



HONORABLE CONGRESO  
DEL ESTADO DE  
**PUEBLA**  
LXI LEGISLATURA  
ORDEN y LEGALIDAD



# INFORME INDIVIDUAL

2021

## Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021



## CONTENIDO

### 1. Fiscalización Superior.

#### 1.1 Tipos de Auditoría.

### 2. Auditoría Financiera y de Cumplimiento.

#### 2.1 Objetivo de la Auditoría Financiera y de Cumplimiento.

#### 2.2 Criterios de selección.

#### 2.3 Alcance.

#### 2.4 Procedimientos de Auditoría Aplicados.

### 3. Auditoría de Desempeño.

#### 3.1 Objetivo de la Auditoría de Desempeño.

#### 3.2 Criterios de selección.

#### 3.3 Alcance.

#### 3.4 Procedimientos de Auditoría.

#### 3.5 Auditor Externo.

### 4. Resultados de la Fiscalización Superior.

#### 4.1 Auditoría Financiera y de Cumplimiento.

##### 4.1.1 Cuenta Pública.

##### 4.1.2 Egresos.

#### Justificaciones y aclaraciones de la Entidad Fiscalizada.

#### 4.2 Auditoría de Desempeño.

##### 4.2.1 Marco conceptual de la Entidad Fiscalizada.

##### 4.2.2 Análisis de congruencia de la planeación estratégica.

##### 4.2.3 Diseño de los Programas Presupuestarios.

##### 4.2.4 Cumplimiento final de los Programas Presupuestarios.

##### 4.2.5 Revisión de recursos.

##### 4.2.6 Publicación de los programas e indicadores, y perspectiva de género.

##### 4.2.7 Mecanismos de control interno.

### 5. Resumen de Observaciones, Recomendaciones y Acciones.

#### 5.1 Auditoría Financiera y de Cumplimiento.

#### 5.2 Auditoría de Desempeño.

### 6. Dictamen.

### 7. Unidades Administrativas que intervinieron en la fiscalización.



## INFORME INDIVIDUAL

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021

Con fundamento en los artículos 116, fracción II, párrafo sexto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, 2, 3, fracciones, X, XII y XXV, 4, 7, 8, 9, fracción, III y 11 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; 1, 2, 3, 4 fracciones, IV, IX y XII, 52, 53 y 54 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental; 31, 113, 114 y 115 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla; 1, 2, fracciones, II y III, 199 párrafo primero, 200 y 217 párrafo primero de la Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado Libre y Soberano de Puebla; 1, 2, 3, 4, fracciones, I, II, IV, V, VI, VII, VIII, XII, XIII, XVII, XX y XXI, 5, 6, 7, 27, 30, 31, 41, 58, 59, 60, 114, fracciones I, III y XX, 115, 122 fracciones I, VIII, X, XIV, XVI, XXXVIII y XXXIX y 130, fracción VII de la Ley de Rendición de Cuentas y Fiscalización Superior del Estado de Puebla; 1, 2 fracciones, I, II, III y IV, 3, 4, 5, fracción VI, 9, 11, fracciones I, V, XI, XXV, XXVI, XXVII, LIII y LVIII, 12, fracciones XXII y XXIX y 21 Bis, fracción XI del Reglamento Interior de la Auditoría Superior del Estado de Puebla; el Acuerdo de la Auditora Superior del Estado de Puebla, por el que se excusa de intervenir de cualquier forma en la atención, tramitación o resolución de aquéllos asuntos de los que tuvo conocimiento y/o participación en su momento con el carácter de Titular de la Secretaría de la Función Pública del Estado de Puebla, encomendando su atención a la Persona Titular de la Auditoría Especial Forense adscrita a este Ente Fiscalizador, por lo que se le delegan las atribuciones necesarias en los términos que se precisan en el mismo, publicado en el Periódico Oficial del Estado (P.O.E.), el 01 de junio de 2022; por este medio tengo a bien presentar al H. Congreso del Estado, por conducto de la Comisión de Control, Vigilancia y Evaluación de la Auditoría Superior del Estado, el Informe del Resultado con motivo de la Fiscalización Superior, efectuada al **Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla**, correspondiente al Ejercicio Fiscal 2021 en términos de Ley.

El Informe Individual es el documento que corresponde a las revisiones, auditorías y evaluaciones practicadas a cada una de las Entidades Fiscalizadas, con motivo de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública respectiva, el cual se integra por los rubros siguientes:

- ✓ Criterios de selección, objetivo, alcance, procedimientos de auditoría aplicados y dictamen.
- ✓ Cumplimiento del marco jurídico y normativo.
- ✓ Resultados de la Fiscalización Superior efectuada.
- ✓ Observaciones, recomendaciones y acciones.
- ✓ Síntesis de las justificaciones y aclaraciones de las Entidades Fiscalizadas.

Siendo el resultado técnico que emite la Auditoría Superior del Estado de Puebla, en ejercicio de su autonomía técnica y de gestión, una vez que ha procedido a revisar, evaluar los resultados de la gestión financiera y verificar el cumplimiento, la congruencia y la razonabilidad de la Cuenta Pública, esto, a través de las Auditorías Especiales de Cumplimiento Financiero y de Desempeño, así como las Unidades Administrativas adscritas a las mismas, con base en las atribuciones que tienen conferidas cada una en el Reglamento Interior de dicho Órgano Fiscalizador, se procedió a evaluar los resultados de la gestión financiera y verificar el cumplimiento de los objetivos y metas contenidos en los planes, programas y subprogramas del **Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla**.

El proceso de Fiscalización Superior que ejerció este Órgano, tuvo como principal finalidad el sentido de transparencia y cero corrupción, recalando los valores máximos en la revisión de las Cuentas Públicas, apegándose estrictamente a los mecanismos contemplados en la Ley de Rendición de Cuentas y Fiscalización Superior del Estado de Puebla, a las Normas Profesionales del Sistema Nacional de Fiscalización, apegadas a la Ley General de Contabilidad Gubernamental, así como a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, y demás



**INFORME INDIVIDUAL**  
**Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de**  
**los Trabajadores al Servicio de los Poderes del**  
**Estado de Puebla**  
**Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021**

legislaciones aplicables en la materia, respetando los plazos específicos para presentar información y pruebas en su justificación, e incluso, la reconsideración de los resultados por parte de las Entidades Fiscalizadas, empleando los principios de legalidad, imparcialidad y confiabilidad.

Quedando a su disposición la consulta del presente Informe Individual, se reitera el compromiso de este Órgano Especializado, para vigilar la correcta aplicación de los recursos públicos, el adecuado ejercicio de la función pública y una fiscalización efectiva, siempre con el propósito de incidir en la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos, al contribuir en el combate a la corrupción, rendir cuentas y transparentar el actuar gubernamental.

**Atentamente**  
**Cuatro veces Heroica Puebla de Zaragoza, 06 de marzo de 2023.**

**C.P. Gregorio Alberto Lozano García**  
**Auditor Especial Forense.**



## INFORME INDIVIDUAL

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de  
los Trabajadores al Servicio de los Poderes del  
Estado de Puebla

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021

# 1. Fiscalización Superior

La Fiscalización Superior que realiza la Auditoría Superior del Estado de Puebla, comprende la revisión de la gestión financiera para comprobar el cumplimiento de las disposiciones que regulan los ingresos, gastos públicos, así como la deuda pública, incluyendo la revisión del manejo, la custodia y la aplicación de recursos, fondos, bienes o valores de la Hacienda Pública Estatal o Municipal, y demás información financiera, contable, patrimonial, presupuestaria y programática que las Entidades Fiscalizadas deban incluir en la Cuenta Pública conforme a las disposiciones aplicables; y, en su caso, la revisión de hechos y evidencias que permitan detectar e investigar actos u omisiones que impliquen probables irregularidades o conductas ilícitas.

Asimismo, implica la práctica de auditorías o evaluaciones sobre el desempeño, para verificar el grado de cumplimiento de los objetivos y metas de los planes, programas y subprogramas estatales y municipales y las demás revisiones que establece la Ley.

## 1.1 Tipos de Auditoría

- Auditoría Financiera y de Cumplimiento
- Auditoría de Desempeño

La presente auditoría fue ejecutada mediante el método de revisión de visita domiciliaria.

# 2. Auditoría Financiera y de Cumplimiento

Es un proceso sistemático objetivo, en el que se revisan las acciones llevadas a cabo por las Entidades Fiscalizadas, para comprobar el cumplimiento de la normatividad establecida en el ingreso, gasto y manejo de la Hacienda Pública.

