

Servicio Postal Mexicano

Desempeño del Servicio Postal Mexicano

Auditoría de Desempeño: 2022-1-09J9E-07-0373-2023

Modalidad: Por Medios Electrónicos

Núm. de Auditoría: 373

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 2022 considerando lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF.

Objetivo

Fiscalizar el desempeño del Servicio Postal Mexicano en la prestación del servicio postal en términos de cobertura, acceso y uso

Alcance

Con el propósito de evaluar la eficacia, la eficiencia y la economía, la auditoría comprendió la revisión de: a) la gobernanza del SEPOMEX por medio de las atribuciones de la Junta Directiva y la Dirección General; b) la cobertura, acceso y uso de los servicios postales; c) la diversificación de la cartera de servicios postales; d) la optimización de la infraestructura, sistemas, equipamiento y procesos operativos; e) la promoción de los servicios postales; f) la configuración de rutas logísticas y servicios postales; g) la seguridad postal; h) la coordinación interinstitucional; i) el capital humano; j) el desempeño financiero del Servicio Postal Mexicano; k) los resultados alcanzados a través del ejercicio de los recursos; l) el Sistema de Evaluación del Desempeño y, m) la contribución del Servicio Postal Mexicano a la Agenda 2030.

La auditoría se realizó de conformidad con la normativa aplicable a la fiscalización superior de la Cuenta Pública para asegurar el logro del objetivo y el alcance establecidos. En el desarrollo de la auditoría, no en todos los casos, los datos proporcionados por la entidad fiscalizada fueron suficientes, de calidad, confiables y consistentes, lo cual se expresa en la opinión del grupo auditor.

Antecedentes

El servicio de correo se fundó oficialmente en México en 1580 y el 1 de enero de 1884 se institucionalizó como un servicio público: “a partir de ese momento, el correo siguió una ruta donde los cambios de adscripción, denominación y estructura fueron una constante en

su historia". En 1891 se creó la Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas y el servicio público de correos fue una de sus principales actividades; durante el Porfiriato se ordenó la construcción de un edificio para el sector de correos a fin de atender la gran demanda de servicios postales. En los años ochenta del siglo XX se capacitó al personal en técnicas de clasificación y operación del servicio acelerado de mensajería.¹

Actualmente, el servicio público de correos es una actividad estratégica que se encuentra de forma reservada exclusivamente al Estado, quien la ejerce por conducto del Organismo Descentralizado Servicio Postal Mexicano "SEPOMEX",² éste fue creado el 20 de agosto de 1986 y su principal función es: "Prestar el servicio público de correos". El SEPOMEX presta el servicio público de correo y diversos servicios de recepción, transportación y entrega de envíos, distintos a la correspondencia. En el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 (PND 2019-2024) no se definieron objetivos, metas ni estrategias relacionados con la prestación del servicio postal ni con el SEPOMEX. En el caso del Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes 2020-2024 (PSCT 2020-2024) se estableció el objetivo siguiente:

Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes 2020-2024 ^{3/}		
<p>Objetivo Prioritario 3</p> <p>Promover la cobertura, el acceso y el uso de servicios postales, de telecomunicaciones y radiodifusión, en condiciones que resulten alcanzables para la población, con énfasis en grupos prioritarios y en situación de vulnerabilidad, para fortalecer la inclusión digital y el desarrollo tecnológico.</p>	<p>Estrategia prioritaria 3.2</p> <p>Promover la cobertura social, el acceso a Internet y a la banda ancha, a la radiodifusión y el correo, como servicios fundamentales para el bienestar y la inclusión social, así como fomentar el aprovechamiento pacífico del espacio.</p>	<p>Acción puntual 3.2.3</p> <p>Modernizar al Servicio Postal Mexicano para optimizar su organización, procesos e infraestructura, así como fortalecer su capital humano, para garantizar el derecho al servicio postal universal y lograr que se constituya en actor relevante de la nueva economía digital.</p>

FUENTE: Elaborado por el grupo auditor con base en el Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes 2020-2024.

El servicio postal, así como el envío y recepción de mensajería y paquetería ha sufrido una transformación radical, ya que los cambios tecnológicos, así como los nuevos hábitos de consumo, de comunicación y conectividad en la población, han implicado que el sector postal tenga que redefinirse para responder a las necesidades del mercado. De acuerdo con información del INEGI en el documento "Conociendo los servicios de mensajería y paquetería", la participación del comercio electrónico de bienes y servicios en la economía nacional se duplicó de 2013 a 2019: en 2013, la participación fue de 3.0% y en 2019 de 6.0%,

¹ SCT, **El Mirador**, "Domicilio Conocido. El Servicio Postal en México, a través de los siglos". Disponible en: [El servicio postal en México, a través de los siglos — El Mirador \(sct.gob.mx\)](http://sct.gob.mx); consultado el 22/01/2024.

² Estatuto Orgánico del Servicio Postal Mexicano, publicado en el DOF el 03 de junio de 2014. [Consulta: 21 de julio de 2023] Disponible en: <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regla/n317.pdf>

² Secretaría de Comunicaciones y Transportes. **Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes 2020-2024**, México, 2020, publicado en el DOF el 2 de julio de 2020. Disponible: <https://www.gob.mx/sct/documentos/programa-sectorial-de-comunicaciones-y-transportes-2020-2024>.

y en dicho documento se estableció que: “Los servicios de mensajería y paquetería tienen una relación muy estrecha con el comercio electrónico, denotando ambos un notable dinamismo durante los últimos años”. De acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), la pandemia por COVID 19 provocó que, en 2020, desaparecieran más de 1 millón de negocios de la categoría de MIPYMES, lo cual representó para el SEPOMEX una disminución del 18.0% en su cartera de clientes corporativos.⁴ Al respecto, en el Programa Institucional del Servicio Postal Mexicano 2020-2024 (Programa Institucional 2020-2024) se establece que, a nivel internacional, hubo un incremento, en el periodo 2014-2018, de 138.0% en los servicios de paquetería y 64.0% en los servicios exprés, y se registró una disminución de 5.0% en la correspondencia.

