

## **Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado**

### **Servicios Integrales**

Auditoría De Cumplimiento: 2024-1-19GYN-19-0169-2025

Modalidad: Presencial

Núm. de Auditoría: 169

### ***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 2024 en consideración de lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF.

### ***Objetivo***

Fiscalizar los recursos públicos federales administrados, para verificar que las erogaciones realizadas por concepto de "Servicios Integrales", se incluyeron en el presupuesto autorizado, determinaron, administraron, controlaron, registraron, ejercieron, pagaron y se presentaron en los estados financieros y en la Cuenta Pública, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables.

### ***Alcance***

	<b>EGRESOS</b>
	Miles de Pesos
Universo Seleccionado	1,490,873.1
Muestra Auditada	1,477,144.8
Representatividad de la Muestra	99.1%

El universo de egresos por 1,490,873.1 miles de pesos correspondió al total de gastos reportados en 2024 en la partida 33903 "Servicios Integrales", de los cuales se revisaron 1,477,144.8 miles de pesos, el 99.1% del total.

### ***Antecedentes***

El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) es una entidad paraestatal de control presupuestario directo, con personalidad jurídica y patrimonio propio que tiene a su cargo la administración de los seguros, prestaciones y servicios que otorga a sus derechohabientes conforme a lo dispuesto en su propia ley, así como las de sus órganos desconcentrados, de sus delegaciones y demás unidades administrativas desconcentradas en los servicios de salud, a fin de garantizar a los trabajadores en activo, jubilados, pensionados y familiares derechohabientes, el derecho a la seguridad social plasmada en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Para el cumplimiento de sus objetivos, el Instituto contó con 31 delegaciones estatales, 17 hospitales regionales, 4 delegaciones regionales, 14 unidades administrativas a nivel central, y con el Centro Médico Nacional “20 de Noviembre”, es decir, con un total de 67 unidades administrativas.

El ISSSTE es responsable de planear, coordinar y supervisar el presupuesto autorizado, así como conciliar los recursos presupuestales del capítulo 3000 “Servicios generales” para cubrir todo tipo de servicios en el Centro Médico Nacional, los hospitales regionales, las oficinas de representación estatales y regionales y demás unidades médicas y administrativas. De acuerdo con el Clasificador por Objeto del Gasto del ISSSTE, vigente en 2024, corresponden a la partida específica 33903 “Servicios integrales”, las asignaciones por servicios integrales que, en términos del costo total, resulten menos onerosas para el Estado.

## Resultados

### 1. Control Interno

El detalle con el análisis de la documentación e información relacionada con el Cuestionario de Control Interno se presenta en el informe de la auditoría número 160 “Equipo Médico y de Laboratorio” de la Cuenta Pública 2024.

### 2. Cuenta Pública

El 25 de agosto de 2023, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) comunicó al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) el techo de gasto asignado para el ejercicio fiscal 2024, del cual, el Instituto asignó un presupuesto aprobado de 1,219,762.2 miles de pesos para la partida específica de gasto número 33903 “Servicios integrales”, y reportó un presupuesto pagado de 1,490,873.1 miles de pesos, como se muestra a continuación:

SERVICIOS INTEGRALES EN 2024 (Miles de pesos)							
Partida	Concepto	Aprobado	Reducción / Ampliación	Modificado	Devengado	Pagado	Diferencia
33903	Servicios Integrales	1,219,762.2	271,110.9	1,490,873.1	1,388,207.4	1,490,873.1	102,665.7

FUENTE: Reporte “Cuenta Pública (Ramos Administrativos, Ramos Generales, Ramos Autónomos, Entidades de Control Directo y Empresas Productivas del Estado)”, datos abiertos del Portal de Transparencia Presupuestaria, y Reporte del Sistema de Programación y Ejercicio Presupuestal del ISSSTE.