## 2.1 Objetivo de la Auditoría Financiera y de Cumplimiento

La Auditoría Financiera y de Cumplimiento practicada a la Entidad Fiscalizada, tiene por objeto revisar los estados e informes contables, presupuestarios y programáticos que forman parte de la Cuenta Pública del Estado integrada y consolidada del ejercicio 2021 para evaluar los resultados de la gestión financiera. Verificar el ejercicio de la Ley de Ingresos y Ley de Egresos del Estado de Puebla en cuanto a la forma y términos en que los ingresos fueron recaudados, obtenidos, captados y administrados.

Que los egresos se ejercieron en los conceptos y partidas autorizados, así como el cumplimiento de las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables en materia de sistemas de registro y contabilidad gubernamental.



## INFORME INDIVIDUAL

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021

### 2.2 Criterios de selección

Esta auditoría fue seleccionada y realizada con base en las facultades y atribuciones propias del marco normativo que rige a esta Autoridad Fiscalizadora, como parte integral del Programa Anual de Auditorías para la Fiscalización Superior de las Cuentas Públicas 2021 y acorde a lo dispuesto en el Plan Estratégico de la Institución.

### 2.3 Alcance

El alcance de la auditoría realizada al **Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla**, corresponde al universo de los ingresos, egresos y obra pública, que fueron seleccionados de acuerdo a los criterios de selección planteados para esta auditoría.

Concepto	Universo (Seleccionado)	Monto Auditado	Porcentaje representativo del monto
Ingresos	\$4,458,387,345.32	\$4,458,387,345.32	100.00 %
Egresos	\$4,600,693,836.13	\$4,600,693,836.13	100.00 %

Del universo seleccionado el ingreso devengado fue de \$4,458,387,345.32 (cuatro mil cuatrocientos cincuenta y ocho millones trescientos ochenta y siete mil trescientos cuarenta y cinco pesos 32/100 M.N.), el monto auditado fue de \$4,458,387,345.32 (cuatro mil cuatrocientos cincuenta y ocho millones trescientos ochenta y siete mil trescientos cuarenta y cinco pesos 32/100 M.N.), alcanzando una revisión del 100.00 %.

Del universo seleccionado el egreso devengado fue de \$4,600,693,836.13 (cuatro mil seiscientos millones seiscientos noventa y tres mil ochocientos treinta y seis pesos 13/100 M.N.), el monto auditado fue de \$4,600,693,836.13 (cuatro mil seiscientos millones seiscientos noventa y tres mil ochocientos treinta y seis pesos 13/100 M.N.), alcanzando una revisión del 100.00%.

### 2.4 Procedimientos de Auditoría aplicados

La presente revisión se llevó a cabo de conformidad con las Normas Profesionales de Auditoría del Sistema Nacional de Fiscalización; así como los siguientes procedimientos:

- Revisar la forma y términos en que los ingresos fueron recaudados, obtenidos, captados y administrados.
- Verificar que la captación, recaudación, administración, custodia, manejo, ejercicio y aplicación de recursos, incluyendo subsidios, transferencias y donativos, así como los actos, contratos, convenios, mandatos, fondos, fideicomisos, prestación de servicios públicos, operaciones o cualquier acto que las Entidades Fiscalizadas, celebren o realicen, relacionados con el ejercicio del gasto público, se ajustaron a la legalidad, y si no han causado daños o perjuicios, o ambos, en contra de la Hacienda Pública o, en su caso, al patrimonio de la Entidad Fiscalizada.



## INFORME INDIVIDUAL

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de  
los Trabajadores al Servicio de los Poderes del  
Estado de Puebla

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021

- Analizar que los egresos se ejercieron en los conceptos y partidas autorizadas, incluidos entre otros aspectos, la contratación de servicios y obra pública, las adquisiciones, arrendamientos, subsidios, aportaciones, donativos, transferencias, aportaciones a fondos, fideicomisos y demás instrumentos financieros, así como cualquier esquema o instrumento de pago.
- Examinar que se cumplieron las disposiciones jurídicas y administrativas aplicables en materia de sistemas de registro y contabilidad gubernamental; contratación de servicios, obra pública, adquisiciones, arrendamientos, conservación, uso, destino, afectación, enajenación y baja de bienes muebles e inmuebles; almacenes y demás activos; recursos materiales y demás normatividad aplicable al ejercicio del gasto público.

### 3. Auditoría de Desempeño

La Auditoría de Desempeño es una revisión independiente, sistemática, interdisciplinaria, organizada, propositiva, objetiva y comparativa, que permite conocer si los planes y programas de las Entidades Fiscalizadas operan de acuerdo a los principios de eficacia, eficiencia, economía, transparencia y honradez, y en su caso, identifica áreas de mejora.

En ese sentido, la Auditoría de Desempeño deberá ser integrada por cinco secciones, mismas que a continuación se desprenden: el objetivo de la Auditoría de Desempeño, los criterios de selección, el alcance, los procedimientos de auditoría aplicados y la revisión realizada por el Auditor Externo.

#### 3.1 Objetivo de la Auditoría de Desempeño

Verificar el cumplimiento de los objetivos contenidos en los planes, programas y subprogramas; y, comprobar:

- a) Que la administración de los recursos públicos se haya atendido a los principios de eficacia, eficiencia, economía, transparencia y honradez.
- b) Que se alcanzaron las metas de los indicadores aprobados.
- c) Que se cumplieron los objetivos de los programas y las metas de gasto.
- d) Que se llevaron a cabo programas o acciones que promuevan la igualdad entre mujeres y hombres.
- e) La existencia de mecanismos de control interno.

#### 3.2 Criterios de selección

Los criterios utilizados en la presente auditoría, se obtuvieron de diversas fuentes, incluyendo leyes, reglamentos, normas, lineamientos y mejores prácticas en la materia, con el propósito de obtener una base para evaluar la evidencia, determinando los hallazgos de la revisión y formulando las conclusiones que derivaron de la misma.

Esta auditoría se seleccionó conforme a los criterios cualitativos y cuantitativos establecidos, que integraron el Programa Anual de Auditorías para la Fiscalización Superior de las Cuentas Públicas 2021, de acuerdo a las facultades y atribuciones del marco normativo institucional de la Auditoría Superior del Estado.



## INFORME INDIVIDUAL

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021

En este sentido, la auditoría se planteó e integró de tal manera que permitiera obtener una seguridad razonable que con el objetivo y el alcance se cumplieran con los aspectos y criterios relevantes, conforme al marco legal y normativo aplicable.

### 3.3 Alcance

Los Programas Presupuestarios como herramienta técnica de gestión, constituyen la categoría (clasificación) que organiza en forma representativa y homogénea las asignaciones de recursos de los programas y del gasto para el cumplimiento de los objetivos y metas, por lo tanto, durante la Auditoría de Desempeño realizada al **Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla**, se verificó la congruencia de objetivos con los Programas Presupuestarios 2021, con el Plan Estatal de Desarrollo 2019-2024; el diseño de la Matriz del Marco Lógico-Matriz de Indicadores para Resultados (MML-MIR) de dichos Programas; el cumplimiento de los indicadores de los Componentes y las Actividades; así como de los objetivos que promueven la igualdad entre mujeres y hombres; el registro de los recursos asignados; la existencia de mecanismos de control interno que fortalecen el cumplimiento de los objetivos y metas; así como la publicación de la información relacionada con los planes y programas.

### 3.4 Procedimientos de Auditoría

Para obtener evidencia, suficiente, competente, pertinente y relevante, se procedió a:

- Verificar que los objetivos estratégicos a nivel de Fin de los Programas Presupuestarios guarden congruencia con los objetivos del Plan Estatal de Desarrollo, para identificar el cumplimiento de los mismos.
- Revisar que en la elaboración de los Programas Presupuestarios se considere lo establecido en la Metodología del Marco Lógico (MML) y en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR).
- Verificar el cumplimiento de los objetivos y metas mediante los indicadores de Componente y de las Actividades contenidas en los Programas Presupuestarios.
- Verificar las metas de gasto; así como, la aplicación de los recursos asignados a los Programas Presupuestarios para el cumplimiento de los objetivos.
- Verificar la publicación de la información relacionada con los programas de la Entidad Fiscalizada, de conformidad al Título Quinto de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Verificar que, en la administración de los recursos públicos se haya considerado el criterio de perspectiva de género en los Programas Presupuestarios, o en su caso que promuevan la igualdad entre mujeres y hombres.
- Verificar si la Entidad Fiscalizada, ha implementado mecanismos de control interno que fortalezcan el cumplimiento de sus objetivos y metas, en particular con su mandato institucional y los relacionados con su operación, con base en el Marco Integrado de Control Interno para el sector público (MICI).