En vista del cambio estructural en los hábitos de consumo, el Programa Institucional del Servicio Postal Mexicano 2020-2024 indica que la operación actual del SEPOMEX requiere una transformación radical para recuperar la confianza de la población, garantizando el derecho a la comunicación vía postal con servicios modernos, y convirtiendo al SEPOMEX en una herramienta del Gobierno de México para contribuir al bienestar de la población. En congruencia, se establecieron tres objetivos prioritarios:

OBJETIVOS PRIORITARIOS DEL PROGRAMA INSTITUCIONAL DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO, 2020-2024

Objetivo 1	Objetivo 2	Objetivo 3
Garantizar la prestación del servicio postal en condiciones que resulten alcanzables para la población, con énfasis en grupos prioritarios en zonas de alta y muy alta marginación.	Modernizar al Servicio Postal Mexicano para garantizar el derecho al servicio público de correos y lograr que se constituya en actor relevante de la nueva economía digital.	Diversificar la cartera de servicios para incrementar la participación en el mercado.

FUENTE: Elaborado por el grupo auditor con base en el Programa Institucional del Servicio Postal Mexicano 2020-2024.

En el presente Informe de Auditoría se da un pronunciamiento sobre el avance del SEPOMEX en el cumplimiento de los objetivos prioritarios establecidos en el Programa Institucional del Servicio Postal Mexicano 2020-2024.

⁴ SEPOMEX, **Programa Institucional del Servicio Postal Mexicano. Avances y resultados 2021**. Página 18. Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/728646/Avance_Resultados_2021-SEPOMEX.pdf. Consultado el 23/01/2024.

Resultados

1. Junta Directiva y atribuciones de la Dirección General⁵

a) Atribuciones de la Junta Directiva

En 2022, la Junta Directiva fue el órgano superior de gobierno del SEPOMEX y cumplió con sus principales funciones indelegables establecidas en el Estatuto Orgánico del Servicio Postal Mexicano, los resultados fueron los siguientes: ⁶

- Sesiones ordinarias de la Junta Directiva. El SEPOMEX acreditó que realizó las cuatro sesiones programadas para 2022.
- Establecer y definir prioridades. En 2022, la Junta Directiva definió el Programa Anual de Trabajo 2022, en el cual estableció 10 proyectos relacionados con las prioridades siguientes: producción, productividad, comercialización, desarrollo tecnológico, administración, capacitación, finanzas e investigación.
- Aprobar los programas y presupuesto. El SEPOMEX acreditó que la Junta Directiva aprobó el Programa Anual de Trabajo, en la sesión ordinaria del 1 de marzo de 2022, y el Anteproyecto del Presupuesto de los ejercicios fiscales 2022 y 2023, en las sesiones ordinarias del 2 de septiembre de 2021 y del 31 de agosto de 2022, respectivamente.
- Aprobar el Estatuto Orgánico. La Dirección Corporativa de Asuntos Jurídicos y Seguridad Postal indicó que la Junta Directiva autorizó el Estatuto Orgánico el 21 de marzo de 2014, el cual estuvo vigente en 2022.
- Aprobar los estados financieros. El SEPOMEX acreditó que, en el Acta de la Segunda Sesión Ordinaria de 2023, de la H. Junta Directiva del SEPOMEX aprobó los estados financieros del organismo correspondientes al ejercicio fiscal 2022: “Considerando el Informe de los Comisarios Públicos de la Secretaría de la Función Pública (SFP), por lo que sometió a consideración la aprobación de los Estados Financieros Dictaminados del Organismo para su posterior publicación. Los Miembros de la Junta Directiva no tuvieron comentarios y acordaron por unanimidad de votos, el siguiente acuerdo. Acuerdo II.5.2023”.

⁵ Con la finalidad de verificar las atribuciones de la Junta Directiva y de la Dirección General, se solicitó información al SEPOMEX, mediante el oficio núm. OAED/DGADDE/200/2023 del 23 de mayo de 2023 y DGADDE/284/2023 del 21 de septiembre. El SEPOMEX, por medio de los oficios núm. DCPE/03364/307/2023 y DCPE/03364/527/2023 del 21 de junio y 17 de octubre de 2023, respectivamente, proporcionó la información solicitada.

⁶ La primera sesión ordinaria fue el 1 de marzo de 2022; la segunda sesión ordinaria fue el 31 de mayo de 2022; la tercera sesión ordinaria fue el 31 de agosto de 2022, y la cuarta sesión ordinaria fue el 9 de diciembre de 2022. Información proporcionada por el SEPOMEX con el oficio núm. DCPE/03364/307/2023 del 21 de junio de 2023 y el oficio núm. DCPE/03364/527/2023 del 17 de octubre de 2023.

