control interno a las unidades administrativas, que intervinieron en los procesos de administración, presupuestación, pago y registro, se evaluaron los mecanismos de control implementados, con el fin de establecer si son suficientes para el cumplimiento de los objetivos del rubro sujeto de revisión, así como determinar el alcance, naturaleza y muestra de la revisión.

Resultados

1. Registro y presentación en la Cuenta Pública

En la Balanza de Comprobación contabilidad general por cuenta y delegación al 31 de diciembre de 2020, emitida por la Subdirección de Contaduría de la Dirección Normativa de Administración y Finanzas, se registraron 23,053.6 miles de pesos, por la prestación de servicios funerarios, la venta de fosas, osarios y gavetas, la renta de espacios en centros comerciales y las sanciones a proveedores y contratistas.

Adicionalmente, se identificó que se registraron en las cuentas 1141 13 5090 “Bienes y Servicios Funerarios” y 1141 21 0001 “Actualización de Terrenos Fosas y Osarios” un importe de 203,983.6 miles de pesos.

Los gastos de los velatorios se registraron en las cuentas 5121 01 2037 “Material de Limpieza”, 5124 01 2104 “Madera y Productos de Madera”, 5131 01 30004 “Servicio de Energía Eléctrica en Oficinas Administrativas”, 5133 01 3233 “Servicios de Vigilancia”, 5135 01 3335 “Mantenimiento y Conservación para Equipo de Trabajo”, 5135 01 3380 “Servicio de Limpieza e Higiene”, 5135 01 3382 “Servicios de Desinfección”, 5135 03 3034 “Mantenimiento y Conservación de Inmuebles” y 5139 01 3501 “Tenencia y Canje de Placas de Vehículos Oficiales”.

Ahora bien, de acuerdo con el Clasificador por Objeto del Gasto del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), vigente en 2020, el capítulo 4500 “Pensiones y Jubilaciones” corresponde a las asignaciones para el pago a pensionistas y jubilados o a sus familiares que cubren los gobiernos federal, estatal y municipal, o bien el instituto de seguridad social correspondiente, conforme al régimen establecido, así como los pagos adicionales a personal retirado, derivados de compromisos contractuales, en el cual se encuentra el concepto “Gastos Inherentes de Pensiones”, identificado en la partida 45902 que corresponde al gasto de “Prestaciones Económicas Distintas de Pensiones y Jubilaciones” por 1,067,265.6 miles de pesos, en la cual se integran las subpartidas 0002 “Reposición de gasto de funeral (Central)”, 0004 “Reposición de gasto de funeral (Desconcentrado)” y 0005 “Reposición de gasto de funeral (Desconcentrado) Riesgos de trabajo”, por un importe de 1,050,188.2 miles de pesos.

De la comparación de los montos reportados en la Cuenta Pública por pagos de funeral 2020 por 1,050,188.2 miles de pesos y la base de datos de los importes pagados, se observó que el ISSSTE reportó dicho importe como gasto total; sin embargo, al revisar la integración de los importes efectivamente pagados por las delegaciones estatales y regionales, se observó que el importe neto total pagado fue por 772,063.7 miles de pesos, por lo que existió una diferencia de 281,306.7 miles de pesos, contra lo registrado en Cuenta Pública, debido a que el ISSSTE implementa un procedimiento de recuperación de cobros indebidos señalado en el procedimiento 7. Trámite para la Reposición de Gastos de Funeral por Muerte del Pensionista del Manual de Procedimientos de Delegaciones del Instituto, Tipo “A”, Tomo 4, Parte 4, que establece que para el caso de que una vez que se realice la solicitud de los gastos de funeral por parte del interesado (beneficiario), si en el reporte de cheques de pensión cancelados se observa que los familiares del difunto o su representante continuaron cobrando el beneficio aun después de ocurrido el deceso, se procederá a descontar de los gastos de funeral (sin distinción de la relación o lazo familiar que mantenía el interesado con el pensionista fallecido) el importe de los cobros indebidos que se fije como no devengado por el fallecido. Los 120 días de pensión que se pagan como reposición de gastos de funeral son ejercidos en su totalidad de la Partida específica 45902 “Reposición de Gastos de Funeral” y subpartidas 0002 Central, 0004 Desconcentrado, 0005 Desconcentrado Riesgos de Trabajo, todas pertenecientes al Concepto Presupuestal 4500, (Pensiones y Jubilaciones), determinado en el Clasificador por Objeto del Gasto del ISSSTE.

Al respecto, se constató que los 1,050,188.2 miles de pesos reportados en Cuenta Pública, no se refieren al importe efectivamente pagado por el concepto de Reposición de Gastos de Funeral, ya que se integra por 281,306.7 miles de pesos que se aplicaron a las deducciones

por cobros indebidos, más los 772,063.7 miles de pesos que corresponden al importe neto pagado que reflejan las Cuentas por Liquidar Certificadas, en las que se acreditó el procedimiento de recuperación realizado sobre el cálculo de 120 días de pensión menos las deducciones aplicadas. Con lo anterior, se concluyó que el ISSSTE reportó como gasto con cargo a su Presupuesto de Egresos, un concepto de cobros indebidos (deducciones) para reintegrar las cantidades erogadas en demasía por pagos de pensión, lo que no corresponde con los gastos efectivamente devengados y pagados, en incumplimiento de los artículos 52 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental; 52, párrafo primero, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; 65, fracción I, y 66, fracción III, del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, así como del Postulado Básico de Contabilidad Gubernamental “Devengo Contable”.

2020-9-19GYN-19-0284-08-001 **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, reportaron en la Cuenta Pública como gasto con cargo a su Presupuesto de Egresos, un concepto de cobros indebidos (deducciones) para reintegrar las cantidades erogadas en demasía por pagos de pensión, lo que no se corresponde con los gastos efectivamente devengados y pagados por el concepto Reposición de Gastos de Funeral, relativo a la partida 45902 conforme al Clasificador por Objeto del Gasto, en incumplimiento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, artículo 52; de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, artículo 52; de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, artículo 7, fracciones I y VI, y del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, artículos 65, fracción I, y 66, fracción III.

2. Ingresos por Prestación de Servicios Funerarios

De acuerdo con el Informe Analítico de Servicios Funerarios del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020, proporcionado por el área de Tesorería de la Dirección Normativa de Inversiones y Recaudación, se reportaron 23,053.6 miles de pesos, integrados por los conceptos siguientes:

INTEGRACIÓN DE INGRESOS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS, 2020

(Miles de pesos)

Concepto de Ingresos	Importe
Venta de Fosas Osarios y Gavetas	289.4
Renta de Espacios en Locales y Centros Comerciales	1,055.8
Sanciones a Proveedores y Contratistas	23.7
Servicios Funerarios	<u>21,684.7</u>
Total de ingresos	23,053.6

FUENTE: Tesorería de la Dirección Normativa de Inversiones y Recaudación del ISSSTE.

Se revisó el histórico de resultados de los servicios funerarios prestados por el ISSSTE en cada uno de sus velatorios, comparados con los servicios prestados por las agencias colaboradoras por convenio, como se muestra a continuación:

COMPARATIVO DE SERVICIOS ENTRE INSTALACIONES PROPIAS
Y AGENCIAS COLABORADORAS CON CONVENIO

Concepto	2017		2018		2019		2020	
	Propias	Convenio	Propias	Convenio	Propias	Convenio	Propias	Convenio
Servicios	18,563	3,074	20,484	3,061	19,364	2,730	25,425	3,212
Total	21,637		23,545		22,094		28,637	

FUENTE: Informes Financieros Actuariales del ISSSTE, 2017-2020

Asimismo, se verificaron los ingresos generados por cada velatorio conforme a su capacidad instalada de atención a los derechohabientes y público en general, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento de Servicios Funerarios del ISSSTE, como se describe:

INTEGRACIÓN DE INGRESOS POR VELATORIO, 2020

(Miles de pesos)

Centro de Trabajo	Número de capillas	Crematorios	Servicios Funerarios	Concepto de Ingresos			Total	Ingreso diario
				Venta de Fosas, osarios y Gavetas	Renta de Espacios en locales y centros comerciales	Sanciones a proveedores y contratistas		
Velatorio núm. 1 Tlalpan	12	1	7,342.0	0.0	65.8	0.0	7,407.8	1.7
Velatorio núm. 2 Solidaridad	6		2,175.6	27.6	309.3	22.6	2,535.1	1.2
Velatorio núm. 3 Alianza Popular	5	1	281.7	0.0	0.0	0.0	281.7	0.1
Velatorio núm. 4 Parque Memorial	8	1	4,586.7	249.6	0.0	0.0	4,836.3	1.6
Velatorio núm. 5 Monterrey	4		1,456.9	0.0	680.7	0.0	2,137.6	1.4
Velatorio núm. 6 Revolución	4		1,236.3	0.0	0.0	0.0	1,236.3	0.9
Velatorio Núm. 7 Toluca	2	1	<u>4,605.4</u>	<u>0.0</u>	<u>0.0</u>	<u>1.2</u>	<u>4,606.6</u>	6.3
Subtotal			21,684.6	277.2	1,055.8	23.8	23,041.4	
Área central			0.0	12.2	0.0	0.0	<u>12.2</u>	
Total			21,684.6	289.4	1,055.8	23.8	23,053.6	

FUENTE: Informe Analítico de Servicios Funerarios, 2020.

Los ingresos reportados corresponden a los siete velatorios que administran los servicios funerarios, los cuales se revisaron para verificar que los importes presentados en el informe analítico citado cumplieron con las operaciones y registros realizados por cada velatorio durante el 2020, en el que se aprecia que en términos monetarios no generaron los ingresos suficientes para demostrar que trabajaron acorde a su capacidad instalada, y de esa manera justificar que proporcionaron los servicios funerarios para los derechohabientes.

Se observó que los ingresos generados por cada velatorio no responden a la captación de servicios que deben atender en relación con su capacidad instalada, ya que los montos reportados por ingreso diario van desde 0.1 miles de pesos del velatorio número 3 a un máximo de 6.3 miles de pesos del velatorio número 7, con lo que se acreditó que la prestación de servicios funerarios a los derechohabientes y público en general no es acorde con las posibilidades de atención de los velatorios.

Se constató que las tarifas aplicadas a cada uno de los servicios prestados en 2020, por los siete velatorios del ISSSTE, coincidieron con las autorizadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, mediante el oficio núm. 349-B-1-022 del 22 de julio de 2019, e informadas a los velatorios con el oficio núm. DNPESCyC/SSSyC/JSSyR/09/2019 del 10 de septiembre de 2019.

En los casos de los servicios funerarios proporcionados a trabajadores, pensionados y a sus familiares derechohabientes, se acreditó su derecho a esta prestación; en el caso de los solicitantes de servicios funerarios no derechohabientes, se presentó la identificación oficial

del titular del servicio de acuerdo con el Reglamento de Servicios Funerarios del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Los velatorios núms. 1, 2, 4 y 5 cuentan con contratos con terceros que aportaron al ISSSTE ingresos por 3,034.3 miles de pesos, que representan el 13.2 % respecto de los ingresos registrados por los servicios funerarios prestados por los siete velatorios.

En la revisión efectuada a los expedientes de servicios reportados por los velatorios núms. 1, 2, 4, 5 y 6, se observó que registraron en forma errónea como servicios funerarios, otras claves de ingresos, en incumplimiento del artículo 52, fracción III, del Reglamento de Servicios Funerarios del ISSSTE. Con motivo de la reunión de resultados finales y observaciones preliminares, la Subdirección de Servicios Sociales y Culturales, instruyó a los Administradores y Encargados de los Velatorios Institucionales para que realicen con oportunidad y precisión el registro de los ingresos y de la información generada en cada centro de trabajo, a fin de evitar errores de registro en los sistemas correspondientes, con lo que se solventa lo observado.

Respecto a la revisión de expedientes por velatorios se encontró lo siguiente:

Velatorio Núm. 1 Tlalpan

En el artículo 25 del Reglamento de Servicios Funerarios del ISSSTE, se dispone que se considerarán ataúdes recibidos en donación aquellos que, una vez que han sido utilizados en un servicio, son donados por el titular y que recibe el ISSSTE en calidad de depositario, a fin de canalizarlos gratuitamente a instituciones públicas o privadas de beneficencia.