### 3.5 Auditor Externo

El Auditor Externo contratado por la Entidad Fiscalizada para 2021 y como profesional autorizado para auxiliar a la Auditoría Superior del Estado de Puebla en la Fiscalización Superior, emitió su opinión acerca del ejercicio de los recursos públicos, con base en el análisis y revisión de la documentación





## INFORME INDIVIDUAL

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de  
los Trabajadores al Servicio de los Poderes del  
Estado de Puebla

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021

comprobatoria correspondiente y conforme a lo establecido en su programa de auditoría, apegándose a la normatividad aplicable.

El alcance de su revisión tuvo como base la correcta evaluación del control interno y verificó que la evidencia del cumplimiento de los indicadores estratégicos y de gestión, fuera suficiente, pertinente, competente y relevante.

Asimismo, el personal de la Auditoría Superior del Estado de Puebla llevó a cabo la revisión de la siguiente documentación que presentó el Auditor Externo:

- a) Informe final y dictamen.
- b) Papeles de trabajo, en su caso.

Finalmente, esta Auditoría Superior del Estado de Puebla consideró los resultados de la revisión del Auditor Externo para la Auditoría de Desempeño, con la finalidad de contar con elementos que permitieran identificar y corregir áreas de oportunidad, con el propósito de contribuir a la mejora de la gestión gubernamental y fortalecer la rendición de cuentas y el buen gobierno de la Entidad Fiscalizada.

## 4. Resultados de la Fiscalización Superior

### 4.1 Auditoría Financiera y de Cumplimiento

En cumplimiento a las Normas Profesionales de Auditoría del Sistema Nacional de Fiscalización y la legislación en la materia, así como producto de las revisiones realizadas en las oficinas de la Auditoría Superior del Estado de Puebla, a los estados e informes contables, presupuestarios y programáticos que forman parte de la Cuenta Pública del Estado integrada y consolidada, del ejercicio 2021, a los informes y dictamen del Auditor Externo, se determinó lo siguiente:

#### 4.1.1 Cuenta Pública

**1 Elemento(s) de Revisión:** Cuenta Pública.

Monto Observado: \$4,929,710.14

**Documentación soporte:**  
Estado Analítico de Ingresos.

**Descripción de la(s) Observación(es):**  
Justificar y/o corregir las diferencias entre los Estados Financieros.  
Estado Analítico de Ingresos.  
Comprobantes Fiscales Digitales emitidos por Internet  
Pólizas de Ingresos.

Como resultado del análisis y revisión a la documentación proporcionada por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla, se verificó



## INFORME INDIVIDUAL

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de  
los Trabajadores al Servicio de los Poderes del  
Estado de Puebla

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021

una diferencia entre los ingresos registrados en el Estado Analítico de Ingresos en cantidad de \$4,458,387,345.32, contra los registros contenidos en los Comprobantes Fiscales Digitales por Internet emitidos por el monto de \$4,453,457,635.18; por lo que existe una diferencia de ingresos no facturados en cantidad de \$4,929,710.14.

Motivo por el cual se solicita proporcione la información y documentación comprobatoria y justificativa, así como las justificaciones y aclaraciones realizadas en los Estados Financieros (Notas aclaratorias) que se consideren pertinentes a efecto de solventar dicha irregularidad.

### **Análisis de las justificaciones, aclaraciones y documentación remitidas por la Entidad Fiscalizada:**

Mediante oficio número DG/068/2023 de fecha 10 de febrero de 2023, recepcionado el día 13 del mismo mes y año, la Entidad Fiscalizada proporcionó información y documentación consistente en: estados financieros por el ejercicio fiscal 2021 con notas aclaratorias, cheques cancelados emitidos por la institución bancaria Banco Mercantil del Norte, S.A., pólizas contables, papeles de trabajo que contiene relación de cheques cancelados y tarjeta informativa.

Ahora bien, del análisis efectuado a la documentación citada en el párrafo anterior, se conoció que la Entidad Fiscalizada manifiesta que la cantidad de \$4,929,710.14 (cuatro millones novecientos veintinueve mil setecientos diez pesos 14/100 M.N.), corresponde a registros contables por concepto de cancelación de cheques los cuales no fueron cobrados, por lo que no corresponden a ingresos así mismo realizó la cancelación afectando la cuenta contable de ingresos número 1122-79-02 denominada "Otros ingresos, otros ingresos y beneficios varios", para tal efecto proporciona pólizas contables, relación de cheques en archivo electrónico y diversos cheques cancelados, a efecto de demostrar que no corresponden a ingresos si no a registros contables, así también proporciona notas a los estados financieros en la que sólo se pronuncia respecto de la provisión de pasivos sin mencionar la cuenta de ingresos.

Por lo que se procedió al análisis de la documentación proporcionada conociéndose que la Entidad Fiscalizada no proporcionó las pólizas contables ni los cheques cancelados que integran la cantidad de \$4,929,710.14 (cuatro millones novecientos veintinueve mil setecientos diez pesos 14/100 M.N.), ya que proporcionó diversas pólizas contables con las cuales no es posible conocer la integración del monto observado, por lo tanto no solventa la observación en comentario toda vez que, al no presentar la totalidad de la documentación comprobatoria y justificativa con la que integre la diferencia en comentario, no demostró que dicho monto corresponde a cheques cancelados.

Por lo antes expuesto se concluye que la Entidad Fiscalizada no solventa la cantidad de \$4,929,710.14 (cuatro millones novecientos veintinueve mil setecientos diez pesos 14/100 M.N.).

### **Por lo que esta Entidad Fiscalizadora emite el siguiente:**

0033-21-90/12-CP-SA-01 Solicitud de Aclaración

La Entidad Fiscalizada deberá proporcionar la totalidad de la documentación comprobatoria y justificativa con la que demuestre que la observación en comentario corresponde a cheques cancelados y no a ingresos no facturados.



## INFORME INDIVIDUAL

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de  
los Trabajadores al Servicio de los Poderes del  
Estado de Puebla

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021

### Fundamento Legal Aplicable:

Por lo anterior, incumplió con lo establecido en los artículos 42 y 43 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental; 145, 146 y 147 de la Ley de Presupuesto y Gasto Público Responsable del Estado de Puebla; 33 fracción XXXVI y 54 fracciones IV incisos a) y b) de la Ley de Rendición de Cuentas y Fiscalización Superior del Estado de Puebla; así como en el Capítulo VII "de Los Estados e Informes Contables, Presupuestarios, Programáticos y de los Indicadores de Postura", contenido en el Acuerdo por el que se emite el Manual de Contabilidad Gubernamental, por parte del Consejo Nacional de Armonización Contable.

### 4.1.2 Egresos

**2 Elemento(s) de Revisión:** Productos Químicos, Farmacéuticos y de Laboratorio

#### Documentación soporte:

Procedimiento de Adjudicación

#### Descripción de la(s) Observación(es):

La Entidad Fiscalizada presentó el procedimiento de adjudicación parcialmente. Como resultado del análisis y revisión a la documentación proporcionada por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla, en específico, a ciento quince (115) expedientes de adjudicación relativos a los contratos formalizados durante el ejercicio fiscal 2021 a través de los procedimientos de licitación pública, adjudicación directa e invitación a cuando menos tres personas; se verificó una deficiente integración al existir faltantes de documentación en cada uno de los expedientes, mismos que se relacionan en el Anexo 1 que forma parte integrante de la presente Cédula de Resultados Finales y Observaciones Preliminares.

Motivo por el cual se solicita proporcione la información y documentación comprobatoria y justificativa, así como las justificaciones y aclaraciones que consideren pertinentes a efecto de solventar dicha irregularidad.

#### Análisis de las justificaciones, aclaraciones y documentación remitidas por la Entidad Fiscalizada:

Mediante oficio número DG/068/2023 de fecha 10 de febrero de 2023, recepcionado el día 13 del mismo mes y año, la Entidad Fiscalizada proporcionó información y documentación consistente en: pólizas contables, requerimiento de suministros de materiales y/o servicios, dictamen de excepción, comprobantes de pago, Comprobantes Fiscales Digitales emitidos por Internet, Fianza de garantía, oficio de suficiencia presupuestal, constancia del padrón de proveedores, evidencia de entregables, documentación referente a invitación a cuando menos tres personas, cotizaciones a proveedores, contratos, documentación con la que acredita el pago y la retenciones del 5 al millar.