En el resultado núm. 10. Desempeño Financiero del presente Informe de Auditoría, se identificó, con la revisión de los estados financieros del periodo 2018-2022, que los Derechos a recibir efectivo y equivalentes de largo plazo se incrementaron en 46.0% debido a 877 laudos laborales; además, el SEPOMEX no acreditó contar con el total de expedientes de los asuntos jurídicos que dieron origen a los laudos, el saldo, el estado procesal y la descripción de la litis. La recomendación al desempeño de este aspecto se encuentra en el resultado núm. 10 Desempeño Financiero del presente Informe de Auditoría.

b) Atribuciones de la Dirección General

En 2022, la Dirección General, en cumplimiento de sus facultades y obligaciones establecidas en el Estatuto Orgánico del Servicio Postal Mexicano, realizó las actividades siguientes:

- Establecer sistemas de control interno. El SEPOMEX acreditó el Informe Anual del Estado que Guarda el Sistema de Control Interno Institucional correspondiente al ejercicio de 2022. Asimismo, como hechos posteriores, acreditó el establecimiento, en 2023, del Comité de Control y Desempeño Institucional, que tuvo como objeto contribuir al cumplimiento oportuno de metas y objetivos institucionales con enfoque a resultados.
- Presentar a la Junta Directiva la evaluación de gestión. El SEPOMEX acreditó el Informe de Evaluación de Gestión correspondiente a los periodos enero-junio de 2022 y enero-diciembre de 2022.
- Presentar a la Junta Directiva las alianzas para ampliar la cobertura de servicios. El SEPOMEX acreditó que, durante 2022, celebró 16 instrumentos jurídicos con diferentes instituciones públicas, en materia de comodato, para ampliar la cobertura de los servicios públicos que ofrece el organismo.
- Mantener actualizados los manuales de organización, de procedimientos y de servicio al público. El SEPOMEX acreditó que, en 2022, emitió el Programa de Trabajo de Revisión de la Normativa Interna Vigente del ejercicio 2022, en el cual se propuso la revisión y/o actualización de 39 documentos normativos, de los cuales acreditó la actualización de 38; del restante, informó que, como hechos posteriores, fue autorizado por la Junta Directiva el 8 de diciembre de 2023.⁷ Asimismo, con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, la Directora General del SEPOMEX exhortó, mediante el oficio no. 1.-257 del 11 de diciembre de 2023, al Coordinador General de Logística y Operación y a los Directores Corporativos a que, en el ámbito de sus competencias y responsabilidades, implementen y fortalezcan los

⁷ Con motivo de la presentación de resultados finales y observaciones preliminares, el SEPOMEX acreditó la información con el oficio núm. DCPE/03364/006/2024 del 03 de enero de 2024.

mecanismos de control necesarios para que se cumpla en tiempo y forma la revisión de la normatividad interna vigente, a efecto de que la misma se mantenga permanentemente actualizada, por lo que se solventó la observación.

- Mejorar la información estadística del organismo. El SEPOMEX acreditó que, en 2022, emitió el documento Informe de Resultados 2022 y el documento “Estadísticas de bolsillo”, el cual contiene: “una extracción de los indicadores más relevantes del Informe de Resultados, robusteciendo el enfoque analítico, a efecto de incorporar (...) hallazgos operativos, temas destacados en materia comercial que faciliten la toma de decisiones en los temas numéricos más importantes del organismo”.

c) Programa Institucional del Servicio Postal Mexicano 2020-2024

En el artículo 48 de la Ley Federal de Entidades Paraestatales se establece que: “El Programa Institucional (...) deberá contener la fijación de objetivos y metas, los resultados económicos y financieros esperados (...)”. Al respecto, en el Programa Institucional del Servicio Postal Mexicano (PISPM 2020-2024) se establecieron tres objetivos estratégicos; sin embargo, en los Estados Financieros Dictaminados de 2022 se establecieron 4 objetivos. Las diferencias se presentan a continuación:

Objetivos estratégicos del Programa Institucional del Servicio Postal Mexicano 2020-2024	Objetivos en la Nota de Gestión Administrativa de los Estados Financieros Dictaminados de 2022
1. Garantizar la prestación del servicio postal en condiciones que resulten alcanzables para la población, con énfasis en grupos prioritarios en zonas de alta y muy alta marginación.	1. Incrementar la participación de Correos de México en el mercado de servicios postales.
2. Modernizar al Servicio Postal Mexicano para garantizar el derecho al servicio público de correos y lograr que se constituya en actor relevante de la nueva economía digital.	2. Diversificar la oferta a través de la implementación de nuevos servicios y mejorar su calidad.
3. Diversificar la cartera de servicios para incrementar la participación en el mercado.	3. Poner los servicios al alcance del 100% de la población.
	4. Mejorar la autosuficiencia financiera.

FUENTE: Elaborado por el grupo auditor con base en el Programa Institucional del Servicio Postal Mexicano 2020-2024 y los Estados Financieros Dictaminados de 2022.

Con motivo de la presentación de resultados finales y observaciones preliminares, el SEPOMEX proporcionó el oficio núm. DCPE/03364/005/2024 del 2 de enero de 2024, por medio del cual acreditó que la Dirección Corporativa de Planeación Estratégica y la Dirección Corporativa de Administración y Finanzas (DCAF) instruyeron, con los oficios núms. DCPE/03364/619/2023 y DCAF/1600.-223 del 11 de diciembre de 2023, a la Coordinación General de Logística y Operación, a los Directores Corporativos y a las subdirecciones pertenecientes a la DCAF: “Garantizar que los objetivos y metas establecidos en el Programa Institucional del Servicio Postal Mexicano 2020-2024, sean considerados correcta y puntualmente en todos los documentos que regulan las actividades de sus unidades administrativas”. Asimismo, se acreditó que las Notas de Gestión Administrativa correspondiente a los Estados Financieros del mes de marzo, junio y septiembre de 2023 presentaron los objetivos del PISPM 2020-2024, por lo que se solventó la observación.