Como evidencia de la donación de ataúdes, el velatorio proporcionó la documentación siguiente: dos certificados de destrucción de 65 ataúdes en enero de 2020, emitidos por BASA Recuperadora de Metales, S.A. de C.V., y un comprobante de destrucción de 40 ataúdes en marzo de 2020, emitido por la empresa Recuperadora Vázquez Reparadora, S.A. de C.V.

Asimismo, presentó dos solicitudes de donación de 70 y 35 ataúdes de marzo y noviembre de 2020, respectivamente, del Ayuntamiento Constitucional de Nicolás Romero; una solicitud de donación de 40 ataúdes de julio presentada por el DIF Zihuatanejo; dos solicitudes de donación de 40 ataúdes de abril y 40 de noviembre presentadas por el Ayuntamiento Municipal Constitucional San Miguel Totolapan y el Ayuntamiento de Amacuzac, Morelos, respectivamente; dos solicitudes de donación de 80 ataúdes de mayo y 40 ataúdes de junio emitidas por los DIF de Coyuca de Catalán y La Unión de Isidoro Montes de Oca en Guerrero, así como una carta de agradecimiento del Ayuntamiento de Puente de Ixtla, Morelos, por la donación de 40 ataúdes. El personal del velatorio acreditó que realizó la donación de conformidad con el artículo 25 del Reglamento de Servicios Funerarios del ISSSTE.

Por otra parte, la difusión de las tarifas en este velatorio se realizó mediante una pantalla, la cual se encuentra continuamente apagada y no existe libre acceso al velatorio para la consulta de información, por lo que se incumple con lo establecido en el artículo 13, fracción IV, del Reglamento de Servicios Funerarios del ISSSTE y en el artículo 12; del Manual de Organización General del ISSSTE, apartado 3.3.3.1, numeral 8. Con motivo de la reunión de resultados finales y observaciones preliminares, la Subdirección de Servicios Sociales y Culturales indicó que mediante el oficio del 14 de enero de 2022, solicitó a la Jefatura de Departamento de Servicio Sociales para que dé seguimiento a la implementación de acciones de mejora en sus estrategias de promoción y difusión de los servicios funerarios en coordinación con el área de Comunicación Social; sin embargo, la entidad no acreditó las acciones específicas a implementar para garantizar que los derechohabientes conozcan todos los servicios que se prestan por medio de los velatorios, con lo que no se solventa lo observado.

Velatorio Núm. 2 Solidaridad

Respecto de la donación de ataúdes, se revisaron 58 escritos de septiembre a octubre de 2020, en los cuales los titulares del servicio funerario señalaron que aceptaban donar el ataúd utilizado para el servicio funerario en el velatorio. Sin embargo, se observó que en 11 casos se hicieron las anotaciones siguientes: *“que el ataúd se quede en el horno crematorio”, “vendrá por el ataúd y no firma el documento”, “el ataúd se queda en San Fernando”, “pendiente la decisión”, “no firma porque regresará por el ataúd”, o “no firma por no estar el titular del servicio”*; además, otros escritos carecían de firma, fecha o datos de la donación.

Velatorio Núm. 3 Alianza Popular Jalisco

El velatorio no cuenta con información ni documentación que acredite el registro de los ataúdes donados por los titulares.

Cabe mencionar que este velatorio reportó un ingreso total en 2020 por 281.7 miles de pesos, el cual tiene una capacidad instalada de 5 capillas y un horno crematorio, sin que justificara el bajo número de servicios prestados que en ese año fueron sólo 112, ya que, de acuerdo con su capacidad de atención, únicamente prestó en promedio 9 servicios por cada capilla y 68 cremaciones en el año, a razón de una cremación cada 5 días, cuando la capacidad estimada es de 913 servicios por las 5 capillas al año a razón de un servicio cada dos días y 365 servicios en el horno crematorio ofreciendo un servicio al día. Con motivo de la reunión de resultados finales y observaciones preliminares, la Subdelegación de Prestaciones de la Delegación Estatal de Jalisco mediante oficio del 19 de enero de 2022, informó que hasta 2006, las instalaciones del velatorio se encontraban ubicadas en una zona de clase media alta con fáciles accesos y vías de comunicación rápidas, donde los servicios eran mucho más altos comparados con los que se tienen ahora. Señala que el inmueble era rentado y se tomó la decisión de cambiar la ubicación del velatorio a una zona menos privilegiada y de un nivel socioeconómico bajo y de alta peligrosidad por el elevado índice de delincuencia, lo que provocó la baja inmediata de los servicios, aunque las metas

establecidas han sido cumplidas. Asimismo, indicó que otro factor determinante en la baja de servicios es la lejanía con el Hospital Regional Valentín Gomez Farias que es el principal generador de servicios, sin obtener resultados, ya que la derechohabiente al conocer la ubicación del velatorio optan por otros velatorios más cercanos y de mejor ubicación. Además de que este velatorio no cuenta con paquetes de previsión. Se han tomado acciones como repartición de trípticos en hospitales públicos y privados, clínicas, cruz roja y cruz verde, oficinas gubernamentales e incluso dependencias IMSS, difusión en redes sociales y en el Hospital Regional Valentín Gomez Farias donde se instaló un módulo de información que debido a la pandemia se retiró y en el Hospital Civil Juan I. Menchaca; indica que esa Subdelegación de Prestaciones ha hecho del conocimiento de las autoridades en el área central en turno, todas estas acciones a fin de poder encontrar soluciones en conjunto, por lo que se solventa lo observado.

Velatorio Núm. 4 Parque Memorial

No existe continuidad en la numeración de las fosas vendidas, ya que se registró el 20 de enero de 2020, la venta de la fosa núm. 029995 A, para inhumar a un jubilado, quien falleció el 18 de enero de 2020, pero se registró otra venta a nombre de otro derechohabiente, cuyo familiar falleció el 18 de enero de 2020 y a quien le otorgaron el título definitivo de la fosa núm. 029957 A de fecha 6 de marzo de 2020.

Se realizó una venta de fosa a un trabajador en activo del Municipio de Naucalpan, para inhumar a su hermano, de acuerdo con el Convenio que suscribieron el ISSSTE y el Municipio de Naucalpan de Juárez, Estado de México, el 16 de noviembre de 1982, donde se acordó la condonación por parte del municipio del pago por 100.00 pesos, por la cooperación de cada fosa que considera la concesión otorgada por dicho ayuntamiento, que se generó con el contrato de compraventa del 8 de enero de 1982, y en reciprocidad, el ISSSTE se obliga a otorgar en favor de los trabajadores al servicio del municipio y a sus familiares dependientes económicos, el beneficio de adquirir en previsión al mismo precio que a sus derechohabientes y de contado, las fosas y servicios que ofrece el Instituto, siempre que cumplan con los requisitos. Sin embargo, no se justificó la dependencia económica, en incumplimiento de la cláusula primera del Convenio celebrado entre el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y el H. Municipio de Naucalpan de Juárez, Estado de México.

El velatorio no cuenta con información y documentación suficiente, relevante y competente que acredite el registro de los ataúdes donados por los titulares, en incumplimiento del artículo 51, fracción VII, del Reglamento de Servicios Funerarios del ISSSTE.

Velatorio Núm. 5 Monterrey

El velatorio no cuenta con información y documentación suficiente, relevante y competente que acredite el cumplimiento del registro de los ataúdes donados por los titulares, en

incumplimiento del artículo 51, fracción VII, del Reglamento de Servicios Funerarios del ISSSTE.

Velatorio Núm. 6. Revolución

Este velatorio carece de horno crematorio, por lo que los servicios de cremación fueron proporcionados por los panteones particulares y el Velatorio Núm. 1 Tlalpan del ISSSTE.

Respecto de la donación de ataúdes, el velatorio proporcionó 126 escritos de ataúdes de donación, emitidos durante el ejercicio de 2020, los cuales incluyen los datos relativos al lugar donde se queda el ataúd, persona que recibe el ataúd, nombre de la persona fallecida, fecha del servicio y capilla utilizada, destino del servicio, así como modelo y número de folio del ataúd.

Velatorio Núm. 7 Toluca

El velatorio no cuenta con información ni documentación suficiente, relevante y competente que acredite el registro de los ataúdes donados por los titulares, en incumplimiento del artículo 51, fracción VII, del Reglamento de Servicios Funerarios del ISSSTE.

Con motivo de la reunión de resultados finales y observaciones preliminares, la Subdirección de Servicios Sociales y Culturales indica que mediante oficio del 14 de enero de 2022, solicitó a la Jefatura de Departamento de Servicio Sociales que elabore y establezca el procedimiento previsto en el artículo 25 del Reglamento de Servicios Funerarios del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, a fin de que se regulen los procesos de donación de ataúdes al que se deberán sujetar el personal operativo y de mando adscrito a los velatorios, así como los derechohabientes y beneficiarios de este servicio, con lo que se solventa lo observado.

En conclusión:

Los ingresos generados por cada velatorio no responden a la captación de servicios que deben atender en relación con su capacidad instalada, ya que los montos reportados por ingreso diario van desde 0.1 miles de pesos del velatorio núm. 3 a un máximo de 6.3 miles de pesos del velatorio núm. 7, con lo que se acredite que la prestación de servicios funerarios a los derechohabientes y público en general no es acorde con las posibilidades de atención de los velatorios.

En el velatorio núm.1 Tlalpan, la difusión de los servicios y las tarifas se realiza mediante una pantalla la cual se encuentra continuamente apagada y no existe libre acceso al velatorio para la consulta de información.

Los velatorios núms. 3, 4, 5 y 7 no cuentan con información y documentación que acredite el cumplimiento del registro de los ataúdes donados por los titulares, en incumplimiento del artículo 51, fracción VII, del Reglamento de Servicios Funerarios del ISSSTE.

2020-1-19GYN-19-0284-01-001 Recomendación

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado implemente acciones de mejora en sus estrategias de promoción y difusión de los servicios funerarios, en coordinación con el área de comunicación social del Instituto, a fin de que los derechohabientes conozcan todos los servicios que presta por medio de los velatorios y hagan uso de los beneficios económicos y accesibles que éstos brindan.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

2020-9-19GYN-19-0284-08-002 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, no contaron con la información ni la documentación suficiente, relevante y competente que acredite el registro de los ataúdes donados por los titulares en los velatorios números 3 Alianza Popular Jalisco, 4 Parque Memorial, Estado de México, 5 Monterrey, N.L., y 7 Toluca, Estado de México, en incumplimiento de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, artículo 7, fracciones I y VI, y del Reglamento de Servicios Funerarios del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, artículo 51, fracción VII.

3. Gastos de los velatorios

La Subdirección de Programación y Presupuesto informó que, en el ejercicio de 2020, los siete velatorios del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) registraron 81,584.3 miles de pesos por gastos ejercidos y pagados, de los cuales se revisó un monto de 79,766.7 miles de pesos, el 97.8% del total de los gastos reportados por los siete velatorios del ISSSTE.

Respecto de los montos reportados en el capítulo del gasto 1000 "Servicios Personales", se identificó que el total del personal asignado en los siete velatorios del ISSSTE en el ejercicio de 2020 fue de 200 personas, las cuales erogaron gastos por sueldos y salarios reportado en la nómina del ISSSTE por 65,593.6 miles de pesos, se constató el pago de este concepto, coincidiendo el nombre, cargo y adscripción del personal.

De los gastos reportados en los capítulos 2000 "Materiales y Suministros", 3000 "Servicios Generales" y 4000 "Transferencias, Asignaciones, Subsidios y Otras ayudas" de los siete

velatorios, se revisaron 501 Cuentas por Liquidar Certificadas (CLC) por un importe de 14,173.1 miles de pesos.

Con la revisión de la documentación soporte de cada una de las cuentas que integraron la muestra, se constató que la CLC contiene la información relativa al beneficiario, el número de la cuenta pagadora, el centro de trabajo, las claves presupuestales, el tipo de antecedente, el documento comprobatorio, el antecedente de compromiso, el concepto, los importes bruto y neto, las notas especiales donde se indica el servicio prestado y el material adquirido, los datos de quién elaboró y capturó la CLC, el monto, la fecha, las autorizaciones, el oficio donde se solicitó al Jefe de Departamento de Finanzas el pago al proveedor del servicio o material, la factura del proveedor en donde se describe el servicio y el precio, el cual incluye el Impuesto al Valor Agregado, y en su caso, el acta entrega-recepción del inmueble, en la que se detallan los trabajos realizados por el proveedor, así como la copia de la transferencia electrónica o cheque del pago al proveedor, con excepción de los casos que en la revisión efectuada a las CLC y su documentación soporte. Sin embargo, se observó lo siguiente:

Se realizó la adquisición de materiales y suministros sin que obre constancia de entrega de estos bienes al velatorio núm. 1 Tlalpan, a pesar de que el registro de compra afectó a este centro de trabajo; también se identificaron servicios de mantenimiento y conservación registrados con cargo a este velatorio que se prestaron a otros centros de trabajo sin incluir al velatorio en incumplimiento de la Guía Técnica para el usuario del Sistema de Programación y Ejercicio Presupuestal (SPEP).