Ahora bien, de la revisión, análisis y valoración de manera integral a los argumentos y documentación proporcionada, se constató que solventa parcialmente la observación toda vez que de los 115 (ciento quince) expedientes de adjudicación referente a los contratos formalizados mediante los procedimientos de licitación pública, adjudicación directa e invitación a cuando menos tres personas, solventa la cantidad de 113 (ciento trece) expedientes de adjudicación, por lo que aún persisten 2 (dos) expedientes de adjudicación de los cuales aún presentan una deficiente integración al existir faltantes de documentación en cada uno de los expedientes, mismos que se relacionan a continuación:



## INFORME INDIVIDUAL

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021

1.- Contrato ISSSTEP-DASS-25/2021 del proveedor Unidad Médica de Especialidades Santiago S.A. de C.V., con el objeto de "Servicio de Urgencias Hospitalarias y Consultas de Urgencias en Acatlán De Osorio", por la cantidad de \$125,000.00 (ciento veinticinco mil pesos 00/100 M.N.), con el siguiente faltante de documentación:

- No remite la totalidad de los comprobantes de pago de los Comprobantes Fiscales Digitales emitidos por Internet

2.- Contrato número ISSSTEP-DASS-06/2021 con el proveedor Eleocadia Cazales Tencos, con el objeto de "Servicios de laboratorio de análisis clínicos en Chiautla de Tapia" por la cantidad de \$70,000.00 (setenta mil pesos 00/100 M.N.), con el siguiente faltante de documentación:

- Pólizas Contables.

Ahora bien, del análisis y revisión de manera integral a las pólizas contables que anexa respecto del contrato número ISSSTEP-DASS-06/2021 con el proveedor Eleocadia Cazales Tencos, se conoció que corresponden a otro proveedor y no a Eleocadia Cazales Tencos, motivo por el cual no solventa dicho faltante.

Por lo anteriormente expuesto este Ente Fiscalizador concluye que a la fecha de emisión del presente informe aún persisten faltantes en 2 (dos) expedientes de adjudicación por las observaciones anteriormente citadas.

Por lo que se concluye que la Entidad Fiscalizada no solventó la presente observación correspondiente a la falta de documentación en los expedientes de adjudicación señalados anteriormente, derivado de que aún persisten faltantes de documentación en dos expedientes, motivo por el cual no solventada la observación en comento.

### **Por lo que esta Entidad Fiscalizadora emite la siguiente:**

0033-21-90/12-E-SA-02 Solicitud de aclaración

La Entidad Fiscalizada deberá proporcionar la información y documentación comprobatoria y justificativa con la que integre el faltante de documentación en cada uno de los expedientes de adjudicación antes mencionados.

### **Fundamento Legal Aplicable:**

Por lo anterior, incumplió con lo establecido en los artículos 42 y 43 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental; 47 fracción IV de la Ley de Presupuesto y Gasto Público Responsable del Estado de Puebla; 33 fracción XXXVI y 54 fracciones IV incisos a) y b) de la Ley de Rendición de Cuentas y Fiscalización Superior del Estado de Puebla; 24, 25, 26, 27, 28, 45 fracciones IV, IX, 78, 96, 97, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107 y 132 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal.



## INFORME INDIVIDUAL

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021

### Justificaciones y aclaraciones de la Entidad Fiscalizada

En el transcurso de la auditoría y de manera previa a la elaboración del presente Informe Individual, la Entidad Fiscalizada mediante oficio número DG/068/2023 de fecha 10 de febrero de 2023, entregó a la Auditoría Superior del Estado de Puebla, la información y documentación comprobatoria respectiva, con el propósito de justificar y aclarar los resultados finales y observaciones preliminares.

De la aplicación de los procedimientos establecidos para llevar a cabo la Auditoría de Cumplimiento, se identificaron resultados finales los cuales deberán ser aclarados y/o justificados, de acuerdo a las observaciones determinadas. Lo anterior de acuerdo a los resultados señalados en el numeral 5.1

## 4.2 Auditoría de Desempeño

### 4.2.1 Marco conceptual de la Entidad Fiscalizada

La organización y administración de las prestaciones que esta Ley establece en favor de los trabajadores, jubilados, pensionados y beneficiarios, estará a cargo del organismo público descentralizado denominado **Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla**, identificado como ISSSTEP, con personalidad jurídica, patrimonio y Órganos de Gobierno propios.

### 4.2.2 Análisis de congruencia de la planeación estratégica

El artículo 4, fracción I, de la Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Puebla establece que, “Las disposiciones de esta Ley tienen como objetivos organizar un Sistema de Planeación del Desarrollo, que será democrático y que se integrará con los planes y programas de desarrollo de carácter estatal (...)”.

El artículo 27, fracciones I y II, de la Ley en mención establece que, “Los documentos rectores son el Plan Estatal y Plan Municipal de Desarrollo; el Plan Estatal de Desarrollo (PED) es el documento que establece los principios básicos sobre los cuales se llevará a cabo la Planeación del Desarrollo en el Estado y que servirá para orientar el funcionamiento de la Administración Pública Estatal (...)”.

Asimismo, el artículo 35, fracción I, establece que los documentos rectores y derivados del Plan Estatal de Desarrollo deberán estar alineados con el Plan Nacional de Desarrollo y, en su caso, al Plan Estatal de Desarrollo.

El Manual de Programación y Presupuestación 2021 emitido por la Secretaría de Planeación y Finanzas menciona que, los Programas Presupuestarios deberán alinearse al PED y a los programas que de él deriven, cumplir con los objetivos, estrategias, líneas de acción e indicadores que de ellos emanen, conservando una correcta vinculación PED - Programa Presupuestario.

Además, señala que los Programas Presupuestarios son la categoría programática-presupuestal a la que se le asignará recursos para llevar a cabo actividades integradas y articuladas para proveer bienes y servicios en beneficio de la población, se realiza conforme la Metodología de Marco Lógico (MML) que es una herramienta de análisis y conceptualización y diseño estandarizado de la planeación estratégica



## INFORME INDIVIDUAL

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021

basada en la estructuración y solución de problemas, que permite organizar de manera sistemática, lógica y ordenada los objetivos de un programa.

Por lo anterior, se verificó que los objetivos estratégicos a nivel de Fin de los Programas Presupuestarios “Prestación de Servicios Médicos” y “Prestaciones de Seguridad Social” guardan congruencia con el objetivo del PED 2019-2024, con el fin de identificar su contribución al cumplimiento de los objetivos de la planeación estatal. Esto se presenta en la siguiente tabla:

**Tabla 1**  
**Congruencia del objetivo estratégico del Programa Presupuestario, con el PED**

PLAN ESTATAL DE DESARROLLO 2019-2024	PROGRAMA PRESUPUESTARIO 2021	
<b>Eje 4: Disminución de las desigualdades</b>	<b>“Prestación de servicios médicos”</b>	
<b>Objetivo</b>	<b>Objetivo a nivel Fin</b>	<b>Indicador de Fin</b>
Reducir la pobreza y la brecha de desigualdad social, entre las personas y las regiones, con un enfoque sostenible.	Contribuir a disminuir la mortalidad de los derechohabientes mediante la prestación de servicios médicos.	Tasa de mortalidad por cada 1,000 derechohabientes.
	<b>“Prestaciones de seguridad social”</b>	
	Contribuir a la salvaguarda de los derechohabientes mediante el otorgamiento de prestaciones económicas de acuerdo a la normatividad aplicable.	Porcentaje de solicitudes de prestaciones socioeconómicas que cumplen con todos los requisitos otorgadas.

**Fuente:** Elaboración de la Auditoría Especial de Evaluación de Desempeño, con base al Programa Presupuestario 2021, proporcionado por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla a la Auditoría Superior del Estado de Puebla.

### 4.2.2.1 Resultado:

Los objetivos estratégicos a nivel de Fin, guardan congruencia con el objetivo establecido en el Eje 4 del Plan Estatal de Desarrollo 2019-2024 “Disminución de las desigualdades”.

### 4.2.3 Diseño de los Programas Presupuestarios

La Metodología de Marco Lógico (MML), proporciona los elementos programáticos cualitativos, como son objetivos de los programas, indicadores y metas. Lo que define a la Metodología de Marco Lógico (MML) no es el producto final, sino el proceso que debe seguirse para llegar a la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR).

La Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) registra de forma resumida información sobre un programa; el “Fin”, es la razón para realizar el programa; el “Propósito”, es la situación esperada al disponerse de los bienes o servicios proporcionados; los “Componentes”, son los bienes y servicios que deben ser entregados; y las “Actividades”, son aquellas acciones que deben realizarse para entregar los Componentes.



**INFORME INDIVIDUAL**  
**Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de**  
**los Trabajadores al Servicio de los Poderes del**  
**Estado de Puebla**  
**Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021**

Además, la lógica vertical y horizontal de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) permite verificar la relación causa-efecto directa que existe entre los diferentes niveles de la matriz. En ese sentido, los indicadores estratégicos y de gestión, son considerados indicadores de desempeño, y se clasifican según su dimensión a medir en: eficacia, eficiencia, calidad y economía.