Al respecto, se comprobó lo siguiente:

- En el Módulo de Adecuaciones Presupuestarias de Entidades de la SHCP se registraron 10 movimientos, de los cuales 9 correspondieron a movimientos

compensados entre los capítulos del gasto que no modificaron el flujo de efectivo, y el restante se debió a una adecuación externa por la autorización del registro en el flujo de efectivo de la reducción de la partida 33903 “Servicios Integrales”<sup>1</sup> en el gasto programable del Instituto.

- El ISSSTE reportó en su Sistema de Programación y Ejercicio Presupuestal (SPEP) un presupuesto total modificado por 1,490,873.1 miles de pesos.
- Al comparar los 1,388,207.4 miles de pesos del presupuesto devengado con los 1,490,873.1 miles de pesos del presupuesto pagado, se determinó una diferencia por 102,665.7 miles de pesos, que correspondió a los egresos pagados en 2024 por un pasivo del ejercicio 2023, el cual se comunicó mediante un oficio a la SHCP, en cumplimiento de la normativa.

Con el análisis del monto reportado como pagado por 1,490,873.1 miles de pesos, en el ejercicio 2024, por la Subdirección de Programación y Presupuesto del ISSSTE en el SPEP, se verificó lo siguiente:

- Las notas de débito de penas convencionales aplicadas al proveedor Laboratorios de Biológicos y Reactivos de México, S.A. de C.V., por 7,911.7 miles de pesos, no se descontaron en el SPEP para efectos del reporte de la Cuenta Pública 2024 emitido por el Instituto. Con la revisión de los registros contables y presupuestales, las Cuentas por Liquidar Certificadas y las transferencias bancarias, se constató que los recursos no fueron desembolsados por el Instituto, por lo que las notas de débito por penas convencionales aplicadas no representaron un gasto.

Con motivo de la reunión de la presentación de resultados finales y observaciones preliminares, la Subdirección de Programación y Presupuesto proporcionó una nota informativa en la que explicó que el registro de las penas convencionales en las Cuentas por Liquidar Certificadas (CLC), emitidas por el Sistema de Programación y Ejercicio Presupuestal, se realizó en la partida 39908 “Erogaciones por cuenta de terceros” y se descontó del pago al proveedor, y una circular del 5 de diciembre de 2025 mediante la cual el Director de Administración y Finanzas del Instituto instruyó a las Unidades Ejecutoras del Gasto para que en el registro de las CLC las penas convencionales y/o deductivas sean desglosadas y se identifiquen los montos totales de cada contrato, por lo que se solventa la observación.

- Pasivo circulante al 31 de diciembre de 2024

Se verificó que, el 18 de febrero de 2025, la Subdirección de Programación y Presupuesto del ISSSTE envió a la Dirección General de Programación y Presupuesto “A” de la SHCP la relación del gasto devengado y no pagado (pasivo circulante) al 31 de diciembre de 2024, en el que se presentó un importe para el capítulo 3000 “Servicios Generales” por 2,886,083.7

---

<sup>1</sup> La partida 33903 “servicios Integrales” se integró de las subpartidas: 0000 “Servicios integrales, 0001 “Servicio Integral de Terciarización” y 0005 “Centro de contacto para programas de lealtad del PENSIONISSSTE”.

miles de pesos de los cuales, 118,332.1 miles de pesos correspondieron a la partida 33903 “Servicios integrales”.

➤ Muestra de contratos (ver resultados del 3 al 5)

Para la revisión de los egresos del ISSSTE, se seleccionó una muestra de tres contratos por 1,477,144.8 miles de pesos, como se muestra en el cuadro siguiente:

MUESTRA DE LOS CONTRATOS PAGADOS EN EL EJERCICIO FISCAL 2024  
(Miles de pesos)

Cons.	Número de contrato	Proveedor	Importe revisado <sup>1/</sup>
1	CONVENIO-DAF-SRMS-001/2024	Laboratorios de Biológicos y Reactivos de México, S.A de C.V.	963,525.2
2	AD-CS-DNAF-SRMS-106/2022	Laboratorios de Biológicos y Reactivos de México, S.A de C.V.	400,916.4
3	PENSIONISSSTE-LPN-075/2021	Infocredit S. de R.L. de C.V.	<u>112,703.2</u>
		Total	<u>1,477,144.8</u>

FUENTE: Base de datos del Sistema de Programación y Ejercicio Presupuestal (SPEP) correspondiente al ejercicio fiscal 2024.