Respecto a los velatorios núms. 4 y 7, se registraron servicios de mantenimiento preventivo-correctivo a equipos electromecánicos al horno crematorio del Centro de Incineración Parque Memorial; sin embargo, estos trabajos se realizaron a la casa de máquinas del Hospital General "Toluca" y al Centro de Incineración Toluca, el servicio de determinación de partículas sólidas conforme a los criterios de la NOM-043-SEMARNAT-1993, se registró en los velatorios de Toluca y Parque Memorial; la documentación soporte de los trabajos señala que únicamente se realizó en el Parque Memorial, en incumplimiento de la Guía Técnica para el usuario del Sistema de Programación y Ejercicio Presupuestal (SPEP).

Las CLC núms. 0151420001412 y 0151420002108, por un importe total de 45.9 y 258.9 miles de pesos, destinados a trabajos de mantenimiento y correctivo para los hornos crematorios del Centro de Incineración Toluca y del Conjunto Funerario Parque Memorial, fueron con cargo a un velatorio y los servicios se realizaron en el otro, lo que se constató con la documentación soporte de los trabajos, con la que se acreditó que el servicio de mantenimiento se realizó por los montos totales de las CLC y cuentan con la firma de aceptación de los responsables de dichos centros de trabajo.

En conclusión, de la revisión a las CLC se determinó lo siguiente:

Se realizó la adquisición de materiales y suministros sin que obre constancia de entrega de estos bienes al velatorio núm. 1 Tlalpan, a pesar de que el registro de compra afectó a este centro de trabajo; también se identificaron servicios registrados con cargo a este velatorio que se prestaron a otros centros de trabajo.

Respecto a los velatorios núms. 4 y 7 se identificaron trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo con cargo a los velatorios, siendo que se prestaron a otras áreas administrativas.

Finalmente, los trabajos de mantenimiento a los hornos crematorios de los Conjuntos Funerarios Parque Memorial y Toluca fueron con cargo a un velatorio y se realizaron en otro.

2020-1-19GYN-19-0284-01-002 **Recomendación**

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado implemente los mecanismos de control que permitan evidenciar la entrega del material al centro de costos que emitió la requisición de compra de los bienes y servicios adquiridos, a fin de que se pueda constatar que el material que se recibió en el almacén central del Instituto, se distribuya en tiempo y forma a las áreas requirentes. Asimismo, para que la afectación en las claves presupuestales que integran las cuentas por liquidar certificadas se corresponda con los centros de trabajo requirentes, a fin de evitar que se utilicen los recursos etiquetados a los velatorios, a otras áreas diferentes a los que están asignados.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

4. Inventarios y venta de fosas y osarios

De conformidad con el artículo 20 del Reglamento de Servicios Funerarios del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), se establece como servicios especiales únicamente la venta de fosas.

De acuerdo con la información contenida en los Estados Financieros Dictaminados 2020, se reportaron 203,983.6 miles de pesos de los inventarios por fosas y osarios para la prestación de servicios funerarios. Además, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), adquirió un total de 67,762 fosas, de las cuales se vendieron 35,340 al cierre del ejercicio 2020, por lo que están pendientes de venta un total de 32,422 fosas, ubicadas en el Conjunto Funerario Parque Memorial en Naucalpan de Juárez, Estado de México.

La operación de compraventa de la superficie donde se ubican las fosas y su administración se encuentra consignada en los documentos siguientes:

- Contrato de Compraventa celebrado entre el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, (ISSSTE) y Valle los Encinos, S.A. de C.V. (la Empresa) , el día 8 de enero de 1982, suscrito por el Apoderado Legal y Subdirector Jurídico y el Subdirector de Servicios Sociales ambos del ISSSTE y del Gerente General por parte de la Empresa vendedora y cuyo objeto fue *“...el derecho de uso mortuario a perpetuidad de 100,000 lotes tipo jardín dobles, (200,000) espacios y 1,000 osarios cuádruples, descritos en el anexo “A”, integrando la totalidad de lotes y osarios que tendrán cabida la zona de 400,000 metros cuadrados, que se destinará dentro del panteón Parque Memorial a la Sección de los Trabajadores al Servicio del Estado, así como las construcciones que se edificarán”*, y que fueron las siguientes:
 - Un edificio de capillas de velación
 - Un edificio de Oficinas de Administración
 - Una plaza para eventos especiales
 - Dos plazas abiertas para ceremonias
 - Una capilla cerrada para ceremonias
 - Cuatro Fuentes
 - Seis Esculturas
- Convenio modificatorio suscrito entre el ISSSTE y la empresa Valle los Encinos S.A. de C.V., del 8 de enero de 1982, donde se incluyen al contrato de compraventa inicial dos anexos (F y G), y se modifican las cláusulas primera, tercera, séptima, décima, décima segunda, décima séptima, décima octava y vigésima.
- Convenio de Transacción de fecha 8 de noviembre de 1994, donde se señala que las autoridades del municipio de Naucalpan de Juárez, Estado de México, ampliaron la superficie mínima de 5.36 metros cuadrados por fosa para efectuar inhumaciones en tierra mediante la emisión del Nuevo Reglamento de Cementerios, con lo cual no se cubriría la cantidad de lotes adquiridos de acuerdo al Contrato de Compraventa y su Convenio Modificatorio ambos del 8 de enero de 1982 que incluye 100,000 lotes tipo jardín dobles para realizar inhumaciones sobre tierra y 1,000 osarios que representan una superficie de 400,000 metros cuadrados, por lo que conviene que del terreno disponible a la fecha de la celebración de este convenio, 302,545.60 metros cuadrados el ISSSTE acepta reducir el número original de fosas dobles a la cantidad de 56,445 lotes tipo jardín dobles que sumados a los 11,016 lotes ya utilizados suman un total de 67,461 lotes. Cifra que difiere en 301 fosas menos respecto de las reportadas en los estados financieros.

- Convenio que suscriben el ISSSTE y el H. Municipio de Naucalpan de Juárez, Estado de México, del 16 de noviembre de 1982, donde se acuerda que el municipio condone el pago de 100.00 pesos por cooperación por cada fosa que contempla la concesión otorgada por el Ayuntamiento de Naucalpan de Juárez, Estado de México y que se generó con el Contrato de Compraventa de fecha 8 de enero de 1982 y en reciprocidad el ISSSTE se obligó a otorgar en favor de los trabajadores al servicio del municipio y a sus familiares dependientes económicos el beneficio de adquirir en previsión al mismo precio que a sus derechohabientes, de contado las fosas y servicios que ofrece el ISSSTE, cumpliendo con los requisitos (el total de fosas es de 8,000).

Conviene señalar que el ISSSTE y la empresa Grupo Gayosso carecen de los anexos del Contrato de compraventa suscrito entre el ISSSTE y Valle los Encinos, S.A. de C.V, del Convenio modificatorio al contrato de compraventa y del Convenio de transacción antes referidos. Al respecto, se informó que se han realizado gestiones de búsqueda en los archivos de la propia representación estatal y en la Jefatura de Servicios Sociales y Recreativos (JSSyR); además, se solicitaron dichos documentos a Grupo Gayosso, sin obtener respuesta.

Se constató que el ISSSTE y Grupo Gayosso no cuentan con la información y documentación siguiente:

- Número de fosas propiedad del ISSSTE que a la fecha se han vendido, así como aquellas que se encuentran en venta.
- Número de jardines del panteón asignados al ISSSTE para la venta de fosas a sus derechohabientes.
- Número de fosas que integran cada uno de los jardines asignados al ISSSTE.
- Número de fosas ocupadas por cada jardín propiedad del ISSSTE.
- Plano en el que se señale y ubique la superficie utilizada por el ISSSTE.

La Subdelegación de Prestaciones de la Delegación del Estado de México indicó que se está trabajando con Grupo Gayosso para realizar un levantamiento físico y documental para determinar el número de fosas, los jardines existentes, las fosas que integran los jardines en los que el ISSSTE tenga sus ubicaciones, las fosas ocupadas y el plano definitivo, lo cual permitirá ubicarlos para que el ISSSTE entregue información fidedigna y confiable.

Al 8 de septiembre de 2021, Grupo Gayosso sólo proporcionó información parcial de los jardines, las secciones, subsecciones, lotes habilitados, asignados/ocupados, no ocupados y lotes disponibles de 21,611 fosas. Al respecto, el Representante Legal de Gayosso indicó que continúan con los trabajos de levantamiento y censo de las fosas.

El equipo auditor, junto con el personal del Velatorio núm. 4, de la Subdelegación de Prestaciones de la representación estatal en el Estado de México, así como de la JSSyR, realizó una inspección física para revisar la existencia y ubicación de las fosas conforme al contrato y convenios modificatorios, en la que se observó lo siguiente:

El Subdelegado de Prestaciones indicó que no se cuenta con lineamientos específicos de uso, por lo que se desconoce cómo se asigna la ocupación de fosas para los derechohabientes del ISSSTE y del personal del municipio de Naucalpan, además comentó que en junio de 2021 iniciaron las acciones y procedimientos relativos al levantamiento físico de información de fosas habilitadas, ocupadas y disponibles, propiedad del Instituto, con base en la información proporcionada por Grupo Gayosso, donde se ubicará la totalidad de las fosas propiedad del ISSSTE.

El personal de la JSSyR proporcionó un mapa no oficial donde se pudieran identificar las superficies que ocupan los terrenos propiedad de Grupo Gayosso y del ISSSTE, los jardines totales existentes en esa superficie y el número aproximado de fosas asignadas por jardín; así como el avance de la elaboración de la base de datos de fosas, el cual aún no se concluye, por lo que continuarán con el proceso de la validación de los registros, pero antes se cotejarán los expedientes correspondientes a las ventas de fosas.

De la inspección física y el conteo de fosas realizados en forma conjunta por el personal de la Subdelegación de Prestaciones, del Velatorio núm.. 4 “Conjunto Funerario Parque Memorial”, de la JSSyR, así como de la Auditoría Superior de la Federación, se observó lo siguiente:

JARDINES PROPIEDAD DEL ISSSTE

Cons.	Nombre Jardín	Observaciones
1	Valle de Paz	Ocupado parcialmente. no cuenta con placa de identificación
2	De las Flores	Ocupado parcialmente
3	De los Apóstoles	Ocupado parcialmente
4	Rocío	Ocupado parcialmente
5	De los Juníperos	Ocupado parcialmente
6	De la Iglesia del Buen Pastor	Ocupado parcialmente
7	De los Álamos Plateados	Ocupado parcialmente
8	Monte Olivetos	Ocupado parcialmente
9	La Cascada	Ocupado parcialmente
10	De las Palomas	Ocupado parcialmente; no cuenta con placa de identificación
11	De La Cruz de Piedra	Ocupado parcialmente
12	Del Ánfora	No desarrollado
13	De la Presa	No desarrollado; no cuenta con placa de identificación
14	De la Alborada	No desarrollado; no cuenta con placa de identificación
15	Del Fresno	No desarrollado; no cuenta con placa de identificación
16	De la Ermita	No desarrollado
17	De la Cantera	No desarrollado (completamente rústico)
18	Del Castillo	No desarrollado

FUENTE: Inspección física y conteo de fosas.

En la visita se observó que existen 18 jardines, de los cuales 11 se encuentran ocupados parcialmente con fosas y 7 jardines aún se encuentran sin habilitar para su uso, incluso aún se encuentran en breña¹. Se realizó el conteo de 1,729 fosas ocupadas en cinco jardines (De los Juníperos, De la Iglesia, Del Buen Pastor, De los Álamos Plateados y De las Palomas) en la que se observaron diferencias con los datos del levantamiento realizado por la Subdelegación de Prestaciones.