En el artículo 48 de la Ley Federal de Entidades Paraestatales se establece que: “El Programa Institucional constituye la asunción de compromisos en términos de metas y resultados que debe alcanzar la entidad paraestatal”; al respecto, en el PISPM 2020-2024 se establecieron nueve metas para el bienestar y sus parámetros en materia postal, de las cuales, el SEPOMEX cumplió una, como se muestra a continuación:

METAS PARA EL BIENESTAR Y PARÁMETROS, RESULTADOS 2022

Objetivo/parámetros	¿Cumplió con la meta a 2022?
1. Garantizar la prestación del servicio postal en condiciones que resulten alcanzables para la población, con énfasis en grupos prioritarios en zonas de alta y muy alta marginación.	
i) Porcentaje del total de la paquetería nacional e internacional, recibida en localidades de alta y muy alta marginación.	No, para 2022, se propuso una meta de 1.10% y se alcanzó un resultado de 0.69%.
ii) Porcentaje de la paquetería nacional para su entrega en localidades de alta y muy alta marginación.	No, en 2022, se propuso una meta de 1.50% y alcanzó un resultado de 0.72%.
iii) Porcentaje de paquetes de procedencia internacional para su entrega en localidades de alta y muy alta marginación.	No, en 2022, se propuso una meta de 0.80% y alcanzó sólo el 0.57%.
2. Modernizar al Servicio Postal Mexicano para garantizar el derecho al servicio público de correos y lograr que se constituya en actor relevante de la nueva economía digital.	
iv) Porcentaje de trazabilidad del total de piezas recibidas.	No, en 2022, se propuso una meta de 10.00 y alcanzó sólo el 6.16%.
v) Crecimiento porcentual de la materia postal internacional.	No, en 2022, se propuso una meta de 107.0% y alcanzó sólo el 34.66%.
vi) Crecimiento porcentual de la paquetería recibida.	No, en 2022, se propuso una meta de 4.0% y alcanzó el 1.91%.
3. Diversificar la cartera de servicios para incrementar la participación en el mercado.	
vii) Porcentaje de nuevos clientes del Servicio Postal Mexicano.	Sí, en 2022, se propuso una meta de 52.83% y la rebasó, al alcanzar el 77.83%.
viii) Cartera de clientes corporativos a nivel nacional.	No, en 2022 se propuso una meta de 91.92% y alcanzó sólo el 62.09%.
ix) Nuevos servicios enfocados al comercio electrónico.	No, en 2022, se propuso avanzar con el diseño de un servicio enfocado al comercio electrónico, pero no contó con avances.

FUENTE: Elaborado por el grupo auditor con base en el Programa Institucional del Servicio Postal Mexicano 2020-2024 y los resultados del presente informe de auditoría.

Con motivo de la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares, el SEPOMEX proporcionó el oficio núm. DCPE/03364/014/2024 del 9 de enero de 2024, por medio del cual la Dirección Corporativa de Planeación Estratégica (DCPE) acreditó lo siguiente: a) el 4 de diciembre de 2023, la Directora General del SEPOMEX y el personal directivo suscribieron una minuta de trabajo en la cual acordaron que, con base en las observaciones de la ASF y la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes (SICT), se presentó una propuesta de 14 proyectos para incluir en el Programa Anual de Trabajo 2024: “los cuales están enfocados en el cumplimiento del Programa Institucional”; b) la Directora General instruyó dar cumplimiento a los programas que se definan para la integración del PAT, y c) proporcionó el Programa Anual de Trabajo 2024 en el cual se incluyeron 18 proyectos alineados al cumplimiento del PISPM 2020-2024, por lo que se solventó la observación.

Cabe destacar que, en el artículo 49 de la Ley Federal de Entidades Paraestatales, se establece que el programa institucional se revisará anualmente para introducir las modificaciones que las circunstancias le impongan; al respecto, el SEPOMEX acreditó que el

20 de junio de 2022 envió el oficio núm. DCPE/03364/262/2022, por medio del cual informó a la Directora General de Planeación de la SICT que: “se realizó un análisis para evaluar la tendencia de los indicadores post pandemia y se observó que para el ejercicio fiscal 2022 tampoco se alcanzarán las metas establecidas, por lo que quisiéramos realizar un ajuste a las mismas”.

La Dirección General de Planeación de la SICT le informó a la DCPE del SEPOMEX, con el oficio núm. 1.6.186/2022 del 5 de julio de 2022, que: “Considera que el órgano de gobierno de cada entidad paraestatal es el ente responsable de determinar lo conducente” y “nos permitimos sugerir respetuosamente, se conserve el Programa en comento tal como se aprobó y publicó en el DOF y en los próximos informes de avances de resultados (...) se hagan las anotaciones pertinentes de las causas ya comentadas por las cuales no se llegó a las metas programadas”.⁸

Asimismo, con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, el SEPOMEX acreditó que la Directora General le solicitó a la Directora General de Planeación de la SICT, con el oficio núm. 1.-247 del 1 de diciembre de 2023, los pasos a seguir para realizar las modificaciones al PISPM 2020-2024, y proporcionó un cronograma de trabajo para dar cumplimiento a las acciones que se requieren para la modificación de las metas de los indicadores del PISPM 2020-2024, suscrito por la Directora Corporativa de Planeación Estratégica, por lo que se solventó la observación.