<sup>1/</sup> Incluye el Impuesto al Valor Agregado

En conclusión, el ISSSTE reportó en el SPEP un presupuesto pagado por 1,490,873.1 miles de pesos, en las partidas 33903 “Servicios integrales” y 39908 “Erogaciones por cuenta de terceros”; y los registró en la cuenta contable número 5.1.3.3 “Servicios Profesionales Científicos y Técnicos y Otros Servicios”, y en la cuenta presupuestal número 8.2.7.1 “Presupuesto de egresos pagado”, de acuerdo con la normativa.

### 3. Revisión del convenio de colaboración número CONVENIO-DAF-SRMS-001/2024 suscrito con Laboratorios de Biológicos y Reactivos de México, S.A. de C.V.

El 22 de diciembre de 2023 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el acuerdo en el que se señala que Laboratorios de Biológicos y Reactivos de México, S.A. de C.V. (BIRMEX), administrará y ejecutará las acciones que integran la cadena de suministro de los medicamentos e insumos para la salud.

El 28 de marzo de 2024, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) suscribió el convenio de colaboración número CONVENIO-DAF-SRMS-001/2024 con BIRMEX, para la prestación del “Servicio Integral para la Administración y Operación de la Cadena de Suministro de Medicamento, Material de Curación e Insumos para la Salud (MMCIS), desde un Centro Nacional de Distribución (CENADI), hacia las Unidades Médicas Usuarias (UMU) del ISSSTE”, de conformidad con los artículos 1, párrafo sexto, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 4, tercer párrafo, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

En el convenio de colaboración se estableció como contraprestación para el ejercicio fiscal 2024 un importe mínimo de 500,770.6 miles de pesos y un máximo de 1,251,926.6 miles de pesos, ambos con el Impuesto al Valor Agregado (IVA), con una vigencia del 1 de abril al 31 de diciembre de 2024.

La Subdirección de Almacenes proporcionó la póliza de seguro integral de bienes patrimoniales de los ramos de responsabilidad civil y riesgos profesionales, así como el contrato plurianual número Birmex-001/2023 suscrito por Laboratorios de Biológicos y Reactivos de México, S.A. de C.V. (BIRMEX) y AGROASEMEX, S.A. de C.V. (Proveedor), para la prestación del “Servicio de aseguramiento de bienes patrimoniales para las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal para los ejercicios fiscales 2023 y 2024”, por lo que se verificó que el endoso de la póliza de seguro integral de bienes patrimoniales fue vigente en el 2024, y correspondió al servicio de aseguramiento otorgado por AGROASEMEX, S.A.; además, se describió como beneficiario preferente al ISSSTE por daños, robo, responsabilidad civil, defectos y/o vicios ocultos que pudieran causar el personal de BIRMEX. Por lo tanto, los seguros mencionados en el convenio de colaboración número Convenio-DAF-SRMS-001/2024 tuvieron cobertura mediante el contrato plurianual por la prestación del “Servicio de aseguramiento de bienes patrimoniales para las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal para los ejercicios fiscales 2023 y 2024”.

Respecto del pago, el proveedor emitió ocho Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI), los cuales se encontraron vigentes en el portal del Servicio de Administración Tributaria, por lo que, mediante ocho Cuentas por Liquidar Certificadas (CLC) por 929,510.5 miles de pesos, el ISSSTE pagó el mismo importe a la cuenta del proveedor.

La Coordinación Administrativa de la Dirección de Administración y Finanzas informó mediante oficio que el administrador del contrato ingresó como facturación un monto por 933,214.2 miles de pesos, que constó de ocho CFDI, los cuales fueron ingresados en el Sistema de Programación y Ejercicio Presupuestal (SPEP) mediante el mismo número de CLC; asimismo, fueron aplicadas 21 notas de crédito por concepto de deductivas por un importe de 2,914.0 miles de pesos. La Subdirección de Almacenes notificó mediante diversos oficios 16 notas de débito por concepto de penas convencionales por un importe de 789.7 miles de pesos, mismas que registró en el SPEP, y fueron desglosadas en las CLC con cargo a la partida presupuestal 39908 “Erogaciones por cuenta de terceros”. Asimismo, se constató que el ISSSTE retuvo y enteró 33,225.0 miles de pesos por IVA en servicios de transporte terrestre.