Además, no se identificaron físicamente las fosas vendidas y ocupadas en 2020; el personal del velatorio y de la Delegación Estatal del Estado de México carecen de información respecto a la asignación de las fosas. Se constató que existieron ocupaciones que no corresponden a las ventas de fosas registradas en 2020.

Con motivo de la reunión de resultados finales y observaciones preliminares, el Subdelegado de Prestaciones de la Delegación en el Estado de México, proporcionó información en la que menciona que se han realizado acciones y acuerdos con el Grupo Gayosso para atender los compromisos que debe cumplir esa empresa respecto de las fosas y terrenos que no han sido habilitados para ocupación inmediata. Además, mediante correo electrónico del 19 de enero de 2022, el Gerente Corporativo de Relaciones Institucionales de Grupo Gayosso, comunicó al Subdelegado de Prestaciones del ISSSTE, que en cumplimiento a los acuerdos tomados en diferentes reuniones de trabajo, se ha llevado a cabo el levantamiento físico para identificar en un plano que defina las fosa utilizadas, remanentes y jardines que habrá de ocupar el ISSSTE; sin embargo, no se acredita que estos trabajos y compromisos se hayan concluido, por lo que no se solventa lo observado.

Respecto del método de valuación del inventario de fosas y osarios para servicios funerarios presentados en los estados financieros 2020, por un importe de 203,983.6 miles de pesos, la Subdirección de Contaduría indicó que, desde el 23 de mayo de 2019, solicitó a la JSSyR de la Dirección Normativa de Prestaciones Económicas, Sociales y Culturales el método de valuación de las fosas y su detalle por cada una de ellas, el soporte documental y la normativa aplicable. Al respecto, mediante un oficio del 28 de junio de 2019, la JSSyR informó que *“la determinación de la valuación de las fosas se realiza considerando el incremento en la inflación general acumulada que registra el Índice Nacional de Precios al Consumidor del año inmediato anterior, con base en el Acuerdo 38.1287.2004 de la Junta Directiva”*, el cual no se proporcionó, y que mediante el oficio núm. 349-B-1-022 del 22 de julio de 2019 la Secretaría de Hacienda y Crédito Público autorizó los precios y tarifas de los servicios funerarios que incluyen los correspondientes a las fosas, autorizadas a partir del 1 de agosto de 2019 y vigentes a partir del 15 de septiembre de 2019.

La Subdirección de Contaduría también señaló que, en la consulta al Sistema Contable a la Balanza del ejercicio de 2010, se observó que el saldo de la cuenta de fosas y osarios

¹ Terrenos en estado natural que no han sido utilizados, poblados de maleza o mejorados con construcciones.

proviene de ejercicios anteriores, el cual no se ha actualizado en el transcurso de los años; por lo que mediante un oficio del 12 de octubre de 2020, solicitó a la Subdirección de Prestaciones Sociales y Culturales la valuación de las fosas con que cuenta el ISSSTE y la documentación sobre el valor inicial de éstas, requerimiento que se reiteró el 11 de enero de 2021. Además, con el mismo fin el 19 de enero de 2021, se llevó a cabo una mesa de trabajo virtual. En respuesta, mediante oficios dirigidos a los Subdelegados de Administración y de Prestaciones de la oficina de la representación estatal en el Estado de México, la JSSyR solicitó en forma reiterada la documentación sobre la determinación del valor inicial de las fosas y osarios, solicitud que se reiteró en varias ocasiones, finalmente ante la inexistencia de antecedentes, la Subdirección de Servicios Sociales y Culturales solicitó que se realizaran las gestiones para efectuar un avalúo de las fosas y osarios con que cuenta actualmente el ISSSTE. La Subdirección de Contaduría ha requerido la situación o avance de dicho avalúo; la última solicitud data del 9 de junio de 2021.

Al respecto, la JSSyR proporcionó un correo electrónico del 23 de julio de 2021 y el oficio núm. DNPEsYc/SSSyC/JSSyR/086/2021 del 22 de julio de 2021, mediante los cuales solicitó al Director General de Avalúos y Obras del Instituto de Administración y Avalúos de Bienes Nacionales (INDAABIN) realizar un avalúo paramétrico de un lote de terreno (fosa), a fin de contar con el valor razonable y actual de las fosas ubicadas en el Panteón Parque Memorial propiedad del ISSSTE; así como, indicar si el valor sería aplicable a todas las fosas existentes. La Subdirección de Servicios Sociales y Culturales, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, proporcionó el Dictamen Valuatorio que realizó el INDAABIN el 6 de octubre de 2021 con la finalidad de determinar el valor razonable de una fosa ubicada en el Panteón Parque Memorial propiedad del ISSSTE, para el registro en la contabilidad gubernamental; el bien inmueble valuado es una excavación de un lote de terreno de 5.36 metros cuadrados a pie de piso (terreno en breña y desocupado) en el cual se realiza la exhumación de los cuerpos, y considerando el tabulador con zona, uso y población, el INDAABIN determinó un valor unitario de 2,664.00 pesos el m², por lo que el valor razonable unitario de la fosa de 5.360 m² es de 14,279.04 pesos; además, con motivo de la reunión de resultados finales y observaciones preliminares, la Subdirección de Contaduría informó que, con base en ese dictamen, se realizó el registro contable que muestra el valor actualizado del inventario de las fosas en la cuenta contable 1141 21 0001 "Actualización de terrenos fosas y osario", considerando la información proporcionada por la Subdirección de Servicios Sociales y Culturales, que al mes noviembre de 2021, reporta un inventario de 32,399 fosas para su venta, con un precio unitario determinado en el avalúo paramétrico, con lo cual se determinó un valor total actualizado por 462,626.6 miles de pesos, de los cuales se registró un monto de 462,612.3 miles de pesos por descontarse del total del monto actualizado la venta de una fosa por 14.3 miles de pesos.

En la balanza de comprobación al 31 de diciembre de 2020, se identificó que en la cuenta núm. 4399 05 7300 "Venta de Fosas Osario Gavetas" sólo se registraron 24 de las 30 ventas de fosas registradas en ese ejercicio, 2020, y una de ellas difiere en el precio.

VENTA DE FOSAS, 2020 BALANZA DE COMPROBACIÓN

(pesos)			
Venta de Fosas	Núm.	Importe	Precio unitario
Jefatura de Servicios Sociales y Recreativos	1	12,192.06	10,684.00 pensionado
Venta de Fosas Velatorio Solidaridad	3	27,628.47	10,684.00 pensionado 16,515.00 activo/uso inmediato
Venta de Fosas Parque Memorial	<u>20</u>	<u>249,550.97</u>	10,684.00 pensionado 16,515.00 activo/uso inmediato
Total	24	289,371.5	

FUENTE: Balanza Comprobación Contabilidad General, 2020

Asimismo, de acuerdo con los controles de las 19 fosas vendidas en 2020 por el Parque Memorial y reportadas por la JSSyR, 8 correspondieron a ventas a jubilados/pensionados, y 11 a ventas a trabajadores en activo por un total de 229.8 miles de pesos. Sin embargo, se comprobó que la venta fue de 20 fosas. La JSSyR no consideró una venta realizada el 31 de diciembre de 2019 a un trabajador en activo del Municipio de Naucalpan de Juárez. Además, se identificó que en la venta de la fosa núm. 094325-A realizada en agosto de 2020, la JSSyR registró un importe de 9.2 miles de pesos, pero el precio correcto era por 14.2 miles de pesos, en incumplimiento de los Postulados Básicos de Contabilidad Gubernamental, "Valuación".

Con motivo de la reunión de resultados finales y observaciones preliminares, la Subdirección de Servicios Sociales y Culturales indicó que mediante oficio del 14 de enero de 2022, instruyó a los administradores y encargados de los velatorios institucionales que registren en el sistema de control de ingresos el total de las ventas de fosas conforme a las claves asignadas, a fin de que en las balanzas de comprobación se reflejen los datos correctos del ingreso, con lo que se solventa lo observado.

En conclusión:

Al 2020, año de la revisión practicada, el ISSSTE y la empresa Grupo Gayosso, no cuentan con los anexos del contrato de compraventa suscrito entre el Instituto y Valle los Encinos, S.A. de C.V, del convenio modificatorio a este contrato de compraventa ambos del 8 de enero de 1982 y del convenio de transacción de fecha 8 de noviembre de 1994, por lo que no se pudo constatar la información sobre las fosas, su ubicación y distribución.

El número de fosas reportadas en los estados financieros y en el Convenio de Transacción difieren en 301 fosas.

La Subdelegación de Prestaciones de la Delegación del Estado de México indicó que se está trabajando en conjunto con Grupo Gayosso sobre un levantamiento físico y documental para determinar el número de fosas, los jardines existentes y la forma en que se integran

para determinar sus ubicaciones, las fosas ocupadas y el plano definitivo, a fin de identificar cada una para que el ISSSTE entregue información fidedigna y confiable.

No se identificaron físicamente las fosas vendidas y ocupadas en 2020; el personal del velatorio número 4 y de la Delegación Estatal en el Estado de México, carecen de información respecto de la asignación de las fosas. Además, se constató que existieron ocupaciones que no correspondieron a las ventas de fosas registradas en 2020.

De la visita se observó que existen 18 jardines, de los cuales 11 se encuentran ocupados con fosas y 7 jardines aún se encuentran sin habilitar para su uso, incluso aún se encuentran en breña.

Se realizó el conteo de 1,729 fosas ocupadas en cinco jardines (De los Juníperos, De la Iglesia, Del Buen Pastor, De los Álamos Plateados y De las Palomas) en la que se observaron diferencias con los datos del levantamiento realizado por la Subdelegación de Prestaciones.

2020-1-19GYN-19-0284-01-003 Recomendación

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado integre en su totalidad los documentos que forman parte del contrato de compraventa suscrito entre el Instituto y Valle los Encinos, S.A. de C.V., celebrado el día 8 de enero de 1982; así como de los Convenios Modificatorios a dicho contrato del mismo día y el de transacción del 8 de noviembre de 1994, a fin de que los anexos faltantes se complementen a los contratos y convenios indicados para la identificación correcta de los lotes, fosas, jardines y osarios adquiridos mediante esos instrumentos jurídicos.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

2020-1-19GYN-19-0284-01-004 Recomendación

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, por medio de la Subdelegación de Prestaciones de la Delegación del Estado de México y el Departamento de Servicios Sociales de la Subdirección de Servicios Sociales y Culturales, concluya en conjunto con Grupo Gayosso, el levantamiento físico y documental para determinar el número de fosas, los jardines existentes y la forma en que se integran para determinar sus ubicaciones, así como las fosas ocupadas y el plano definitivo, a fin de que permitan identificarlas para que el Instituto cuente con información fidedigna y confiable.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

2020-9-19GYN-19-0284-08-003

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, no coordinaron las acciones de supervisión y evaluación de los programas y servicios que se ofrecen en el velatorio número 4 "Conjunto Funerario Parque Memorial" en la prestación de servicios sociales, debido a que 173,781.9 metros cuadrados dentro de la superficie que ocupan los 18 jardines con que cuenta el conjunto funerario, se encuentran inutilizados, no se encuentran habilitados ni en condiciones de venta para que los derechohabientes del Instituto adquieran fosas por derechos mortuorios a perpetuidad, en incumplimiento de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, artículo 7, fracciones I y VI y Contrato de Compraventa celebrado entre el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y Valle los Encinos, S.A. de C.V., el 8 de enero de 1982, cláusulas primera y segunda; del Convenio de Transacción celebrado el 8 de noviembre de 1994 entre el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y Valle los Encinos, S.A. de C.V., cláusulas primera y segunda; y del Manual de Organización General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, numeral 3.3.3., función 4.

5. Pagos de Funeral

En el apartado de Programas Presupuestarios de la Cuenta Pública 2020, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) reportó un presupuesto pagado por 1,060,156.2 miles de pesos en el Programa Presupuestario núm. J028 "Pagos de Funeral".

INTEGRACIÓN DE PAGOS DE FUNERAL, 2020

(Miles de pesos)

Concepto	Importe
Reposición gastos de funeral	1,050,188.2
Ayuda por muerte familiar	<u>9,968.0</u>
Total	1,060,156.2

FUENTE: Integración por partida y subpartida de gastos de funeral proporcionado por la Subdirección de Prestaciones.