Por lo tanto, se verificó si en la elaboración de los Programas Presupuestarios se consideró lo establecido en la Metodología de Marco Lógico (MML); que las Actividades son las necesarias y suficientes para la generación de los bienes y servicios que son los Componentes del programa. Los Componentes son los necesarios y suficientes para el logro del Propósito y que éste contribuye de manera significativa al logro de un objetivo de nivel superior (Fin), y que los indicadores establecidos permiten medir el cumplimiento de los objetivos.

Asimismo, se verificó que en el diseño de los Programas Presupuestarios se cumpliera con los elementos de la Matriz del Marco Lógico-Matriz de Indicadores para Resultados (MML-MIR); así como, los que se consideran en las fichas técnicas de los indicadores. Lo anterior, se presenta en la siguiente tabla:

**Tabla 2**  
**Elementos programáticos del Programa Presupuestario (PP) 2021**

<b>PP: "Prestación de servicios médicos"</b>			
<b>Presupuesto aprobado: \$3,587,858,059.18</b>			
<b>Fin</b>	<b>Indicador</b>	<b>Método de cálculo</b>	
Contribuir a disminuir la mortalidad de los derechohabientes mediante la prestación de servicios médicos.	Tasa de mortalidad por cada 1,000 derechohabientes.	(Total de defunciones de derechohabientes/Total de derechohabientes)*3.14	
		<b>Tipo de fórmula</b>	Tasa
		<b>Tipo de indicador</b>	Estratégico
		<b>Dimensión</b>	Eficacia
		<b>Unidad de medida</b>	Defunción
<b>Propósito</b>	<b>Indicador</b>	<b>Método de cálculo</b>	
Los derechohabientes obtienen atención mediante los servicios otorgados en las unidades médicas de primer nivel y hospital.	Tasa de médicos por cada 1,000 derechohabientes.	(Número total de médicos en contacto con el paciente/Total de derechohabientes)*2.66	
		<b>Tipo de fórmula</b>	Tasa
		<b>Tipo de indicador</b>	Estratégico
		<b>Dimensión</b>	Eficacia
		<b>Unidad de medida</b>	Tasa
<b>Componente 1</b>	<b>Indicador</b>	<b>Método de cálculo</b>	
Servicios médicos de primer nivel otorgados.	Promedio de consultas por médico general por hora en las unidades médico familiares.	(Total de consultas generales al año/Total de médicos generales en contacto con el paciente)	
		<b>Tipo de fórmula</b>	Promedio
		<b>Tipo de indicador</b>	Estratégico
		<b>Dimensión</b>	Eficiencia
		<b>Unidad de medida</b>	Consulta
<b>Meta programada</b>	2.46		



**INFORME INDIVIDUAL**  
**Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla**  
**Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021**

<b>Actividad</b> 1. Otorgar consultas de medicina general.			
Componente 2	Indicador	Método de cálculo	
Servicios médicos de especialidad otorgados.	Promedio de consulta por médico especialista por hora.	(Total de consultas de especialidad al año/Total de médicos especialistas en contacto con el paciente)	
		<b>Tipo de fórmula</b>	Promedio
		<b>Tipo de indicador</b>	Estratégico
		<b>Dimensión</b>	Eficiencia
		<b>Unidad de medida</b>	Consulta
		<b>Meta programada</b>	2.00
<b>Actividad</b> 1. Otorgar consultas de especialidad.			
Componente 3	Indicador	Método de cálculo	
Atención médica prioritaria otorgada.	Tasa de mortalidad materna.	(Número total de defunciones de mujeres derechohabientes debidas a complicaciones durante el embarazo, parto y puerperio/Número de nacidos vivos)*0.11	
		<b>Tipo de fórmula</b>	Tasa
		<b>Tipo de indicador</b>	Gestión
		<b>Dimensión</b>	Eficacia
		<b>Unidad de medida</b>	Tasa
		<b>Meta programada</b>	0.12
<b>Actividad</b> 1. Otorgar consultas prenatales a pacientes (mujeres embarazadas), para vigilar al binomio (madre/hijo) y reducir la mortalidad materna.			
Componente 4	Indicador	Método de cálculo	
Promoción de la salud de la mujer aumentada.	Tasa de defunción de cáncer mamario y cáncer cervicouterino.	(Número total de defunciones de mujeres derechohabientes de 25 y más años por cáncer cervicouterino o cáncer mamario/Total de mujeres derechohabientes de 25 y más años de edad)*11.79	
		<b>Tipo de fórmula</b>	Tasa
		<b>Tipo de indicador</b>	Gestión
		<b>Dimensión</b>	Eficacia
		<b>Unidad de medida</b>	Tasa
		<b>Meta programada</b>	11.76
<b>Actividades</b> 1. Realizar citologías como parte de la promoción, prevención y atención a la salud de la mujer. 2. Realizar mastografías como parte de la promoción, prevención y atención a la salud de la mujer. 3. Impartir pláticas informativas para la detección oportuna del cáncer cervicouterino y cáncer de mama como parte de la promoción, prevención y atención a la salud de la mujer.			
Componente 5	Indicador	Método de cálculo	
Recetas generadas surtidas en farmacia.	Porcentaje de recetas generadas que son surtidas en las farmacias del ISSSTEP.	(Recetas surtidas en farmacias del ISSSTEP/Total de recetas generadas en el año)*100	
		<b>Tipo de fórmula</b>	Porcentaje
		<b>Tipo de indicador</b>	Gestión
		<b>Dimensión</b>	Eficacia
		<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje
		<b>Meta programada</b>	90.91 %





**INFORME INDIVIDUAL**  
**Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla**  
 Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021

<b>Actividad</b> 1. Surtir recetas en farmacia.
--

Componente 6	Indicador	Método de cálculo	
Quejas y sugerencias de servicios médicos, atendidas.	Porcentaje de quejas o sugerencias de servicios médicos atendidas.	(Total de quejas o sugerencias médicas atendidas en el centro de atención al derechohabiente del ISSSTEP/Total estimado de quejas o sugerencias médicas registradas en el centro de atención al derechohabiente del ISSSTEP)*100	
		<b>Tipo de fórmula</b>	Porcentaje
		<b>Tipo de indicador</b>	Gestión
		<b>Dimensión</b>	Eficiencia
		<b>Unidad de medida</b>	Queja
		<b>Meta programada</b>	96.25

<b>Actividad</b> 1. Atender y dar seguimiento a las quejas o sugerencias de atención médica.
---

**Fuente:** Elaboración de la Auditoría Especial de Evaluación de Desempeño, con base en la Ficha Técnica del Programa Presupuestario 2021, proporcionado por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla a la Auditoría Superior del Estado de Puebla.

#### 4.2.3.1 Resultado:

El diseño del programa presupuestario “Prestación de Servicios Médicos” estableció 8 Actividades que son las necesarias y suficientes para la generación de 6 Componentes, los cuales permiten el Propósito y éste contribuir a un logro de un objetivo superior a nivel de Fin. Para medir el cumplimiento de los objetivos a nivel de Componente, se establecieron 2 indicadores estratégicos y 4 de gestión que corresponden a la dimensión de eficiencia y eficacia.

El diseño del programa presupuestario “Prestación de servicios médicos” cumplió con los elementos que determina la Matriz del Marco Lógico-Matriz de Indicadores para Resultados (MML-MIR), así como lo señalado en las fichas técnicas.

**Tabla 3**  
**Elementos programáticos del Programa Presupuestario (PP) 2021**

PP: “Prestaciones de seguridad social”			
Presupuesto aprobado: \$0.00*			
Fin	Indicador	Método de cálculo	
Contribuir a la salvaguarda de los derechohabientes mediante el otorgamiento de prestaciones económicas de acuerdo a la normatividad aplicable.	Porcentaje de solicitudes de prestaciones socioeconómicas que cumplen con todos los requisitos otorgadas.	(Solicitudes otorgadas de pensión, créditos, afiliación, inscripción a estancias infantiles y a cursos y talleres/Total de solicitudes recibidas de pensión, créditos, afiliación, inscripción a estancias infantiles y a cursos y talleres)*100	
		<b>Tipo de fórmula</b>	Porcentaje
		<b>Tipo de indicador</b>	Estratégico
		<b>Dimensión</b>	Eficacia
		<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje



**INFORME INDIVIDUAL**  
**Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla**  
**Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021**

Propósito	Indicador	Método de cálculo	
El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla cumple con la Ley a través de la prestación de servicios de manera eficiente, oportuna y profesional.	Porcentaje de población derechohabiente satisfecha con los trámites realizados.	(Encuestas de satisfacción recibidas con calificación de servicio "bueno"/Total de derechohabientes encuestados)*100	
		<b>Tipo de fórmula</b>	Porcentaje
		<b>Tipo de indicador</b>	Estratégico
		<b>Dimensión</b>	Eficiencia
		<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje

Componente 1	Indicador	Método de cálculo	
Trámites de afiliación para trabajadores cotizantes, para garantizar la salvaguarda de sus derechos realizados.	Porcentaje de cotizantes que realizan el trámite de afiliación para sí mismos y sus familiares.	(Total de afiliaciones de cotizantes y sus familiares/Total de derechohabientes del ISSSTEP)*100	
		<b>Tipo de fórmula</b>	Porcentaje
		<b>Tipo de indicador</b>	Gestión
		<b>Dimensión</b>	Eficacia
		<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje
		<b>Meta programada</b>	5.22%

**Actividad**

1. Afiliar a trabajadores cotizantes y sus familiares que aún no han realizado el trámite.

Componente 2	Indicador	Método de cálculo	
Trámites de alta de pensiones en nómina, para garantizar la salvaguarda de los derechos de los trabajadores concluidos.	Porcentaje de alta de trámites de pensiones en nómina concluidos.	(Total de altas de pensiones en nómina realizadas/Total de altas de pensiones en nómina estimadas)*100	
		<b>Tipo de fórmula</b>	Porcentaje
		<b>Tipo de indicador</b>	Gestión
		<b>Dimensión</b>	Eficacia
		<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje
		<b>Meta programada</b>	92.11 %

**Actividad**

1. Dar de alta pensiones en nómina.

Componente 3	Indicador	Método de cálculo	
Créditos a trabajadores que cotizan para todas las prestaciones, para garantizar la salvaguarda de sus derechos otorgados.	Porcentaje de trabajadores beneficiados con créditos.	(Número de créditos otorgados a derechohabientes/Número de cotizantes para todas las prestaciones)*100	
		<b>Tipo de fórmula</b>	Porcentaje
		<b>Tipo de indicador</b>	Gestión
		<b>Dimensión</b>	Eficiencia
		<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje
		<b>Meta programada</b>	6.02 %

**Actividad**

1. Otorgar créditos a los trabajadores que cotizan para todas las prestaciones.

Componente 4	Indicador	Método de cálculo
Trámites de inscripción a estancias infantiles, para garantizar la salvaguarda de	Porcentaje de inscripciones realizadas a estancias infantiles.	(Total de inscripciones a estancias infantiles realizadas/Total de solicitudes de inscripción a estancias infantiles recibidas)*100
		<b>Tipo de fórmula</b>



**INFORME INDIVIDUAL**  
**Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de**  
**los Trabajadores al Servicio de los Poderes del**  
**Estado de Puebla**  
**Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021**

los derechos de los trabajadores realizados.	<b>Tipo de indicador</b>	Gestión
	<b>Dimensión</b>	Eficacia
	<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje
	<b>Meta programada</b>	95.61 %
<b>Actividad</b> 1. Inscribir a infantes en estancias infantiles.		

Componente 5	Indicador	Método de cálculo	
Cursos y talleres del centro de bienestar social y cultural aperturados.	Porcentaje de cursos y talleres aperturados en el centro de bienestar social y cultural respecto a los cursos y talleres ofertados.	(Total de cursos aperturados en el centro de bienestar social y cultural/Total de cursos y talleres ofertados en el centro de bienestar social y cultural)*100	
		<b>Tipo de fórmula</b>	Porcentaje
		<b>Tipo de indicador</b>	Gestión
		<b>Dimensión</b>	Eficacia
		<b>Unidad de medida</b>	Porcentaje
<b>Actividad</b>		<b>Meta programada</b>	
1. Inscribir a derechohabientes y público en general a cursos y talleres ofertados por el centro de bienestar social y cultural.		96.77 %	

**Fuente:** Elaboración de la Auditoría Especial de Evaluación de Desempeño, con base en la Ficha Técnica del Programa Presupuestario 2021, proporcionado por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla a la Auditoría Superior del Estado de Puebla.

\*El monto destinado a este Programa Presupuestario forma parte de las modificaciones al presupuesto aprobado, lo cual se registró mediante el reporte de Gasto por Categoría Programática.

#### 4.2.3.1 Resultado:

El diseño del programa presupuestario “Prestaciones de Seguridad Social” estableció 5 actividades que son las necesarias y suficientes para la generación de 5 componentes, los cuales permiten el Propósito y éste contribuir a un logro de un objetivo superior a nivel de Fin. Para medir el cumplimiento de los objetivos a nivel Componente, se establecieron 5 indicadores de gestión que corresponden a la dimensión de eficacia y eficiencia.

El diseño del programa presupuestario “Prestaciones de Seguridad Social” cumplió con los elementos que determina la Matriz del Marco Lógico-Matriz de Indicadores para Resultados (MML-MIR); así como, lo señalado en las fichas técnicas.

#### 4.2.4 Cumplimiento final de los Programas Presupuestarios

La Metodología de Marco Lógico (MML), establece que un indicador es un instrumento que provee evidencia cuantitativa acerca de si una determinada condición existe, o si ciertos resultados han sido logrados, o no, permitiendo evaluar el progreso.

Asimismo, menciona que, en el ámbito de la medición, el indicador deberá estar focalizado y orientado a medir aquellos aspectos, de clave o factores críticos que son necesarios monitorear.

Del mismo modo, la meta permite establecer límites o niveles máximos de logro, comunicando el nivel de desempeño esperado y permitiendo enfocarse hacia la mejora. Al establecerse la meta se debe asegurar que es cuantificable y que está directamente relacionada con el objetivo.



**INFORME INDIVIDUAL**  
**Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla**  
**Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021**

Por lo anterior, se verificó el cumplimiento de los objetivos y metas mediante los 11 indicadores de Componente y las 13 Actividades contenidas en los Programas Presupuestarios “Prestación de Servicios Médicos” y “Prestaciones de Seguridad Social”, como a continuación se presenta:

**PP: “Prestación de Servicios Médicos”**

**Componente 1:** Servicios médicos de primer nivel otorgados.

Indicador	Método de Cálculo		
Promedio de consultas por médico general por hoja en las unidades medico familiares.	(Total de consultas generales al año/Total de médicos generales en contacto con el paciente)		
	<b>Unidad de medida:</b>		Consulta
	<b>Meta programada:</b>		2.46%
	<b>Meta alcanzada:</b>		3.69%
<b>Cumplimiento del indicador:</b>		150.41%	
Actividad	Unidad de medida	Realizado	Cumplimiento
1. Otorgar consultas de medicina general.	Consulta	371,377	111.91%

**Componente 2:** Servicios médicos de especialidad otorgados.

Indicador	Método de Cálculo		
Promedio de consulta por médico especialista por hora.	(Total de consultas de especialidad al año/Total de médicos especialistas en contacto con el paciente)*100		
	<b>Unidad de medida:</b>		Consulta
	<b>Meta programada:</b>		2.00
	<b>Meta alcanzada:</b>		1.78
<b>Cumplimiento del indicador:</b>		89.00%	
Actividad	Unidad de medida	Realizado	Cumplimiento
1. Otorgar consultas de especialidad.	Consulta	182,366	123.83%

**Componente 3:** Atención médica prioritaria otorgada.

Indicador	Método de cálculo		
Tasa de mortalidad materna.	(Número total de defunciones de mujeres derechohabientes debidas a complicaciones durante el embarazo, parto y puerperio/Número de nacidos vivos)*0.11		
	<b>Unidad de medida:</b>		Tasa
	<b>Meta programada:</b>		0.12
	<b>Meta alcanzada:</b>		0.49
<b>Cumplimiento del indicador:</b>		24.60%	
Actividad	Unidad de medida	Realizado	Cumplimiento
1. Otorgar consultas prenatales a pacientes (mujeres embarazadas), para vigilar al binomio (madre/hijo) y reducir la mortalidad materna.	Paciente	811	94.85%



**INFORME INDIVIDUAL**  
**Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de**  
**los Trabajadores al Servicio de los Poderes del**  
**Estado de Puebla**  
**Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021**

**Componente 4:** Promoción de la salud de la mujer aumentada.

Indicador	Método de cálculo		
Tasa de defunción de cáncer mamario y cáncer cervicouterino.	(Número total de defunciones de mujeres derechohabientes de 25 y más años por cáncer cervicouterino o cáncer mamario/Total de mujeres derechohabientes de 25 y más años de edad)*11.79		
	<b>Unidad de medida:</b>	Tasa	
	<b>Meta programada:</b>	11.76	
	<b>Meta alcanzada:</b>	8.66	
	<b>Cumplimiento del indicador:</b>	135.85%	
Actividades	Unidad de medida	Realizado	Cumplimiento
1. Realizar citologías como parte de la promoción, prevención y atención a la salud de la mujer.	Estudio	4,832	181.18%
2. Realizar mastografías como parte de la promoción, prevención y atención a la salud de la mujer.	Estudio	778	129.67%
3. Impartir pláticas informativas para la detección oportuna del cáncer cervicouterino y cáncer de mama como parte de la promoción, prevención y atención a la salud de la mujer.	Sesión	10,100	145.07%