No obstante, el ISSSTE no aplicó penas convencionales en la modalidad de entregas “ordinarias”, es decir, por realizar entregas después del plazo de tres días hábiles en la Ciudad de México, y Estado de México, y de cinco días hábiles en el resto de los estados del país durante abril, junio, octubre y noviembre de 2024 por un total de 327.8 miles de pesos.

Al respecto, con motivo de la reunión de la presentación de resultados finales y observaciones preliminares, la Subdirección de Almacenes proporcionó el calendario de validaciones autorizado y confirmado al operador logístico, el cual permite la validación

anticipada de pedidos ordinarios en caso de tratarse de días inhábiles, es decir, la validación se anticipa para asegurar que las Unidades Médicas Usuarias (UMU) realicen su proceso de validación ordinaria y no genere un desabasto de Medicamento, Material de Curación e Insumos para la Salud (MMCIS), por lo que para el cálculo de las penalizaciones se respeta el día de validación habitual asignado para cada UMU. Además, se proporcionó la evidencia del aviso a las UMU por el retraso en la entrega de MMCIS por causas no imputables al operador logístico, tales como bloqueos en carreteras, y casos en los que las propias UMU solicitaron la reprogramación de las entregas ordinarias por falta de personal para recibir y revisar detalladamente los insumos. Con lo anterior, el ISSSTE acreditó que no hubo retrasos en las entregas que ameritara la aplicación de penas, por lo que se solventa la observación.

Asimismo, se verificó que el Instituto notificó mediante oficio a la SHCP como pendiente de pago un pasivo de 2024 por 116,863.9 miles de pesos, y se constató que los pagos se registraron en las cuentas contables números 5.1.3.3 “Servicios Profesionales Científicos y Técnicos y Otros Servicios” y 4.3.9.9 “Otros Ingresos y Beneficios Varios”, así como en la cuenta presupuestal número 8.2.7.1 “Presupuesto de egresos pagado”, conforme a los importes presentados en las CLC y los comprobantes de pago del banco, de conformidad con la normativa.

Con el análisis de la información y documentación correspondientes a la ejecución y cierre del contrato, se verificó que el proveedor recibió, almacenó, seleccionó y preparó los pedidos, y realizó el empaque, el embarque, la transportación y la distribución de los medicamentos, el material de curación y los insumos para la salud a las Unidades Médicas Usuarias (UMU), mediante un componente de remisiones electrónicas certificadas generadas en una aplicación Web, las cuales son firmadas electrónicamente por el Jefe de Farmacia responsable de cada UMU, y por el personal responsable de la entrega.

Además, se concilió el reporte de salidas con las remisiones y se constató que de abril a diciembre se emitieron 208,197 remisiones por la entrega de 137,716,660 piezas netas de medicamentos, el material de curación e insumos para la salud a las UMU.

Asimismo, en octubre de 2025 se realizó una visita al CENADI para verificar el funcionamiento de los sistemas de control utilizados, y se proporcionaron notas informativas de las jefaturas de los departamentos de Recepción de Insumos Médicos, de Control de Calidad y de Trámite de Pago de Terciarización del ISSSTE, así como la comprobación de la trazabilidad de nueve lotes de medicamentos con las remisiones de entrada y salida. Además, se verificó el listado de asistencia de la quincena 19 del personal del ISSSTE que laboró en el periodo de 2024, de conformidad con el convenio.