Los pagos de funeral reportados por cada delegación en el ejercicio de 2020 se integraron de la forma siguiente:

INTEGRACIÓN DE PAGOS DE FUNERAL, 2020
(Miles de pesos)

OFICINA/DELEGACION	Nums. CLC's	Total
001 "Delegación Estatal en Aguascalientes	290	16,396.0
002 " Delegación Estatal en Baja California	429	20,834.0
003 " Delegación Estatal en Baja California Sur	337	20,799.3
004 " Delegación Estatal en Campeche	323	17,855.8
005 " Delegación Estatal en Coahuila	758	34,580.2
006 " Delegación Estatal en Colima	234	8,860.9
007 " Delegación Estatal en Chiapas	910	18,201.0
008 " Delegación Estatal en Chihuahua	766	34,401.1
010 " Delegación Estatal en Durango	547	18,041.6
011 " Delegación Estatal en Guanajuato	1155	30,423.8
012 " Delegación Estatal en Guerrero	1,175	53,347.8
013 " Delegación Estatal en Hidalgo	580	30,680.7
014 "Delegación Estatal en Jalisco	763	24,075.4
015 "Delegación Estatal en el Estado De México	1,193	50,808.1
016 "Delegación Estatal en Michoacán	678	20,200.3
017 "Delegación Estatal en Morelos	527	28,116.8
018 "Delegación Estatal en Nayarit	302	16,562.5
019 "Delegación Estatal en Nuevo Leon	553	18,283.5
020 "Delegación Estatal en Oaxaca	993	30,102.7
021 "Delegación Estatal en Puebla	414	20,054.5
022 "Delegación Estatal en Querétaro	404	17,838.4
023 "Delegación Estatal en Quintana Roo	311	15,622.6
024 "Delegación Estatal en San Luis Potosí	616	32,480.3
025 "Delegación Estatal en Sinaloa	580	26,018.4
026 "Delegación Estatal en Sonora	531	25,241.6
027 "Delegación Estatal en Tabasco	393	20,501.8
028 "Delegación Estatal en Tamaulipas	980	51,011.8
029 "Delegación Estatal en Tlaxcala	318	15,187.8
030 "Delegación Estatal en Veracruz	1,145	57,656.3
031 "Delegación Estatal en Yucatán	512	18,349.3
032 "Delegación Estatal en Zacatecas	322	16,098.9
091 "Delegación Regional Zona Norte de la Ciudad de México	1,486	43,123.0
092 "Delegación Regional Zona Oriente de la Ciudad de México	1,528	66,671.0
093 "Delegación Regional Zona Sur de la Ciudad de México	990	86,809.3
094 "Delegación Regional Zona Poniente de la Ciudad de México	1,014	44,755.3
99 Oficinas centrales	<u>4</u>	<u>196.4</u>
TOTAL	24,061	1,050,188.2

FUENTE: Reporte de gastos de funeral, 2020.

Se solicitaron para su revisión 886 Cuentas por Liquidar Certificadas (CLC) por un monto de 95,210.5 miles de pesos, el 9.1% del total de gastos de pagos de funeral.

Se analizaron las CLC y la información proporcionada por la Subdirección de Pensiones sobre los montos netos efectivamente pagados por este concepto. Se observó que para el cálculo del importe de la reposición de los gastos de funeral, se determina la cuota diaria que devengó el pensionista en el mes de su fallecimiento, tomando en cuenta la información contenida en el reporte de cheques de pensión cancelados, donde se identifica si los familiares del difunto o su representante continuaron cobrando la pensión, aún después del fallecimiento y se descuentan de los 120 días previstos en el reglamento para el otorgamiento de pensiones de los trabajadores sujetos al régimen del artículo décimo transitorio del Decreto por el que se expide la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, el importe de los cobros indebidos (sin distinción de la relación o lazo familiar que mantenía el solicitante con el pensionista fallecido).

En consecuencia, el importe entregado al beneficiario de esos gastos de funeral no corresponde al monto establecido por los 120 días de pensión, en incumplimiento a lo establecido en el artículo 47 del Reglamento para el otorgamiento de pensiones de los trabajadores sujetos al régimen del artículo décimo transitorio del Decreto por el que se expide la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado. Con motivo de la reunión de resultados finales y observaciones preliminares, mediante el oficio núm. 120.121/JSUOFI/0053/2022/8 del 14 de enero de 2022, la Dirección Normativa de Inversiones y Recaudación del ISSSTE proporcionó el oficio núm. SP/02/105/2022 del 11 de enero de 2022, mediante el cual la Jefatura de Servicios de Operación de Pagos y Presupuesto de la Dirección Normativa de Prestaciones Economicas, Sociales y Culturales, señala que *“considerando los antecedentes legislativos y normativos para la expedición del Manual de Procedimientos de Delegaciones del ISSSTE del 29 de mayo de 2007, sirvió de soporte legal sin existir contravención alguna entre la Ley del ISSSTE (actualmente abrogada) y el Reglamento para el otorgamiento de pensiones de los trabajadores sujetos al régimen del artículo décimo transitorio del Decreto por el que se expide la Ley del ISSSTE, en virtud de que el texto de ambos ordenamientos jurídicos es esencialmente el mismo, además de que, en ninguno de ellos se establece la obligación expresa de entregar íntegramente el importe de 120 días, sin deducción alguna, contrario a lo establecido en el Manual de Procedimientos de Delegaciones del ISSSTE, Tipo “A”, Tomo 4, Parte 4, (7. Trámite para la reposición de gastos de funeral por muerte del pensionista), el mismo que establece cuales son las deducciones que proceden según sea el caso en concreto; ...que este manual se elaboró con estricto apego a la Ley abrogada y tuvo por objeto de que, los Servidores Públicos del instituto cuenten con una fuente de información que les permita conocer la organización y los procedimientos de las Delegaciones, y cuya aplicación es de carácter obligatorio. ... En conclusión el instituto paga los 120 días a los beneficiarios y/o terceros íntegros, sino con las deducciones que en su caso procedieran, ya que con anterioridad al pago de la reposición de los gastos de funeral, se cubrieron cantidades de manera indebida, ...paga en su totalidad el trámite solicitado pero a la vez pone en marcha la facultad de cobro protegiendo el patrimonio del Instituto.*

Este procedimiento es congruente con la operación administrativa, en razón de que el instituto desconoce de manera inmediata la fecha del fallecimiento del pensionado y el pago se continúa realizando, lo cual permite que los familiares sigan cobrando, hasta en tanto, por los procedimientos habituales de intercambio de información, con el RENAPO, SIMEF, entre otros, se conozca la fecha del fallecimiento y por lo tanto, el procedimiento en comento, contribuye a la recuperación de los pagos en exceso. ...Se considera que con el procedimiento antes señalado, si se cumple con el término de Devengado, debido a que se pagan los 120 días en la partida de Gastos de Funeral, de los cuales como se ha comentado se deducen los pagos en demasía en la partida presupuestal (nómina) en la que se originó el pago en exceso y finalmente se genera el pago a nivel de flujo, con lo que se cumple con lo establecido en las Leyes de Contabilidad Gubernamental y en la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria”, con lo que se solventa lo observado.

Con la revisión efectuada a las 886 CLC, se determinó lo siguiente:

Delegación Estatal Baja California Sur

Se revisaron 24 CLC por un importe de 2,472.5 miles de pesos a los cuales se le realizaron deducciones de 582.9 miles de pesos y finalmente se pagó un importe neto de 1,889.6 miles de pesos. Se constató que no se contó con tres expedientes de trámite de pago de funeral correspondientes a las CLC núms. 0033020000066, 0033020000336 y 0033020000337; sin embargo, se verificó que se efectuó el pago de funeral solicitado, por lo que no fue posible verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el procedimiento de trámite para la reposición de gastos de funeral por muerte del pensionista.

Respecto del trámite para el pago de funeral de los 21 expedientes restantes, se observó lo siguiente:

- En la CLC núm. 0033020000202 del 2 de septiembre de 2020, la solicitud de reposición de gastos de funeral por muerte de pensionista, carece de la fecha del trámite.
- En las CLC núms. 0033020000204 y 0033020000379 del 8 de septiembre y 4 de diciembre de 2020, en las solicitudes de reposición de gastos de funeral por muerte de pensionista, las fechas del trámite están incompletas (no se indica el día, solo el mes y año).
- En la CLC núm. 0033020000246 del 23 de septiembre de 2020, en la solicitud de reposición de gastos de funeral por muerte de pensionista, la fecha del trámite está incompleta (no se indica el día, solo el mes y año), pero la fecha de la defunción correspondió al 31 de julio de 2020, el último día del mes.
- En la CLC núm. 0033020000385 del 4 de diciembre de 2020, en la solicitud de reposición de gastos de funeral por muerte de una pensionista, el solicitante omitió

consignar el parentesco con la fallecida, el comprobante de domicilio no está a nombre del solicitante, y la fecha del trámite es la misma fecha del fallecimiento.

Respecto de los pagos, se observó que todos los expedientes revisados cuentan con dos contrarrecibos uno es un control adicional cuya numeración no coincide con la numeración de la CLC, sino con el recibo de pago y el otro contrarrecibo coincidió con la CLC. Sin embargo, en todos los casos revisados no se requisitaron los apartados denominados “recibí y cheque núm.”.

Con motivo de la reunión de resultados finales y observaciones preliminares, el Departamento de Pensiones, Seguridad e Higiene de la Delegación Estatal en Baja California Sur presentó la documentación soporte con la que se acreditó el cumplimiento de los requisitos mencionados, por lo que se solventa lo observado.

Además, se determinó lo siguiente

- En el pago de la CLC núm. 0033020000204 del 8 de septiembre de 2020, el contrarrecibo de la CLC del 9 de septiembre de 2020 carece de la fecha de recepción del cheque; sólo cuenta con la firma.
- En el pago de la CLC núm. 0033020000208 del 9 de septiembre de 2020, el contrarrecibo de la CLC del 9 de septiembre de 2020 carece de la fecha de recepción del cheque; sólo cuenta con la firma.

Conviene señalar que en la documentación de los pagos correspondientes a las 24 CLC, el recibo de pago (SP-11) carece de fecha; sólo contiene la firma del beneficiario, de conformidad con lo establecido en el procedimiento 7. Trámite para la reposición de gastos de funeral por muerte del pensionista del Manual de Procedimientos de Delegaciones del ISSSTE, Tipo “A”, Tomo 4, Parte 4, esta delegación estatal incumplió las políticas núms. 21 y 23.

- Desde la recepción de la solicitud hasta la expedición de la CLC, este trámite no debe rebasar el término de dos días hábiles, en ninguno de los casos revisados se dio cumplimiento al mismo.
- Al fallecimiento del pensionista sin derecho a transmisión de pensión, no se deducirán los días no devengados en el mes que ocurra el fallecimiento (cuota diaria y previsión social múltiple); además, en el caso de que se realicen cobros en los meses siguientes al fallecimiento, estos no se deducirán. No se agrega información de la transmisión o no de pensión en ninguno de los casos revisados.

Delegación Estatal Colima

En la integración del saldo reportado en el Programa Presupuestario núm. J028 “Pagos de funeral” por entidad federativa correspondiente al importe pagado por este concepto, en

esta delegación, de la revisión de 4 CLC por un monto de 412.8 miles de pesos, se identificó, lo siguiente:

- En la relación mensual de pagos de funeral 2020, proporcionada por la Subdirección de Pensiones del ISSSTE por un monto total de 1,050,188.2 miles de pesos, se identificó que la CLC núm. 0063020000280 de fecha 9 de diciembre de 2020, por un importe de 8.0 miles de pesos, se canceló por corresponder a una clave presupuestaria incorrecta.

Delegación Estatal Guanajuato

Se revisó una muestra de 54 CLC por 5,568.7 miles de pesos; se identificaron 24 CLC canceladas sin señalar las causas o motivos; sin embargo, se verificó que por dichas cancelaciones no se realizaron pagos.