2. Cobertura, acceso y uso de los servicios postales⁹

a) Cobertura y acceso de los servicios postales¹⁰ (Acción puntual 1.1.2 del PISPM 2020-2024)¹¹

- Personas atendidas por el SEPOMEX

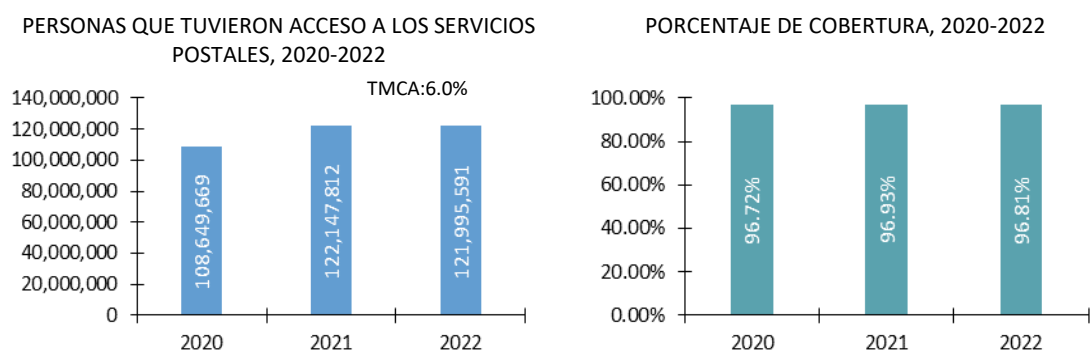
⁸ Con motivo de la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares, el SEPOMEX proporcionó la información con el oficio núm. DCPE/03364/008/2024 del 4 de enero de 2024.

⁹ Con la finalidad de verificar la cobertura, acceso y uso de los servicios postales, se solicitó información al SEPOMEX, mediante los oficios núm. OAED/DGADDE/200/2023 y DGADDE/315/2023 del 23 de mayo y del 16 de octubre de 2023, respectivamente. El SEPOMEX, por medio de los oficios núm. DCPE/03364/307/2023 y DCPE/03364/554/2023 del 21 de junio y 6 de noviembre de 2023, respectivamente, proporcionó la información solicitada.

¹⁰ El SEPOMEX señaló que el término de “cobertura” se refiere al: “nivel del servicio de correos que el Servicio Postal Mexicano otorga en la República Mexicana.” Asimismo, que: “el indicador para medir la cobertura se refiere a la contabilización del total de habitantes que viven en los municipios y localidades que cuentan con puntos de servicio y dividiendo dicho dato entre el total de habitantes a nivel nacional”. (Nota proporcionada por el SEPOMEX mediante el oficio núm. DCPE/03364/554/2023 del 6 de noviembre de 2023). Asimismo, respecto del concepto “acceso de los servicios postales”, se señaló que: “la expresión ‘acceso a los servicios postales’, se incluye en el concepto ‘Cobertura de la oferta de servicios postales’, definiendo a éste como la ‘Cantidad de habitantes que tienen acceso a los servicios postales, definida como ‘población atendida’, considerando a la población que habita en los lugares en donde existe algún punto de servicio ya sea propia o atendida por terceros.” (Nota proporcionada por el SEPOMEX mediante el oficio núm. DCPE/03364/554/2023 del 6 de noviembre de 2023).

¹¹ Acción puntual 1.1.2 “Revisar la metodología actual para la estimación de la cobertura de servicios postales”.

Para el periodo 2019-2022, el SEPOMEX no estableció metas para medir el acceso de las personas a los servicios postales ni el porcentaje de cobertura: “los esfuerzos del SEPOMEX se orientaron a garantizar la cobertura de los Servicios Postales que ofrece el Organismo a las localidades con categoría de “Alta” y “Muy Alta Marginación (...)”.¹² A continuación, se presentan los resultados de la cobertura del SEPOMEX:



FUENTE: Elaborado por el grupo auditor con base en la información proporcionada por el SEPOMEX mediante el oficio núm. DCPE/03364/307/2023 del 21 de junio de 2023.

El SEPOMEX informó que, en 2022, tuvieron acceso a los servicios postales 121,995,591 personas y que el porcentaje de cobertura de servicios postales fue de 96.81%, y acreditó que en las matrices de indicadores para resultados de los ejercicios 2021, 2022, 2023 y 2024 se propuso, en el nivel propósito, el indicador denominado “Porcentaje de población en municipios de alta y muy alta marginación con acceso a los servicios postales del SEPOMEX”.¹³

Asimismo, derivado de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, acreditó la elaboración del Programa de Trabajo denominado “Definición de Meta Nacional de Cobertura” en el que se establecieron las actividades y responsables para definir una meta de cobertura de servicios postales y cuya atención se realizará en 2024, por lo que se solventa la observación.

Las 121,995,591 personas que tuvieron acceso a los servicios postales se distribuyeron en las 32 entidades federativas y en 2,227 municipios. Lo que representó que el 100.0% de las entidades federativas, el 90.2% de los municipios y el 96.8% de las personas del país contarán con acceso a algún punto de servicio, como se presenta a continuación:

¹² Nota informativa proporcionada por el SEPOMEX mediante el oficio núm. DCPE/03364/307/2023 del 21 de junio de 2023.

¹³ Con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el SEPOMEX acreditó la información con el oficio núm. DCPE/03364/ 044 /2024 del 16 de enero de 2024.

COBERTURA DEL SEPOMEX, 2022
(Municipios, habitantes y porcentaje)

Elemento	Cobertura SEPOMEX	Total nacional	Porcentaje de participación
Entidad federativa	32	32	100.0%
Municipios	2,227	2,469 ¹	90.2%
Población	121,995,591	126,014,024 ²	96.8%

FUENTE: Elaborado por el grupo auditor con base en la información proporcionada por el SEPOMEX mediante el oficio núm. DCPE/03364/554/2023 del 6 de noviembre de 2023 y el Índice de marginación por municipio 2020.