En conclusión, el ISSSTE suscribió el convenio de colaboración número Convenio-DAF-SRMS-001/2024 con Laboratorios de Biológicos y Reactivos de México, S.A. de C.V., para la prestación del “Servicio Integral para la Administración y Operación de la Cadena de Suministro de Medicamento, Material de Curación e Insumos para la Salud (MMCIS), desde un Centro Nacional de Distribución (CENADI), hacia las Unidades Médicas Usuarias (UMU) del ISSSTE”, y en 2024 pagó 929,510.5 miles de pesos, con IVA; realizó el registro contable y

acreditó la prestación del servicio mediante 208,197 remisiones, en cumplimiento de la normativa.

#### **4. Revisión del contrato número AD-CS-DNAF-SRMS-106/2022 suscrito con Laboratorios de Biológicos y Reactivos de México, S.A de C.V.**

El 7 de septiembre de 2022, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) suscribió el contrato abierto número AD-CS-DNAF-SRMS-106/2022 con el proveedor Laboratorios de Biológicos y Reactivos de México, S.A de C.V. (BIRMEX), para la prestación del “Servicio Integral para la Administración y Operación de la Cadena de Suministro de Medicamento, Material de Curación e Insumos para la Salud (MMCIS), desde un Centro Nacional de Distribución (CENADI), hacia las Unidades Médicas Usuarias (UMU) del ISSSTE”, por un importe total mínimo de 770,193.6 miles de pesos, y un máximo de 1,925,484.0 miles de pesos, ambos con el Impuesto al Valor Agregado (IVA), con una vigencia del 1 de octubre 2022 al 31 de diciembre de 2023.

Asimismo, el 6 de diciembre de 2022, se suscribió un primer convenio para modificar el Apartado X Sanciones, inciso B Deductivas, del Anexo Técnico, y el segundo se formalizó el 29 de diciembre de 2023 para incrementar el importe mínimo por 154,038.7 miles de pesos y el máximo por 385,096.8 miles de pesos, ambos con el IVA, correspondiente al 20.0% de los montos totales del contrato, y ampliar la vigencia del 1 de enero al 31 de marzo de 2024, del cual el proveedor proporcionó la póliza de garantía, en cumplimiento de la normativa.

Respecto del pago, BIRMEX emitió cuatro Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI), los cuales se encontraron vigentes en el portal del Servicio de Administración Tributaria, por lo que mediante cuatro Cuentas por Liquidar Certificadas (CLC) por 379,969.7 miles de pesos, el ISSSTE pagó el mismo importe a la cuenta del proveedor.

La Coordinación Administrativa de la Dirección de Administración y Finanzas del ISSSTE informó mediante oficio que el administrador del contrato ingresó como facturación un monto por 400,565.3 miles de pesos, que constó de cuatro CFDI, los cuales fueron ingresados en el Sistema de Programación y Ejercicio Presupuestal (SPEP) mediante el mismo número de CLC; asimismo, fueron aplicadas 14 notas de crédito por concepto de deductivas por un importe de 13,473.5 miles de pesos. Además, la Subdirección de Infraestructura notificó mediante diversos oficios ocho notas de débito por concepto de penas convencionales por un importe de 7,122.1 miles de pesos, mismas que registró en el SPEP, y fueron desglosadas en las CLC con cargo a la partida presupuestal 39908 “Erogaciones por cuenta de terceros”. Asimismo, se constató que el ISSSTE retuvo y enteró 13,824.6 miles de pesos por IVA en servicios de transporte terrestre.

Asimismo, el ISSSTE no aplicó penas convencionales en la modalidad de entregas “ordinarias”, es decir, por realizar entregas después del plazo de tres días hábiles en la Ciudad de México y Estado de México, y de cinco días hábiles en el resto de los estados del país, en marzo de 2024 por 44.2 miles de pesos.

Con motivo de la reunión de la presentación de resultados finales y observaciones preliminares, la Subdirección de Almacenes proporcionó el calendario de validaciones autorizado por la Jefatura de Sistema de Control y Regulación de Abasto (SICORA) y confirmado al operador logístico, el cual permite la validación anticipada de pedidos ordinarios en caso de tratarse de días inhábiles, es decir, la validación se anticipa para asegurar que las Unidades Médicas Usuarias (UMU) realicen su proceso de validación ordinaria y no se genere un desabasto de Medicamento, Material de Curación e Insumos para la Salud (MMCIS), por lo que para el cálculo de las penalizaciones se respeta el día de validación habitual asignado para cada UMU, por lo que la observación queda solventada.