Delegación Estatal Tamaulipas

La CLC número. 0283020000913 del 25 de noviembre de 2020 por un monto total de 104.3 miles de pesos con un importe neto pagado el 12 de enero de 2021 por 73.6 miles de pesos no presentó la factura de los servicios funerarios; en su lugar, se presentó una factura por concepto de servicios de publicidad (esquila) en el Periódico El Sol de Tampico, por lo que se realizó un pago de reposición de gastos de funeral incumpliendo con la presentación de la factura de los Servicios Funerarios conforme a lo previsto en el artículo 47 del Reglamento para el otorgamiento de pensiones de los trabajadores sujetos al régimen del artículo décimo transitorio del Decreto por el que se expide la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y en la política núm. 1, del procedimiento 7. Trámite para la reposición de gastos de funeral por muerte del pensionista del Manual de Procedimientos de Delegaciones del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, Tipo "A", Tomo 4, Parte 4. La observación descrita corresponde a ejercicios fiscales distintos de 2020. Al respecto, se procederá en los términos del artículo 22 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

Delegación Regional Zona Sur de la Ciudad de México

Se revisaron 73 expedientes por un monto total de 7,3832 miles de pesos, de los cuales se determinó lo siguiente:

- En el caso de la CLC núm. 0933011000718 correspondiente al trámite de reposición de gastos de funeral por muerte del Pensionista, la delegación no cuenta con el expediente de trámite de pago de funeral, por el cual, el 18 de octubre de 2021, la Unidad Administrativa de Prestaciones Económicas (UAPE) núm. 5, levantó un acta circunstanciada de hechos donde hace constar que: *"...después de una búsqueda de las documentales soporte del trámite..., en los archivos físicos y electrónicos de esta Unidad Administrativa de Prestaciones Económicas núm. 5, no se encontró soporte alguno, desconociendo el motivo de su extravío o desaparición."* Sin embargo, con

la revisión del expediente de pago, se constató que el monto total de los 120 días de pensión por un importe de 100.5 miles de pesos, se pagaron mediante transferencia electrónica el 18 de diciembre de 2020, en incumplimiento de las políticas núms. 2 y 7 del procedimiento 7. Trámite para la reposición de gastos de funeral por muerte del pensionista del Manual de Procedimientos de Delegaciones del ISSSTE, Tipo "A", Tomo 4, Parte 4.

- La CLC núm. 0933020000789 no cuenta con el expediente original de trámite de pago de funeral, únicamente se presentaron copias simples, y a la fecha de la auditoría (noviembre 2021) se reporta como no localizado. Sin embargo, de la revisión del expediente de pago, se constató que el monto total de los 120 días de pensión totalizó 101.8 miles de pesos, y una vez realizadas las deducciones procedentes, le fueron entregados al solicitante 67.5 miles de pesos mediante transferencia electrónica el 7 de diciembre de 2020.
- El expediente de la CLC núm. 0933010900441 carece del reporte de pagos cancelados por defunción. Se pagaron íntegros los 120 días pensión. Además, en la solicitud de reposición de gastos de funeral por muerte de pensionista se omitió señalar el parentesco del solicitante con el pensionista fallecido, quien era divorciado, por lo que no procedía la transmisión de pensión. Los servicios funerarios se realizaron en el velatorio núm. 1 Tlalpan y la dirección que aparece en la factura expedida a nombre del solicitante de los gastos de funeral es la misma que el fallecido; sin embargo, la dirección de la credencial para votar y la indicada en el formato Movimiento 61 difieren. De la revisión al expediente de pago se determinó que el monto total de los 120 días de pensión por un importe de 100.1 miles de pesos, sin deducciones, se entregó al solicitante mediante transferencia electrónica el 7 de diciembre de 2020.
- Respecto de la CLC núm. 0933010900434, se observó que las direcciones consignadas en la solicitud de reposición de gastos de funeral por muerte de pensionista, en la factura expedida a nombre del solicitante de los gastos de funeral y de la credencial para votar son distintas. Conviene señalar que este solicitante y el solicitante de los gastos de funeral de la CLC núm. 0933010900441 tienen la misma dirección en su credencial para votar solo difiere el número de casa. De la revisión del expediente de pago se constató que del monto total de los 120 días de pensión por un importe de 100.1 miles de pesos una vez realizadas las deducciones, se entregó al solicitante mediante transferencia electrónica el 7 de diciembre de 2020.
- Las CLC números. 0933011000695 del 11 de diciembre de 2020 y 0933011000951 del 10 de agosto de 2020, carecen de la fecha de solicitud del trámite.
- En la CLC núm. 093301100587 se identificó la alteración del contra recibo de la CLC, y de las firmas, se presume que son distintas de las presentadas en la documentación revisada.—Con motivo de la reunión de resultados finales y

observaciones preliminares, el encargado de la Subdelegación de Administración de la Delegación Regional Zona Sur proporcionó el acta de hechos del 3 de noviembre de 2021, donde se señala que se cometió un error al dar a firmar los documentos a otra persona solicitándole poner sus datos en el contra recibo y el comprobante de la transferencia, así como su firma en el recibo de pago, y al percatarse del error se tomó la decisión de cubrir con corrector los datos erróneos y una vez corregidos solicitar a la persona beneficiaria correcta la firma de los mismos documentos; sin embargo, se han tomado las medidas necesarias para evitar este tipo de errores implementando tres filtros de control, supervisión y autorización por parte del personal involucrado en el proceso de pago adscrito a la caja general de esta delegación, y señalando en el check list de pago un recordatorio que establece que “No se permiten tachaduras, correcciones o enmendaduras de ningún tipo en la CLC ya que es un documento oficial”, con lo que se solventa lo observado.

- En la base de datos de los pagos netos reportados por esta delegación, se identificó el pago de las CLC núms. 933011000372 y 933011000459 por un importe de 45.4 miles de pesos cada una; sin embargo, los trámites de reposición de gastos de funeral realizados corresponden al mismo pensionista fallecido, además se verificó en la Jefatura de Finanzas de esta delegación que solo se realizó un pago por 45.4 miles de pesos.
- Se constató que además de los documentos señalados en el procedimiento 7. Trámite para la reposición de gastos de funeral por muerte del pensionista del Manual de Procedimientos de Delegaciones del ISSSTE, Tipo “A”, Tomo 4, Parte 4, esta delegación realizó la validación de la factura de servicios funerarios, así como del acta de defunción.

Oficinas Centrales

Las Oficinas Centrales tramitaron cuatro reposiciones de gastos de funeral, de las cuales se determinó revisar la CLC número 3003020000667 del 9 de septiembre de 2020, con un importe bruto de 100.5 miles de pesos, y con base en las deducciones por 13.5 miles de pesos se integró un importe neto a pagar por 87.0 miles de pesos.

- De acuerdo con la documentación proporcionada por la Jefatura de Servicios de Operación de Pagos y Presupuesto de la Dirección Normativa de Prestaciones Económicas, Sociales y Culturales, el trámite inició con un escrito, sin que se presentara la solicitud de Reposición de gastos de funeral por muerte de pensionista documento establecido en el formato (M-61) Reposición de Gastos de Funeral del procedimiento 7. “Trámite para la reposición de gastos de funeral por muerte del pensionista” del Manual de Procedimientos de Delegaciones del ISSSTE, Tipo “A”, Tomo 4, Parte 4.

- De conformidad con la política núm.3. “De lugar de trámite de la reposición”, este trámite se realizará exclusivamente en la delegación regional o estatal donde se encuentre radicado el pago del pensionista directo o deudo fallecido, al respecto mediante nota informativa del 17 de noviembre de 2021, la Jefatura de Servicios de Operación de Pagos y Presupuesto indicó que: *“Los casos de reposición de gastos de funeral se tramitan en las Unidades de Representación Estatal o Regional; sin embargo, en 2020 en oficinas centrales se gestionaron cuatro casos. En oficinas centrales se encuentra desde el año 2020 la ventanilla única, por medio de la cual llegaron estos casos, y los cuales, en el espíritu de coadyuvar a las Unidades de Representación Estatal o Regional en época de pandemia sanitaria, es que fueron gestionados de manera central”*.

Se compararon los montos reportados en la relación mensual de pagos de funeral 2020 por 1,050,188.2 miles de pesos y la base de datos de los importes netos pagados por concepto de pagos de funeral; se determinó una diferencia de 3,182.7 miles de pesos reportados por la Delegación Estatal Colima, como se muestra a continuación:

IMPORTES REPORTADOS VS PAGOS NETOS,2020
(Miles de pesos)

PROGRAMA PRESUPUESTARIO NÚM. J028 PAGOS DE FUNERAL			PAGOS NETOS		
UR	DELEGACIÓN	TOTAL	TOTAL	DEDUCCIONES	NETO
1	Aguascalientes	16,396.0	16,396.0	5,276.9	11,119.1
2	Baja California	20,834.0	20,834.0	6,066.6	14,767.4
3	Baja California Sur	20,799.3	20,799.3	5,479.3	15,320.0
4	Campeche	17,855.8	17,855.8	5,391.0	12,464.8
5	Coahuila	34,580.2	34,580.2	10,080.0	24,500.2
6	Colima	8,860.9	12,043.2	3,182.7	8,860.5
7	Chiapas	18,201.0	18,201.0	0.0	18,201.0
8	Chihuahua	34,401.1	34,401.1	8,151.0	26,250.1
10	Durango	18,041.6	18,041.6	0.0	18,041.6
11	Guanajuato	30,423.7	30,423.7	8,177.6	22,246.1
12	Guerrero	53,347.8	53,347.8	19,538.1	33,809.7
13	Hidalgo	30,680.7	30,680.7	9,305.0	21,375.7
14	Jalisco	24,075.3	24,075.3	0.0	24,075.3
15	Estado De México	50,808.2	50,808.2	15,366.2	35,442.0
16	Michoacán	20,200.4	20,200.4	0.0	20,200.4
17	Morelos	28,116.8	28,116.8	8,193.2	19,923.6
18	Nayarit	16,562.5	16,562.5	4,984.4	11,578.1
19	Nuevo León	18,283.5	18,283.5	0.0	18,283.5
20	Oaxaca	30,102.7	30,102.7	0.0	30,102.7
21	Puebla	20,054.5	20,054.5	6,579.0	13,475.5

PROGRAMA PRESUPUESTARIO NÚM. J028 PAGOS DE FUNERAL			PAGOS NETOS		
UR	DELEGACIÓN	TOTAL	TOTAL	DEDUCCIONES	NETO
22	Querétaro	17,838.4	17,838.4	4,385.2	13,453.2
23	Quintana Roo	15,622.6	15,622.6	4,675.3	10,947.3
24	San Luis Potosí	32,480.3	32,480.3	11,852.1	20,628.2
25	Sinaloa	26,018.4	26,018.4	8,644.0	17,374.4
26	Sonora	25,241.6	25,241.6	6,459.6	18,782.0
27	Tabasco	20,501.8	20,501.8	7,067.1	13,434.7
28	Tamaulipas	51,011.8	51,011.8	16,724.7	34,287.1
29	Tlaxcala	15,187.8	15,187.8	4,321.9	10,865.9
30	Veracruz	57,656.3	57,656.2	24,390.1	33,266.1
31	Yucatán	18,349.3	18,349.3	0.0	18,349.3
32	Zacatecas	16,099.0	16,099.0	4,624.2	11,474.8
91	Zona Norte	43,123.0	43,123.0	0.0	43,123.0
92	Zona Oriente	66,671.0	66,671.0	22,465.9	44,205.1
93	Zona Sur	86,809.2	86,809.2	32,503.7	54,305.5
94	Zona Poniente	44,755.3	44,755.3	17,369.1	27,386.2
300	Central	<u>196.4</u>	<u>196.4</u>	<u>52.8</u>	<u>143.6</u>
TOTALES		1,050,188.2	1,053,370.4	281,306.7	772,063.7

FUENTE: Pagos de Funeral” del Programa Presupuestario núm. J028 y Reporte de “Pagos de Funeral” realizados por las delegaciones estatales y regionales del ISSSTE en el ejercicio 2020, Subdirección de Prestaciones del ISSSTE.

De los importes totales por pagos realizados en el ejercicio 2020, se observó que el ISSSTE reportó como gasto el monto bruto correspondiente a los 120 días de pensión; sin embargo, el importe neto que se paga al beneficiario, está sujeto a deducciones establecidas en el procedimiento 7, Trámite para la reposición de gastos de funeral por muerte del pensionista del Manual de Procedimientos de Delegaciones del ISSSTE Tipo “A”, tomo 4, Parte 4, que corresponde al cálculo del importe de la reposición de los gastos de funeral, y de la cuota diaria que devengó el pensionista en el mes de su fallecimiento, tomando en cuenta la información contenida en el reporte de cheques de pensión cancelados, en el que se identifica si los familiares del difunto o su representante continuaron cobrando la pensión, aún después del fallecimiento, y se descuentan de los 120 días el importe de los cobros indebidos (sin distinción de la relación o lazo familiar que mantenía el solicitante con el pensionista fallecido).