¹ Información del Índice de marginación por localidad 2020, disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/835461/Indices_Coleccion_280623_localidad.pdf

² Información de Data México, disponible en: <https://bit.ly/3stQNY6>

Dado que el SEPOMEX señaló que orientó sus esfuerzos en garantizar la cobertura de los servicios postales en localidades de alta y muy alta marginación, se identificó que de las 121,995,591 personas que contaron con acceso a algún punto de servicio, 10,557,316 personas se ubicaron en zonas de alta y muy alta marginación, lo que representó el 92.5% del total de la población nacional en dichas zonas, que fue un total de 11,412,580, como se presenta a continuación:

COBERTURA Y ACCESO EN MUNICIPIOS DE ALTA Y MUY ALTA MARGINACIÓN, 2022
(Personas, municipios y porcentaje)

	Nacional		Cobertura del SEPOMEX		Comparación zonas de alta y muy alta marginación	
	Total (a)	Zonas de alta y muy alta marginación (b)	Total (c)	Zonas de alta y muy alta marginación (d)	Diferencia (e)=(b)-(d)	Porcentaje de participación (f)=(d)/(b)*100
Población	126,014,024 ²	11,412,580	121,995,591	10,557,316	855,264	92.5%
Municipios	2,469 ¹	790	2,227	746	44	94.4%

FUENTE: Elaborado por el grupo auditor con base en la información proporcionada por el SEPOMEX mediante el oficio núm. DCPE/03364/554/2023 del 6 de noviembre de 2023 y datos del INEGI.

¹ Información del Índice de marginación por localidad 2020, disponible en: <https://bit.ly/476ficY>

² Información de Data México, disponible en: <https://bit.ly/3stQNY6>

En el PISPM 2020-2024 se estableció la acción puntual de “Revisar la metodología actual para la estimación de la cobertura de servicios postales”, al respecto el SEPOMEX proporcionó la “Guía Técnica de la Metodología de Cobertura de la Oferta de los Servicios Postales”, versión del 20 de septiembre de 2022, que señaló como objetivo: “documentar y formalizar la Metodología de Cobertura de la Oferta de Servicios Postales, estableciendo los criterios de medición de la población con acceso a los servicios postales”.

b) Uso¹⁴

- Piezas solicitadas y entregadas por el SEPOMEX

En el periodo 2020-2022, las piezas solicitadas¹⁵ por el SEPOMEX aumentaron en 2.8% en promedio anual, ya que pasaron de 289,675,357 piezas en 2020 a 306,240,462 piezas en 2022. Las piezas entregadas¹⁶ disminuyeron 0.7%, en promedio anual, al pasar de 361,876,281 piezas a 356,764,559 piezas, como se presenta a continuación:

PIEZAS SOLICITADAS Y ENTREGADAS POR EL SEPOMEX, 2020-2022
(Piezas y porcentajes)

Año	Piezas solicitadas				Total solicitadas (e)
	Nacional (a)	Porcentaje (b)=(a)/(e)*100	Internacional (c)	Porcentaje (d)=(c)/(e)*100	
2020	285,409,213	98.5	4,266,144	1.5	289,675,357
2021	306,938,730	98.5	4,743,593	1.5	311,682,323
2022	303,499,438	99.1	2,741,024	0.9	306,240,462
TMCA (%)	3.1%	n.a.	(19.8%)	n.a.	2.8%
Año	Piezas entregadas				Total entregadas (j)
	Nacional (f)	Porcentaje (g)=(f)/(j)*100	Internacional (h)	Porcentaje (i)=(h)/(j)*100	
2020	309,658,915	85.6	52,217,366	14.4	361,876,281
2021	326,843,021	90.7	33,678,977	9.3	360,521,998
2022	328,856,924	92.2	27,907,635	7.8	356,764,559
TMCA (%)	3.1%	n.a.	(26.9%)	n.a.	(0.7%)

FUENTE: Elaborado por el grupo auditor con base en la información proporcionada por el SEPOMEX mediante el oficio núm. DCPE/03364/554/2023 del 6 de noviembre de 2023 y datos del INEGI.

De acuerdo con el análisis se observó lo siguiente:

- ¹⁴ En relación con la definición de “uso de los servicios postales”, el SEPOMEX indicó que: “Este término no tiene una definición formal en documento normativo alguno del Organismo. Sin embargo, se refiere a las modalidades de utilización que los usuarios hacen respecto a la oferta de servicios postales ofrecidos por el Organismo. A continuación, se mencionan algunos de los usos más comunes: envío de cartas o paquetería; renta de cajas de apartado; envío masivo de correspondencia por parte de los clientes corporativos, entre otros”. (Nota proporcionada por el SEPOMEX mediante el oficio núm. DCPE/03364/554/2023 del 6 de noviembre de 2023). Debido a lo anterior, se analizan las piezas solicitadas y entregadas por el SEPOMEX, así como la paquetería nacional e internacional entregada en localidades de alta y muy alta marginación y el número de paquetes de procedencia internacional para su entrega en localidades de alta y muy alta marginación.
- ¹⁵ Las piezas solicitadas son aquellas piezas que provienen de los clientes ya sea individuales o corporativos y que ingresan al servicio postal por medio de ventanilla, recolección a domicilio, depósitos masivos, entre otros para su entrega en territorio nacional o el extranjero (exportación).
- ¹⁶ Las piezas entregadas son aquellas que se hacen llegar al destinatario final por medio de entrega a domicilio, caja de apartado, lista de correos, entre otros. Las piezas que se entregan pueden tener su origen en territorio nacional o provenir del extranjero (importación).

- En el 2022, de las 306,240,462 piezas solicitadas, el 99.1% (303,499,438) fueron nacionales, mientras el 0.9% (2,741,024) internacionales. Por su parte, el 92.2% (328,856,924) de piezas entregadas fueron nacionales y el 7.8% (27,907,635) internacionales.