Se verificó que el Instituto reportó a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público un pasivo por 95,823.0 miles de pesos al cierre de 2024, y se constató que los pagos se registraron en las cuentas contables números 5.1.3.3 “Servicios Profesionales Científicos y Técnicos y Otros Servicios” y 4.3.9.9 “Otros Ingresos y Beneficios Varios”, así como en la cuenta presupuestal número 8.2.7.1 “Presupuesto de egresos pagado”, conforme a los importes presentados en las CLC y los comprobantes de pago del banco, de conformidad con la normativa.

Con el análisis de la información y documentación correspondiente a la ejecución y cierre del contrato, se verificó que el proveedor recibió, almacenó, seleccionó y preparó los pedidos; además, realizó el empaque, el embarque, la transportación y la distribución de los medicamentos, el material de curación y los insumos para la salud a las Unidades Médicas Usuarias (UMU), mediante un componente de remisiones electrónicas certificadas generadas en una aplicación Web, las cuales son firmadas electrónicamente por el jefe de farmacia responsable de cada UMU y por el personal responsable de la entrega.

Además, se concilió el reporte de las salidas y se constató que de enero a marzo se emitieron 60,672 remisiones por la entrega de 44,719,937 piezas netas de medicamentos, el material de curación e insumos para la salud a las UMU.

En conclusión, el ISSSTE suscribió el contrato abierto número AD-CS-DNAF-SRMS-106/2022 con Laboratorios de Biológicos y Reactivos de México, S.A. de C.V., para la prestación del “Servicio Integral para la Administración y Operación de la Cadena de Suministro de Medicamento, Material de Curación e Insumos para la Salud (MMCIS), desde un Centro Nacional de Distribución (CENADI), hacia las Unidades Médicas Usuarias (UMU) del ISSSTE”, y en 2024 pagó 379,969.7 miles de pesos, con IVA; realizó el registro contable y acreditó la prestación del servicio mediante 60,672 remisiones, en cumplimiento de la normativa.

##### **5. Revisión del contrato número PENSIONISSSTE-LPN-075/2021 suscrito con Infocredit, S. de R.L. de C.V.**

El 14 de diciembre de 2021, el Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Estado (PENSIONISSSTE) suscribió el contrato abierto plurianual número PENSIONISSSTE-LPN-075/2021 con el proveedor Infocredit, S. de R.L. de C.V., para la prestación del “Servicio integral del centro de atención telefónica” por un importe mínimo de 130,306.8 miles de pesos y un máximo de 317,149.7 miles de pesos, ambos con el Impuesto al Valor Agregado

(IVA), con una vigencia del 16 de diciembre de 2021 al 11 de mayo de 2024, del cual el proveedor entregó la garantía, en cumplimiento de la normativa.

Asimismo, el 3 de mayo de 2024 se suscribió el convenio modificatorio al contrato para ampliar la vigencia del 12 de mayo al 12 de noviembre de 2024 y aumentar el importe mínimo por 26,061.4 miles de pesos y el máximo por 63,429.9 miles de pesos, ambos con IVA, correspondiente al 20.0% de los montos totales del contrato, del cual el proveedor proporcionó la póliza de garantía, de acuerdo con la normativa.

Respecto al pago, la persona moral Infocredit, S. de R.L. de C.V., emitió 13 Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI) a favor del PENSIONISSSTE, por un importe total de 112,738.7 miles de pesos, con el IVA, los cuales se encontraron vigentes en el portal del Servicio de Administración Tributaria. De ese monto, el PENSIONISSSTE determinó una deductiva de 35.5 miles de pesos por el incumplimiento en los niveles de servicio de negocio que descontó de la facturación por lo que pagó al proveedor un total de 112,703.2 miles de pesos mediante 13 Cuentas por Liquidar Certificadas (CLC), de conformidad con la normativa.