Al respecto, la Jefatura de Servicios de Operación de Pagos y Presupuesto de la Subdirección de Pensiones del ISSSTE comunicó mediante nota informativa que *“El procedimiento antes citado, tiene como objeto, ser un mecanismo eficaz para la recuperación de los cobros indebidos que permiten reintegrar las cantidades erogadas en demasía, asegurando de esta manera la de salvaguardar el patrimonio del Instituto. Para el pago de la reposición de los gastos de funeral, el área respectiva elabora una Cuenta por*

Liquidar Certificada (CLC) en el que se establece el importe de los 120 (ciento veinte) días de pensión, asignándole la partida específica de este concepto y a la vez, de ser el caso, se efectúa la disminución del monto pagado indebidamente en la partida en la cual se originó el pago de más. Con lo anterior, se cumple con la normatividad correspondiente y por lo tanto, se recuperan los recursos pagados de más, que quedan registrados debidamente conforme la estructura programática-presupuestal del Instituto. Es pertinente establecer que los 120 días de pensión que se pagan como reposición de gastos de funeral son ejercidos en su totalidad de la Partida específica 45902 y subpartidas 0002 , 0004 , 0005 correspondientes, a las Partida específica 45201 , subpartidas 0001 , 0002 , 0003 , 00004 y 0005 , todas pertenecientes a Concepto Presupuestal 4500, (Pensiones y Jubilaciones), determinado en el Clasificador por Objeto del Gasto del ISSSTE”.

Sin embargo, se constató que el importe reportado en el Programa Presupuestario núm. J028 “Pagos de Funeral” por un total de 1,050,188.2 miles de pesos, no correspondió a los recursos erogados por los 120 días de pensión, ya que los pagos realizados por las delegaciones estatales y regionales de estos gastos no debieron reportarse en la Cuenta Pública, ya que los mecanismos de recuperación afectaron partidas distintas de las pensiones que se cobraron indebidamente, al deducir a un tercero recursos que no percibió, a pesar de pertenecer al mismo concepto presupuestal.

En conclusión, de la revisión de las CLC se determinó lo siguiente:

- En el trámite de reposición de pagos de funeral revisados en la delegación estatal de Tamaulipas, así como en la Delegación Regional Zona Sur y las oficinas centrales, se constató que no existen los documentos necesarios para ese trámite, en contravención del procedimiento 7 “Trámite para la reposición de gastos de funeral por muerte del pensionista” del Manual de Procedimientos de Delegaciones del ISSSTE, Tipo “A”, tomo 4, Parte 4.
- En la Delegación Estatal Tamaulipas se realizó un pago indebido de reposición de gastos de funeral incumpliendo con la presentación de la factura de los servicios funerarios conforme a lo previsto en el artículo 47 del Reglamento para el otorgamiento de pensiones de los trabajadores sujetos al régimen del artículo décimo transitorio del Decreto por el que se expide la Ley del ISSSTE, y del procedimiento 7.Trámite para la reposición de gastos de funeral por muerte del pensionista del Manual de Procedimientos de Delegaciones del ISSSTE. Tipo “A”, tomo 4, Parte 4. Esta observación corresponde a ejercicios fiscales distintos de 2020. Al respecto, se procederá en los términos del artículo 22 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.
- En el caso de la CLC núm. 0933011000718 correspondiente al trámite de reposición de gastos de funeral por causa del fallecimiento, la Delegación Regional Zona Sur no cuenta con el expediente de trámite de pago de funeral, por el cual el 18 de octubre de 2021, la Unidad Administrativa de Prestaciones Económicas (UAPE) núm. 5, levantó un acta circunstanciada de hechos.

- El importe reportado en la Cuenta Pública en el Programa Presupuestario Núm. J028 “Pagos de Funeral”, por un total de 1,050,188.2 miles de pesos no correspondió con los recursos pagados efectivamente por los 120 días de pensión establecidos en el artículo 47 del Reglamento para el otorgamiento de pensiones de los trabajadores sujetos al régimen del artículo décimo transitorio del Decreto por el que se expide la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

2020-9-19GYN-19-0284-08-004 **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 contaron con el expediente para el trámite de reposición de gastos de funeral por causa del fallecimiento de un derechohabiente, en la Unidad Administrativa de Prestaciones Económicas núm. 5, adscrita a la Delegación Regional Zona Sur, del cual se constató el pago mediante transferencia electrónica el 18 de diciembre de 2020, relativo a la Cuenta por Liquidar Certificada núm. 0933011000718, en incumplimiento de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, artículo 7, fracciones I y VI y del Procedimiento 7. Trámite para la reposición de gastos de funeral por muerte del pensionista del Manual de Procedimientos de Delegaciones del ISSSTE, Tipo "A", Tomo 4, Parte 4.

6. Convenios de servicios funerarios con agencias públicas y privadas

A fin de verificar que se prestaron los servicios funerarios mediante convenios suscritos con agencias funerarias públicas y privadas en las entidades federativas, en las cuales el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) no cuenta con oficinas ni instalaciones para brindar estos servicios, se analizó la relación de los servicios funerarios realizados en instalaciones propias y en velatorios por convenio, se identificó un total de 3,212 servicios funerarios, como se detalla enseguida:

INTEGRACIÓN DE SERVICIOS FUNERARIOS POR CONVENIO, 2020		
cons.	Delegación	Numero de servicios funerarios
1	01 Aguascalientes	121
2	02 Baja California	135
3	04 Campeche	12
4	05 Coahuila	6
5	06 Colima	76
6	07 Chiapas	19
7	08 Chihuahua	143
8	10 Durango	38
9	11 Guanajuato	142
10	12 Guerrero	8
11	13 Hidalgo	152
12	18 Nayarit	245
13	17 Morelos	102
14	20 Oaxaca	19
15	21 Puebla	472
16	24 San Luis Potosí	223
17	27 Tabasco	182
18	29 Tlaxcala	362
19	30 Veracruz	124
20	31 Yucatán	127
21	32 Zacatecas	440
22	Delegación Oriente	20
23	Oficinas Centrales	<u>44</u>
Total		3,212

FUENTE: Relación de servicios prestados por convenio proporcionados por la Jefatura de Servicios Sociales y Recreativos

Se seleccionaron para su revisión los convenios suscritos con agencias funerarias públicas y privadas vigentes en 2020 de los estados de Campeche, Coahuila, Chiapas, Guanajuato, Guerrero, Nayarit, Oaxaca, Puebla, San Luis Potosí, Tlaxcala y Zacatecas, por 1,948 servicios que representa el 60.6% del total de servicios realizados en 2020. Se determinó que los estados con el mayor número de servicios funerarios realizados con convenio fueron Puebla, Zacatecas, Tlaxcala y Nayarit con un total de 1,519 servicios que representa el 47.3% del total de servicios realizados en 2020.

INTEGRACIÓN DE LA MUESTRA DE ESTADOS
CON CONVENIOS, 2020

Delegación	Número de servicios funerarios
Campeche	12
Chiapas	19
Coahuila	6
Guanajuato	142
Guerrero	8
Nayarit	245*
Oaxaca	19
Puebla	472*
San Luis Potosí	223
Tlaxcala	362*
Zacatecas	440*
TOTAL	1948

FUENTE: Relación de servicios prestados por convenio, Jefatura de Servicios Sociales y Recreativos

* Entidades Federativas con el mayor número de servicios funerarios reportados.

Se identificó el objeto, costo y vigencia de los servicios funerarios, los cuales consisten en proporcionar a los trabajadores del ISSSTE, familiares derechohabientes, pensionados y jubilados, servicios funerarios bajo el esquema de *“mismos precios mismas condiciones”* con los que se prestan en los velatorios del Instituto; *“los mismos servicios con tarifas autorizadas por la SHCP”*; con una tarifa preferencial, o bien mediante el esquema de *“Precios preferenciales”*. Además, se identificaron las cláusulas de los convenios en los cuales se establece que la funeraria deberá enviar en forma mensual al ISSSTE los reportes de fallecimiento de los derechohabientes que utilizaron sus servicios, indicando los costos y, en su caso, los precios preferenciales que se otorgaron por utilizar dichos servicios, así como copia del certificado médico de defunción y la cédula de evaluación del servicio autorizado por el Instituto (requisitada por el doliente), sin exceder los tres días hábiles siguientes del corte mensual.

En todos los convenios revisados, con excepción del convenio del estado de Zacatecas, el ISSSTE se comprometió a difundir mediante sus canales de comunicación internos y en los diversos eventos de los cuales forme parte, los servicios que la funeraria ofrece a los derechohabientes y familiares directos. Finalmente se estableció que durante la vigencia del convenio el ISSSTE podrá supervisar y evaluar en cualquier momento los servicios prestados por la funeraria.

En la revisión a los convenios y a la documentación soporte de los servicios prestados por cada uno de los estados que conforman la muestra a revisar, se observó lo siguiente:

Guanajuato: cuenta con tres convenios para la prestación de servicios funerarios por parte de agencias funerarias privadas, de los cuales dos se firmaron en 2019 y estuvieron vigentes en 2020 y el tercero se suscribió el 16 de diciembre de 2020. Se proporcionaron 11 informes mensuales de servicios funerarios prestados a derechohabientes de esa delegación, elaborados por personal de la Funeraria San Rafael, la cual, de acuerdo con el convenio, debe de prestar estos servicios bajo el esquema de “mismos precios mismas condiciones” con los que se prestan en los velatorios del ISSSTE.

En 2020, se reportan 57 servicios; sin embargo, la Dirección Normativa de Prestaciones Económicas, Sociales y Culturales (DNPESC) informó que en ese estado se prestaron 142 servicios funerarios.

Nayarit: cuenta con dos convenios suscritos el 15 de noviembre de 2020 y como soporte de los servicios prestados sólo envió el Reporte de Egresos Hospitalarios del periodo comprendido del 1 de enero al 29 de diciembre de 2020 emitido por el Sistema de Estadística de Medicina Curativa, Hospitalaria y Preventiva de la Unidad: "Dr. Aquiles Calles", Tepic, en el cual se consignaron los datos de 273 defunciones de derechohabientes, sin información sobre los servicios funerarios ni de las funerarias que prestaron los servicios. En 2020 se reportaron 245 servicios funerarios prestados mediante convenio. Con motivo de la reunión de resultados finales y observaciones preliminares, mediante oficio del 11 de enero de 2022, el encargado de la Subdelegación de Prestaciones de la Representación Estatal en Nayarit señaló que erróneamente el numero de 245 de servicios funerarios se realizó con base a los resultados estadísticos de las defunciones que se solicitaban al Hospital General “Dr. Aquiles Calles Ramírez”, al respecto, mediante el oficio núm. ISS/018.304/267/2020 se instruyó a la responsable del área para que, a partir del mes de enero de 2021, se reportara la información de acuerdo a los convenios existentes, con lo que se solventa lo observado.

Puebla: mediante el oficio núm. SP/0800/2021 del 28 de mayo de 2021, la Subdelegación de Prestaciones de esa representación estatal informó a la Jefatura de Servicios Sociales y Recreativos que los servicios prestados se reportaron con la información que se envía cada mes a dicha Jefatura, la cual es proporcionada por el Hospital Regional Puebla a la Jefatura de Departamento, pero no es generada por las agencias funerarias, por lo que no se cuenta con el soporte documental. Sin embargo, en el 2020 se reportaron 472 servicios funerarios por agencias funerarias privadas.

San Luis Potosí: cuenta con siete convenios vigentes en 2020. Como documentación soporte de los servicios se proporcionó el oficio núm. DASSCD/081/2021 del 28 de mayo de 2021, enviado por la Jefatura de Departamento de Acción Social, Cultural y Deportivo de esa delegación a la JSSyR, se observó en este documento que las funerarias que reportaron los servicios fueron “La Económica, Capillas del Olmo, y Funerales Hernández” (los datos de la funeraria y el mes del reporte se encuentran sobrepuestos). Además, varios reportes

carecen del nombre de la funeraria que lo emite; este estado reportó en 2020 la prestación de 223 servicios funerarios mediante agencias funerarias privadas.