A continuación, se presenta la distribución de las piezas solicitadas y entregadas en el territorio nacional:

PIEZAS SOLICITADAS POR ENTIDAD FEDERATIVA, 2022			PIEZAS ENTREGADAS POR ENTIDAD FEDERATIVA, 2022		
Entidad federativa	Piezas solicitadas	%	Entidad federativa	Piezas Entregadas	%
1. ▲ Ciudad de México	237,304,417	77.5	1. ▲ Ciudad de México	127,788,020	35.8
2. ▲ Nuevo León	15,891,115	5.2	2. ▲ Jalisco	25,773,694	7.2
3. ▲ Jalisco	12,142,985	4.0	3. ▲ Estado de México	17,779,519	5.0
4. ▲ Puebla	6,057,888	2.0	4. ▲ Puebla	14,317,185	4.0
5. ▲ Sonora	5,724,264	1.9	5. ▲ Guanajuato	13,650,042	3.8
6. ▲ Sinaloa	4,812,174	1.6	6. ▲ Veracruz	13,600,284	3.8
7. ▲ Querétaro	3,345,748	1.1	7. ▲ Sinaloa	9,743,538	2.7
8. ▲ Guanajuato	2,364,429	0.8	8. ▲ Chihuahua	9,703,405	2.7
9. ▲ Tamaulipas	2,063,379	0.7	9. ▲ Chiapas	9,658,905	2.7
10. ▲ Chiapas	1,926,008	0.6	10. ▲ Sonora	8,909,331	2.5
11. ▲ Baja California	1,673,710	0.5	11. ▲ Tamaulipas	8,854,426	2.5
12. ▲ Baja California Sur	1,601,718	0.5	12. ▲ Nuevo León	8,693,093	2.4
13. ▲ Chihuahua	1,260,243	0.4	13. ▲ Coahuila	8,387,251	2.4
14. ▲ Nayarit	1,158,083	0.4	14. ▲ Michoacán	7,708,648	2.2
15. ▲ Hidalgo	1,009,794	0.3	15. ▲ Querétaro	7,285,885	2.0
16. ▲ Veracruz	952,088	0.3	16. ▲ Oaxaca	6,870,306	1.9
17. ▲ Estado de México	849,651	0.3	17. ▲ Baja California	6,850,249	1.9
18. ▲ Tabasco	764,940	0.2	18. ▲ Hidalgo	6,613,359	1.9
19. ▲ Michoacán	677,162	0.2	19. ▲ San Luis Potosí	5,753,974	1.6
20. ▲ Morelos	651,920	0.2	20. ▲ Morelos	4,465,218	1.3
21. ▲ Oaxaca	595,677	0.2	21. ▲ Yucatán	3,997,762	1.1
22. ▲ Colima	465,335	0.2	22. ▲ Guerrero	3,665,613	1.0
23. ▲ Yucatán	433,865	0.1	23. ▲ Baja California Sur	3,540,178	1.0
24. ▲ Coahuila	416,053	0.1	24. ▲ Tabasco	3,262,996	0.9
25. ▲ Campeche	328,949	0.1	25. ▲ Nayarit	3,119,200	0.9
26. ▲ Guerrero	323,959	0.1	26. ▲ Quintana Roo	3,035,003	0.9
27. ▲ Zacatecas	309,908	0.1	27. ▲ Aguascalientes	3,019,136	0.8
28. ▲ Durango	283,861	0.1	28. ▲ Durango	2,785,513	0.8
29. ▲ San Luis Potosí	272,339	0.1	29. ▲ Zacatecas	2,348,742	0.7
30. ▲ Aguascalientes	253,772	0.1	30. ▲ Colima	2,271,463	0.6
31. ▲ Quintana Roo	188,815	0.1	31. ▲ Tlaxcala	2,270,989	0.6
32. ▲ Tlaxcala	136,213	0.04	32. ▲ Campeche	1,041,632	0.3
TOTAL	306,240,462	100.0	TOTAL	356,764,559	100.0

FUENTE: Elaborado por el grupo auditor con base en el Índice de marginación por municipio 2020, disponible en: <https://datos.gob.mx/busca/dataset/indice-de-marginacion-carencias-poblacionales-por-localidad-municipio-y-entidad/resource/26802af3-0467-4917-a0a0-a39544a23429> y la información proporcionada por el SEPOMEX mediante el oficio núm. DCPE/03364/307/2023 del 21 de junio de 2023.

Las entidades federativas con un grado de marginación muy alto fueron Guerrero, Oaxaca y Chiapas, en las cuales la participación de piezas solicitadas, respecto del total nacional, fue de 0.1%, 0.2% y 0.6%, respectivamente; asimismo, la participación de piezas entregadas fue de 1.0% 1.9% y 2.7%, respectivamente. En 2022, la Ciudad de México (CDMX) concentró el 77.5% de las piezas solicitadas, seguida de Nuevo León con el 5.2% y Jalisco con el 4.0%.

Sobre las piezas entregadas, la CDMX encabezó la lista con el 35.8%, seguida de Jalisco con el 7.2%, el Estado de México con el 5.0%, Puebla con 4.0%, Guanajuato y Veracruz con 3.8% cada una y, Sinaloa, Chihuahua y Chiapas con el 2.7%.

En síntesis, la mayor parte de piezas entregadas y solicitadas se concentraron en Ciudad de México, Nuevo León y Jalisco, entidades federativas que tienen un bajo o muy bajo grado de marginación y se presentó una baja participación de las entidades federativas con un grado de marginación alto y muy alto en la distribución de las piezas solicitadas (Guerrero, Oaxaca y Chiapas).