**Componente 5:** Recetas generadas surtidas en farmacia.

Indicador	Método de cálculo		
Porcentaje de recetas generadas que son surtidas en las farmacias del ISSSTEP.	(Recetas surtidas en farmacias del ISSSTEP/Total de recetas generadas en el año)*100		
	<b>Unidad de medida:</b>	Porcentaje	
	<b>Meta programada:</b>	90.91 %	
	<b>Meta alcanzada:</b>	96.35 %	
	<b>Cumplimiento del indicador:</b>	105.99 %	
Actividad	Unidad de medida	Realizado	Cumplimiento
1. Surtir recetas en farmacia.	Receta	842,134	105.55 %

**Componente 6:** Quejas y sugerencias de servicios médicos, atendidas.

Indicador	Método de cálculo		
Porcentaje de quejas o sugerencias de servicios médicos atendidas.	(Total de quejas o sugerencias médicas atendidas en el centro de atención al derechohabiente del ISSSTEP/ Total estimado de quejas o sugerencias médicas registradas en el centro de atención al derechohabiente del ISSSTEP)*100		
	<b>Unidad de medida:</b>	Queja	
	<b>Meta programada:</b>	96.25	
	<b>Meta alcanzada:</b>	100.00	
	<b>Cumplimiento del indicador:</b>	103.90%	
Actividad	Unidad de medida	Realizado	Cumplimiento
1. Atender y dar seguimiento a las quejas o sugerencias de atención médica.	Queja	123	76.88%

**Fuente:** Elaboración de la Auditoría Especial de Evaluación de Desempeño, con base en el Cumplimiento Final del Programa Presupuestario 2021, proporcionado por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla a la Auditoría Superior del Estado de Puebla.



**INFORME INDIVIDUAL**  
**Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de**  
**los Trabajadores al Servicio de los Poderes del**  
**Estado de Puebla**  
**Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021**

**4.2.4.1 Resultado:**

Lo anterior muestra que, del programa presupuestario “Prestación de Servicios Médicos” de los 6 indicadores evaluados, 2 presentan un cumplimiento inferior al 89.99%; 2 presentan un cumplimiento superior al 115.01%, y 2 presentan un cumplimiento apegado a su programación, entre 89.99% y 115.01%, para el logro del Propósito “Los derechohabientes obtienen atención mediante los servicios otorgados en las unidades médicas de primer nivel y hospital”.

Además, de las 8 Actividades evaluadas, 1 presenta cumplimiento inferior al 89.99%; 4 presentan cumplimiento superior al 115.01%, y 3 presentan un cumplimiento apegado a su programación, entre 89.99% y 115.01%.

En la contestación a los “Resultados Finales, Recomendaciones de Auditoría de Desempeño”, la Entidad Fiscalizada aclara y/o justifica la variación de los cumplimientos de los Componentes y Actividades antes mencionados.

Asimismo, la Entidad Fiscalizada deberá considerar las situaciones tanto internas como externas que afectaron el cumplimiento del Programa Presupuestario, para que en el diseño o durante su ejecución, se realicen las modificaciones pertinentes en el siguiente ejercicio fiscal.

**PP: “Prestaciones de Seguridad Social”**

**Componente 1:** Trámites de afiliación para trabajadores cotizantes, para garantizar la salvaguarda de sus derechos realizados.

Indicador	Método de Cálculo		
Porcentaje de cotizantes que realizan el trámite de afiliación para sí mismos y sus familiares.	(Total de afiliaciones de cotizantes y sus familiares/Total de derechohabientes del ISSSTEP)*100		
	<b>Unidad de medida:</b>		Porcentaje
	<b>Meta programada:</b>		5.22 %
	<b>Meta alcanzada:</b>		5.18 %
	<b>Cumplimiento del indicador:</b>		99.23 %
Actividades	Unidad de medida	Realizado	Cumplimiento
1. Afiliar a trabajadores cotizantes y sus familiares que aún no han realizado el trámite.	Persona	8,171	98.99 %

**Componente 2:** Trámites de alta de pensiones en nómina para garantizar la salvaguarda de los derechos de los trabajadores concluidos.

Indicador	Método de Cálculo	
Porcentaje de alta de trámites de pensiones en nómina concluidos.	(Total de altas de pensiones en nóminas realizadas/total de altas de pensiones en nómina estimadas)*100	
	<b>Unidad de medida:</b>	
	<b>Meta programada:</b>	
	<b>Meta alcanzada:</b>	
	<b>Cumplimiento del indicador:</b>	
Porcentaje		92.11 %
94.01 %		102.07 %



**INFORME INDIVIDUAL**  
**Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla**  
**Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021**

Actividad	Unidad de medida	Realizado	Cumplimiento
1. Dar de alta pensiones en nómina.	Persona	722	103.14 %

**Componente 3:** Créditos a trabajadores que cotizan para todas las prestaciones, para garantizar la salvaguarda de sus derechos otorgados.

Indicador	Método de cálculo		
Porcentaje de trabajadores beneficiados con créditos.	(Número de créditos otorgados a derechohabientes/Número de cotizantes para todas las prestaciones)*100		
	<b>Unidad de medida:</b>	Porcentaje	
	<b>Meta programada:</b>	6.02 %	
	<b>Meta alcanzada:</b>	5.81 %	
	<b>Cumplimiento del indicador:</b>	96.51 %	
Actividad	Unidad de medida	Realizado	Cumplimiento
1. Otorgar créditos a los trabajadores que cotizan para todas las prestaciones.	Crédito	4,354	100.35 %

**Componente 4:** Trámites de inscripción a estancias infantiles, para garantizar la salvaguarda de los derechos de los trabajadores realizados.

Indicador	Método de cálculo		
Porcentaje de inscripciones realizadas a estancias infantiles.	(Total de inscripciones a estancias infantiles realizadas/Total de solicitudes de inscripción a estancias infantiles recibidas)*100		
	<b>Unidad de medida:</b>	Porcentaje	
	<b>Meta programada:</b>	95.61 %	
	<b>Meta alcanzada:</b>	100.00 %	
	<b>Cumplimiento del indicador:</b>	104.59 %	
Actividad	Unidad de medida	Realizado	Cumplimiento
1. Inscribir a infantes en estancias infantiles.	Inscripción	378	86.70%

**Componente 5:** Cursos y talleres del centro de bienestar social y cultural aperturados.

Indicador	Método de cálculo		
Porcentaje de cursos y talleres aperturados en el centro de bienestar social y cultural respecto a los cursos y talleres ofertados.	(Total de cursos aperturados en el centro de bienestar social y cultural/Total de cursos y talleres ofertados en el centro de bienestar social y cultural)*100		
	<b>Unidad de medida:</b>	Porcentaje	
	<b>Meta programada:</b>	96.77 %	
	<b>Meta alcanzada:</b>	101.61 %	
	<b>Cumplimiento del indicador:</b>	105.00 %	
Actividad	Unidad de medida	Realizado	Cumplimiento
1. Inscribir a derechohabientes y público en general a cursos y talleres ofertados por el centro de bienestar social y cultural.	Inscripción	1,485	106.07 %

**Fuente:** Elaboración de la Auditoría Especial de Evaluación de Desempeño, con base en el Cumplimiento Final del Programa Presupuestario 2021, proporcionado por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla a la Auditoría Superior del Estado de Puebla.

**4.2.4.1 Resultado:**

Lo anterior muestra que, de los 5 indicadores evaluados, 5 presentan un cumplimiento apegado a su programación, entre 89.99% y 115.01% para el logro del objetivo de Propósito “El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla cumple con la Ley a través de la prestación de servicios de manera eficiente, oportuna y profesional”.

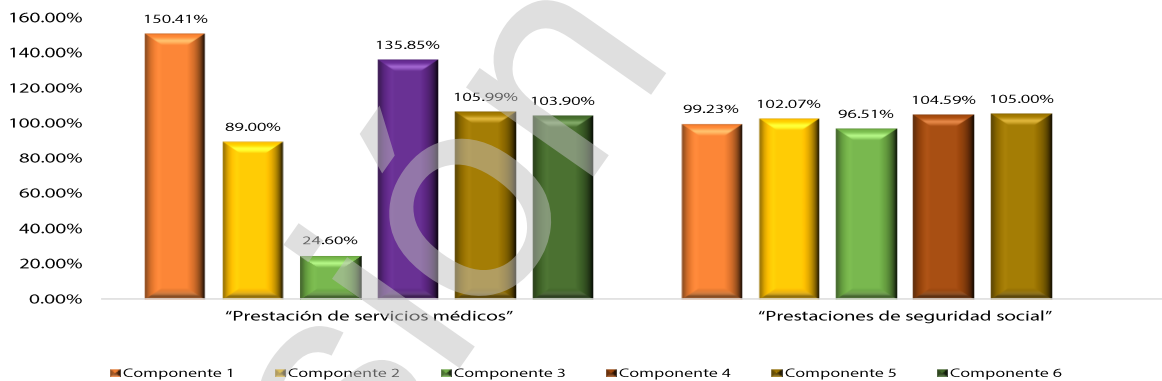
Además, de las 5 Actividades evaluadas, 5 presentan un cumplimiento apegado a su programación, entre 89.99% y 115.01%.