Tlaxcala: se reportaron cuatro convenios vigentes en 2020, los cuales se firmaron el 15 de febrero de 2019, con una vigencia de dos años, como documentación soporte se proporcionaron tres correos electrónicos y un oficio, en donde se informó que las funerarias con convenio, a solicitud de la Oficina de Sociales y de TURISSSTE de la Representación Estatal en Tlaxcala, reportaron 392 servicios funerarios de enero a diciembre de 2020. Sin embargo, de acuerdo con el reporte de servicios funerarios proporcionados por el ISSSTE, se realizaron 362 servicios funerarios por convenio.

Zacatecas: se reportaron dos convenios en 2020, uno suscrito con Plan Previsor Hernández, S.A. de C.V., el 1 de enero de 2015, con vigencia de un año, y otro convenio con ISSSTEZAC el 21 de agosto de 2017, con vigencia hasta el 21 de agosto de 2021, como documentación soporte se proporcionaron las hojas resumen de servicios funerarios por convenio (mensuales), junto con el tipo de servicios prestados diariamente por un total de 440 servicios realizados en 2020 que coinciden con el total reportado por la DNPESC.

Con motivo de la reunión de resultado finales y observaciones preliminares, mediante oficio del 19 de enero de 2022, la Subdirección de Servicios Sociales y Culturales remitió el oficio núm. DNPESCyC/SSSyC/020/2022 del 14 de enero de 2022, con el cual solicita al Departamento de Servicios Sociales y Culturales se implementen mecanismos de control que permitan garantizar que la información que proporcionan las oficinas de representación estatal y regional sobre los servicios funerarios prestados por las oficinas colaboradoras se concilien con los reportes que emite la Jefatura de Servicios Sociales y Recreativos de la DNPESyC, a fin de que dicha información sea confiable y fidedigna. Al respecto, el Departamento de Servicios Sociales y Culturales proporcionó un correo electrónico con el cual envió a los jefes y encargados de la Jefatura de Departamento de Acción Social Cultural y Deportiva de las Oficinas de Representación Estatal y Regional del ISSSTE, copia del formato denominado “ HOJA RESÚMEN DE SERVICIOS FUNERARIOS POR CONVENIO” y la instrucción de que en seguimiento a los informes de los servicios funerarios que les reportan las agencias funerarias con las cuales tienen convenio de colaboración vigentes, este documento deberá de ser requisitado, firmado, escaneado y turnado a la Jefatura de Departamento de Servicios Sociales, así como el soporte documental con el que la agencia funeraria les hace llegar dicha información, en hoja membretada y debidamente firmada, con lo que se solventa lo observado.

Se solicitó la constancia de las supervisiones y evaluaciones realizadas en el ejercicio 2020, los resultados de estas actividades, los reportes emitidos por la funeraria, copia del certificado médico de defunción y de las cédulas de evaluación del servicio autorizadas por los dolientes de conformidad con los convenios. De cuyo análisis se determinó lo siguiente:

Delegación Estatal en Campeche

La vigencia del único convenio con que cuenta ese estado es de un año del 16 de noviembre de 2020 al 16 de noviembre de 2021 y no se reportaron servicios funerarios lo cual difiere de los 12 servicios inicialmente reportados por la DNPESC. No obstante, el 17 de diciembre de 2020, se supervisó el estado de las instalaciones, según consta en el oficio emitido por el Departamento de Acción Social, Cultural y Deportiva firmado sólo por personal del ISSSTE (los responsables de la supervisión y evaluación). La Subdelegación de Prestaciones proporcionó el reporte de los servicios funerarios realizados en mayo, julio, septiembre, octubre y noviembre; en cuatro de esos meses no se había celebrado ningún convenio.

Delegación Estatal en Chiapas

La Subdelegación de Prestaciones de la Oficina de representación estatal del ISSSTE en Chiapas proporcionó la relación de los derechohabientes que requirieron servicios funerarios de enero a diciembre de 2020, autorizado por el Subdelegado de Prestaciones. Conviene mencionar que los 19 servicios reportados coincidieron con el número de servicios informados por la JSSyR de la DNPESC.

Delegación Estatal en Guerrero

La Jefatura del Departamento de Acción Social, Cultural y Deportivo de la Oficina de Representación del ISSSTE en Guerrero, indica lo siguiente:

En los convenios de prestación de servicios funerarios vigentes sólo se establece el 10% de descuento en estos servicios a los derechohabientes, jubilados y pensionados, que esa oficina sólo proporciona datos estadísticos de los servicios funerarios vía telefónica, por lo cual, no se pudo constatar el número de servicios prestados por ese estado respecto de los ocho servicios funerarios reportados por la JSSyR de la DNPESC; además, debido a la pandemia, no realizaron supervisiones, evaluaciones, ni acciones de difusión de los convenios para la prestación de servicios funerarios entre los jubilados y pensionados.

Delegación Estatal en Oaxaca

La Subdelegación de Prestaciones de la Oficina de Representación del ISSSTE en Oaxaca, indica lo siguiente:

Debido a la pandemia no fue posible efectuar las revisiones y manejo de documentos con las funerarias con las cuales se tiene celebrado convenios, por lo que no se cuenta con la base de datos solicitada, la cual se requirió a las funerarias con las que se celebraron los dos convenios vigentes en 2020, sin respuesta a la fecha. Por lo anterior no se pudo constatar el número de servicios prestados por ese estado respecto de los 19 servicios funerarios que informó la JSSyR de la DNPESC; además, señala que no se cuenta con presupuesto para supervisar en forma física a las funerarias.

En conclusión:

Las delegaciones estatales en Guerrero y Oaxaca no cumplieron con lo establecido en los convenios celebrados para la prestación de servicios funerarios, ya que no realizaron acciones de supervisión ni evaluaron a las agencias colaboradoras por convenio.

2020-1-19GYN-19-0284-01-005 **Recomendación**

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado implemente mecanismos de control que permitan garantizar que las delegaciones estatales realicen la supervisión y evaluación de los servicios funerarios prestados por las agencias colaboradoras, a fin de que se cumplan con las acciones previstas en los convenios de colaboración respectivos.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

Buen Gobierno

Impacto de lo observado por la ASF para buen gobierno: Liderazgo y dirección, Planificación estratégica y operativa, Controles internos y Aseguramiento de calidad.

Resumen de Resultados, Observaciones y Acciones

Se determinaron 6 resultados, de los cuales, 6 generaron:

5 Recomendaciones y 4 Promociones de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria.

Consideraciones para el seguimiento

Los resultados, observaciones y acciones contenidos en el presente informe 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 de auditoría se encuentran sujetas al proceso de seguimiento, por lo que, debido a la información y consideraciones que en su caso proporcione la entidad fiscalizada podrán atenderse o no, solventarse o generar la acción superveniente que corresponda de conformidad con el marco jurídico que regule la materia.

Dictamen

El presente dictamen se emite el 2 de febrero de 2022, 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 que los ingresos y los egresos se recibieron, administraron, controlaron, registraron y presentaron 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 (ISSSTE) cumplió con las disposiciones legales y normativas que son aplicables en la materia, excepto por los aspectos observados siguientes:

- El ISSSTE reporta como gasto con cargo a su Presupuesto de Egresos un concepto de cobros indebidos (deducciones) para reintegrar las cantidades erogadas en demasía por pagos de pensión, lo que no se corresponde con los gastos efectivamente devengados y pagados.
- Los ingresos generados por cada velatorio no responden a la captación de servicios que deben atender en relación con su capacidad instalada.
- El ISSSTE y la empresa Grupo Gayosso no cuentan con los anexos del contrato de compraventa suscrito entre el Instituto y Valle los Encinos, S.A. de C.V.
- No se identificaron físicamente las fosas vendidas y ocupadas en 2020.
- En la cuenta núm. 4399 05 7300 “Venta de Fosas Osario Gavetas” de la balanza de comprobación al 31 de diciembre de 2020, sólo se registraron 24 de las 30 fosas vendidas.
- En el trámite de reposición de pagos de funeral revisados en las delegaciones estatales de Baja California Sur, Colima, Chiapas, Nayarit, Oaxaca y Tamaulipas, así como de la Delegación Regional Zona Sur y las oficinas centrales, se constató que no existen los documentos necesarios para dicho trámite.
- En la Delegación Estatal Tamaulipas, se observó que una CLC por un importe neto pagado por 73.6 miles de pesos, no presentó la factura de los servicios funerarios.
- Los 1,050,188.2 miles de pesos reportados en Cuenta Pública no se integran del importe efectivamente pagado por el concepto de Reposición de Gastos de Funeral, ya que se integra por 281,306.7 miles de pesos que se aplicaron a las deducciones por cobros indebidos, más los 772,063.6 miles de pesos que corresponden al importe neto pagado.
- Las delegaciones estatales en Guerrero y Oaxaca no realizaron acciones de supervisión y evaluación a las agencias colaboradoras por convenio.

Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:

Director de Área

Director General

Mtro. Otilio Vega Torres

Lic. Martín Sánchez Arroyo

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.

Puede consultarse el informe de auditoría en el Sistema Público de Consulta de Auditorías.

Apéndices

Procedimientos de Auditoría Aplicados

1. Verificar el registro de los ingresos y egresos del Instituto, así como su presentación en la Cuenta Pública 2020.
2. Verificar los ingresos provenientes de la prestación de servicios funerarios y venta de fosas y osarios
3. Comprobar que los gastos del Instituto se ejercieron en las mejores condiciones para el Estado
4. Verificar el registro de inventarios, su integración y monto de la venta de fosas y osarios
5. Comprobar que la reposición de gastos de funeral cumplió con la normativa.
6. Comprobar la prestación de los servicios funerarios mediante convenios suscritos con agencias funerarias privadas.

Áreas Revisadas

Las subdirecciones de Prestaciones, Contaduría, Personal, Programación y Presupuesto, y Pensiones; la Tesorería; los velatorios núms. 1 Tlalpan, 2 Solidaridad, 3 Alianza Popular Guadalajara, 4 Parque Memorial, 5 Monterrey, 6 Revolución y 7 Toluca; las delegaciones regionales zonas norte, poniente, oriente y sur de la Ciudad de México; así como las delegaciones estatales en Aguascalientes, Baja California Sur, Chiapas, Coahuila, Colima, Chihuahua, Durango, Estado de México, Guerrero, Guanajuato, Jalisco, Morelos, Nayarit, Nuevo León, Oaxaca, Quintana Roo, San Luis Potosí, Sinaloa, Sonora, Tamaulipas, Veracruz, Yucatán y Zacatecas, todas éstas adscritas al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Disposiciones Jurídicas y Normativas Incumplidas

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

1. Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria: artículo 52
2. Ley General de Contabilidad Gubernamental: artículo 52
3. Ley General de Responsabilidades Administrativas: artículo 7, fracciones I y VI
4. Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria: artículos 65, fracción I, y 66, fracción III
5. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: Reglamento de Servicios Funerarios del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, artículos 13, fracción IV, 19, fracción IV, 51, fracción VII.

Guía Técnica para el usuario del Sistema de Programación y Ejercicio Presupuestal (SPEP)

Contrato de compraventa celebrado entre el ISSSTE y la empresa Valle los Encinos, S.A. de C.V., celebrado el día 8 de enero de 1982; así como de los convenios modificatorios a dicho contrato, de fechas 8 de enero de 1982 y 8 de noviembre de 1994.

Reglamento Orgánico de Delegaciones Estatales y regionales del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, artículo 26, fracción XXIV;

Manual de Organización General del ISSSTE, artículo 12; apartado 3.3.3.1, numeral 8. numeral 5.3.2.

Manual de Procedimientos de Delegaciones del ISSSTE, Tipo "A", Tomo 4, Parte 4, procedimiento 7. Trámite para la reposición de gastos de funeral por muerte del pensionista

Convenios de Colaboración para la prestación de servicios funerarios.

Contrato de Compraventa celebrado entre el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, (ISSSTE) y Valle los Encinos, S.A. de C.V. (la Empresa) , celebrado el día 8 de enero de 1982, cláusulas primera y segunda; Convenio de Transacción celebrado el 8 de noviembre de 1994 entre el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, (ISSSTE) y Valle los Encinos, S.A. de C.V., cláusulas primera y segunda.

Postulados Básicos de Contabilidad Gubernamental: Valuación, Devengo Contable.

Fundamento Jurídico de la ASF para Promover Acciones y Recomendaciones

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.