Además, se constató que los pagos se registraron en la cuenta contable número 5.1.3.3 “Servicios Profesionales Científicos y Técnicos y Otros Servicios”, y en la cuenta presupuestal número 8.2.7.1 “Presupuesto de egresos pagado”, conforme a los importes presentados en las CLC y los comprobantes de pago del banco, en cumplimiento de la normativa.

Con el análisis de la información y documentación correspondientes a la ejecución y cierre del contrato, se verificó que el proveedor realizó ocho servicios mediante cinco canales de comunicación remota (vía telefónica, correo electrónico, chat, servicio de mensajes cortos y WhatsApp), los cuales se acreditaron con los formatos de resumen de los servicios por facturar de enero a noviembre de 2024, con sus respectivos reportes a detalle de la facturación mensual firmados por el administrador del contrato. Asimismo, se verificó que los precios unitarios por servicio coincidieron con los CFDI pagados.

En conclusión, el PENSIONISSSTE suscribió el contrato número PENSIONISSSTE-LPN-075/2021 con la persona moral Infocredit, S. de R.L. de C.V., para la prestación del “Servicio integral del centro de atención telefónica”, y en 2024 pagó un importe por 112,703.2 miles de pesos, con el IVA, mediante 13 CLC, realizó el registro contable y acreditó la prestación del servicio mediante los formatos de resumen mensual de servicios por facturar con sus respectivos reportes, de conformidad con la normativa.

### ***Resumen de Resultados, Observaciones, Acciones y Recomendaciones***

Se determinaron 5 resultados, de los cuales, en 2 no se detectaron irregularidades y 3 fueron solventados por la entidad fiscalizada antes de la emisión de este Informe.

### ***Dictamen***

El presente dictamen se emite el 23 de enero de 2026, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría, la cual se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada, de cuya veracidad es responsable. Con base en los resultados obtenidos en la auditoría practicada, cuyo objetivo fue fiscalizar los recursos públicos federales administrados, para verificar que las erogaciones realizadas por concepto de "Servicios Integrales", se incluyeron en el presupuesto autorizado, determinaron, administraron, controlaron, registraron, ejercieron, pagaron y se presentaron en los estados financieros y en la Cuenta Pública, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables y, específicamente, respecto de la muestra revisada que se establece en el apartado relativo al alcance, se concluye que, en términos generales, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado cumplió las disposiciones legales y normativas que son aplicables en la materia.

### ***Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:***

Director de Área

Director General

L.C. Juan Carlos Zaragoza Bocado

Mtra. Arianna Erika Marban Escamilla

### ***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 que atiende los hallazgos de la auditoría y que se presentó a este órgano técnico de fiscalización para efectos de la elaboración definitiva del Informe de Auditoría.

El Informe de Auditoría puede consultarse en el Sistema Público de Consulta de Auditorías (SPCA).

## ***Apéndices***

### *Procedimientos de Auditoría Aplicados*

1. Verificar que se contó con los controles internos para las operaciones revisadas y que éstos se aplicaron en cumplimiento de la normativa.
2. Comprobar que los egresos por el pago de los servicios integrales se determinaron, autorizaron, ejercieron, justificaron, comprobaron, pagaron, registraron y presentaron en los estados financieros y en la Cuenta Pública, en cumplimiento de la normativa.
3. Verificar de forma selectiva (muestra) que los procedimientos de contratación para los servicios integrales se autorizaron y formalizaron en cumplimiento de la normativa.
4. Constatar de forma selectiva (muestra) que los servicios integrales contratados se recibieron, ejecutaron y pagaron, así como constatar su uso y destino, en cumplimiento de la normativa.

### *Áreas Revisadas*

Las subdirecciones de Programación y Presupuesto, de Contaduría, de Infraestructura y de Almacenes, adscritas a la Dirección de Administración y Finanzas; la Subdirección de Finanzas y Administración del Fondo Nacional de Pensiones de los Trabajadores al Servicio del Estado; y el Centro Nacional de Distribución, todos adscritos al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.