En la contestación a los “Resultados Finales, Recomendaciones de Auditoría de Desempeño”, la Entidad Fiscalizada aclara y/o justifica la variación de los cumplimientos de los Componentes y Actividades antes mencionados.

Asimismo, la Entidad Fiscalizada deberá considerar las situaciones tanto internas como externas que afectaron el cumplimiento del Programa Presupuestario, para que en el diseño o durante su ejecución, se realicen las modificaciones pertinentes en el siguiente ejercicio fiscal.

Los resultados de los indicadores se presentan en el siguiente gráfico:

**Gráfica 1**  
**Cumplimiento de los Indicadores de Componente**



**Fuente:** Elaboración de la Auditoría Especial de Evaluación de Desempeño, con base en el Cumplimiento Final del Programa Presupuestario 2021, proporcionado por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla a la Auditoría Superior del Estado de Puebla.

**4.2.5 Revisión de recursos**

El acuerdo por el que se señala la clasificación programática emitido por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC), tiene por objeto establecer la clasificación de los Programas Presupuestarios de los entes públicos, lo que permitirá organizar, en forma representativa y homogénea, las asignaciones de recursos a los Programas Presupuestarios.





**INFORME INDIVIDUAL**  
**Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de**  
**los Trabajadores al Servicio de los Poderes del**  
**Estado de Puebla**  
**Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021**

El artículo 31, fracción III, inciso c), de la Ley de Rendición de Cuentas y Fiscalización Superior del Estado de Puebla, establece que la Fiscalización Superior tiene por objeto, verificar que se cumplieron los objetivos de los programas y las metas de gasto.

Por lo anterior, se verificaron los recursos asignados al Programa Presupuestario. Lo que a continuación se presenta en la siguiente tabla:

**Tabla 4**  
**Recursos por programa, ejercicio 2021**  
**(Pesos)**

Programa	Aprobado	Ampliaciones / (Reducciones)	Modificado	Devengado	Pagado
Desempeño de las funciones					
Prestación de servicios públicos	\$3,587,858,059.18	\$1,012,835,776.95	\$4,600,693,836.13	\$4,600,693,836.13	\$4,466,187,573.38

**Fuente:** Elaboración de la Auditoría Especial de Evaluación de Desempeño, con base en el reporte de Gasto por Categoría Programática 2021, proporcionado por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla a la Auditoría Superior del Estado de Puebla.

#### **4.2.5.1 Resultado:**

De conformidad con el reporte de Gasto por Categoría Programática, la aplicación de los recursos de los Programas Presupuestarios fue presentada de acuerdo a la clasificación programática que establece el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC).

#### **4.2.6 Publicación de los programas e indicadores, y perspectiva de género**

La Ley de Rendición de Cuentas y Fiscalización Superior del Estado de Puebla en su artículo 31, fracción III, incisos a) y c) establece que la Fiscalización Superior tiene por objeto, verificar el cumplimiento de los objetivos contenidos en los planes, programas y subprogramas para comprobar:

- Que en la administración de recursos públicos se haya atendido a los principios de eficacia, eficiencia, economía, transparencia y honradez.
- Que se cumplieron los objetivos de los programas y las metas de gasto. Y aquellos que, en su caso, promuevan la igualdad entre mujeres y hombres.

Mediante la aplicación del Cuestionario de Auditoría de Desempeño a la Entidad Fiscalizada se verificó:

- La publicación de los programas e indicadores estratégicos y de gestión de conformidad al Título Quinto de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Si en la administración de los recursos públicos se consideró el criterio de perspectiva de género, o en su caso, si los Programas Presupuestarios, cuentan con elementos que promuevan la igualdad entre mujeres y hombres.



#### **4.2.6.1 Resultado:**

De la publicación de los programas e indicadores, se verificó que la Entidad Fiscalizada, publicó los programas e indicadores estratégicos y de gestión, lo anterior de conformidad al Título Quinto de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.

#### **4.2.6.2 Resultado:**

De la perspectiva de género, se identificó que la Entidad Fiscalizada realiza acciones con las que se atiende el criterio de equidad de género en la administración de los recursos públicos.

#### **4.2.7 Mecanismos de control interno**

El Control Interno es un proceso que tiene como finalidad proporcionar una seguridad razonable en la consecución de los objetivos institucionales en tres categorías: operación, información y cumplimiento; así como la salvaguarda de los recursos públicos y la prevención de la corrupción.

La Ley de Rendición de Cuentas y Fiscalización Superior del Estado en su artículo 31, fracción III, inciso d), establece que la Fiscalización Superior tiene por objeto, verificar el cumplimiento de los objetivos contenidos en los planes, programas y subprogramas para comprobar:

- La existencia de mecanismos de control interno.

Mediante la aplicación del Cuestionario de Auditoría de Desempeño a la Entidad Fiscalizada se verificó:

- Si ha implementado mecanismos de control interno que fortalezcan el cumplimiento de sus objetivos y metas.

#### **4.2.7.1 Resultado:**

De los mecanismos de control interno, se identificó que, la Entidad Fiscalizada cuenta con áreas responsables para llevar a cabo las funciones de planeación, programación, seguimiento y evaluación de los Programas Presupuestarios; éstas se encuentran formalmente en su estructura orgánica y son reguladas por su marco normativo, cuenta con un sistema para el seguimiento y la evaluación de los planes y programas; además, cuenta con códigos de ética y de conducta que regulan la labor cotidiana de los servidores públicos que se desempeñan en ella.

Asimismo, se identificó que brindan capacitación enfocada a desarrollar las competencias profesionales del personal responsable de llevar a cabo las funciones de planeación, programación y evaluación.



## 5. Resumen de Observaciones, Recomendaciones y Acciones

### 5.1 Auditoría Financiera y de Cumplimiento

Como resultado de la Fiscalización Superior realizada a la Entidad Fiscalizada del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021; se determinaron 2 observaciones, las cuales generaron: 2 Solicitudes de Aclaración como se indica a continuación:

Elemento de Revisión	Solventa	No Solventa	Importe por solventar	Solicitud de Aclaración	Pliego de Observaciones	Recomendaciones
1 Cuenta Pública.		X		0033-21-90/12-CP-SA-01		
2 Productos Químicos, Farmacéuticos y de Laboratorio		X		0033-21-90/12-E-SA-02		
Total			\$ 0.00			
TOTALES	0	2		2	0	0

### 5.2 Auditoría de Desempeño

De la revisión a los instrumentos de planeación, programación, presupuestación y evaluación, control y seguimiento, así como al registro de los recursos asignados a los Programas Presupuestarios, no se detectaron resultados que pudieran derivar en Recomendaciones.

## 6. Dictamen

Con base en los resultados obtenidos en la auditoría practicada y apeándose al objetivo que consistió en verificar el cumplimiento de la normatividad del ingreso, gasto y patrimonio, y de sus operaciones que se reflejan en los estados e informes contables, presupuestarios y programáticos que integran la Cuenta Pública, específicamente respecto del monto revisado 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 al Servicio de los Poderes del Estado de Puebla** cumplió con la normativa que es aplicable en la materia, a excepción de lo descrito en las observaciones determinadas en el presente Informe Individual.



## INFORME INDIVIDUAL

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de  
los Trabajadores al Servicio de los Poderes del  
Estado de Puebla

Del 01 de enero al 31 de diciembre de 2021

### **7. Unidades Administrativas que intervinieron en la Fiscalización**

La planeación, coordinación, ejecución y supervisión de la revisión efectuada a la Entidad Fiscalizada, objeto del presente Informe Individual, se llevó a cabo por personal de las Auditorías Especiales de Cumplimiento Financiero y de Evaluación de Desempeño de la Auditoría Superior del Estado de Puebla, en el ámbito de sus respectivas competencias, de conformidad con las atribuciones que tienen conferidas en la Ley de Rendición de Cuentas y Fiscalización Superior del Estado de Puebla y el Reglamento Interior de la Auditoría Superior del Estado de Puebla.

**C. Miguel Ángel Ortega Monjaraz**  
Auditor Especial de Cumplimiento  
Financiero

**C. Lorena Rubí Meza López**  
Auditora Especial de Evaluación  
de Desempeño