Asimismo, se realizó el análisis sobre el tipo de clientes del total de piezas manejadas, en materia internacional se identificó que el 40.8% (270,529,708 piezas) correspondieron a clientes corporativos y el 59.2% (392,475,313 piezas) a clientes individuales, como se muestra a continuación:

PIEZAS MANEJADAS POR EL SEPOMEX POR TIPO DE CLIENTE, 2022
(Piezas y porcentaje)

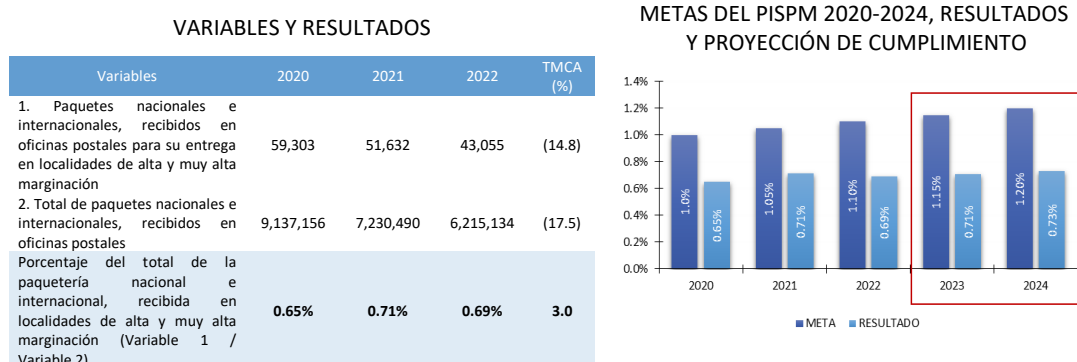
Tipo de cliente	Nacional						Total de piezas manejadas (m)=(e)+(k)	Participación (n)=(m)/(o)*100
	Recibidas (a)	% (b)	Entregadas (c)	% (d)	Total (e)	% (f)		
Corporativo	269,151,353	88.7	1,324,549	0.4	270,475,902	42.8%		
Individual	34,348,085	11.3	327,532,375	99.6	361,880,460	57.2%		
Total (o)	303,499,438	100.0	328,856,924	100.0	632,356,362	100.0		
Tipo de cliente	Internacional						Total de piezas manejadas (m)=(e)+(k)	Participación (n)=(m)/(o)*100
	Recibidas (g)	% (h)	Entregadas (i)	% (j)	Total (k)	% (l)		
Corporativo	51,849	1.9	1,957	0.01	53,806	0.2	270,529,708	40.8
Individual	2,689,175	98.1	27,905,678	99.99	30,594,853	99.8	392,475,313	59.2
Total (o)	2,741,024	100.0	27,907,635	100.0	30,648,659	100.0	663,005,021	100.0

FUENTE: Elaborado por el grupo auditor con base en la información proporcionada por el SEPOMEX mediante el oficio núm. DCPE/03364/554/2023 del 6 de noviembre de 2023 y datos del INEGI.

Respecto de las piezas nacionales recibidas, el 88.7% provino de clientes corporativos, y el 11.3% restante de clientes individuales; caso contrario a las piezas entregadas, donde el 99.6% fue para clientes individuales y el 0.4% para clientes corporativos. Sobre las piezas internacionales, a diferencia de las piezas nacionales, más del 90.0% fue para clientes individuales.

- Paquetería nacional e internacional entregada en localidades de alta y muy alta marginación

A continuación, se presentan las metas de 2020 a 2024, los resultados del periodo 2020-2022, así como la proyección aritmética¹⁷ del cumplimiento de las metas en 2023 y 2024:



FUENTE: Elaborado por el grupo auditor con la información de las bases de datos proporcionadas por el SEPOMEX mediante oficio núm. DCPE/03364/307/2023 del 21 de junio de 2023 y el Programa Institucional del Servicio Postal Mexicano 2020-2024.

En el periodo 2020-2022, no se cumplieron las metas intermedias, ya que, para 2020, se programó una meta del 1.0% y el resultado fue de 0.65%; en 2021 la meta fue de 1.05% y el resultado fue de 0.71%; mientras que para 2022, se propuso una meta de 1.10% y se alcanzó un resultado de 0.69%; de seguir la tendencia de los resultados, el porcentaje del total de la paquetería nacional e internacional recibida en localidades de alta y muy alta marginación, establecida como meta no se cumplirá en 2024, debido a que, en la proyección realizada, se identificó que la meta alcanzaría sólo el 0.73% del 1.20% programado para el año final del programa institucional.

- Paquetería nacional para su entrega en localidades de alta y muy alta marginación

A continuación, se presentan las metas de 2020 a 2024, los resultados, así como la proyección aritmética¹⁸ del cumplimiento de las metas en 2023 y 2024:

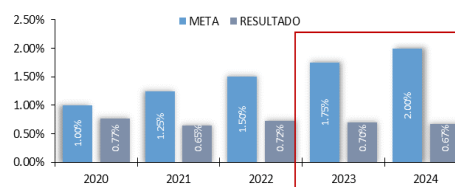
¹⁷ Se realizó con base en la Tasa Media de Crecimiento Anual (TMCA) del periodo 2019-2022.

¹⁸ Se realizó con base en la Tasa Media de Crecimiento Anual (TMCA) del periodo 2020-2022.

VARIABLES Y RESULTADOS

Variables	2020	2021	2022	TMCA (%)
1. Cantidad de paquetes nacionales entregados en localidades de alta y muy alta marginación	16,971	21,924	24,763	20.8%
2. Total de paquetes nacionales recibidos en oficinas postales	2,204,092	3,384,754	3,417,970	24.5%
Porcentaje de la paquetería nacional para su entrega en localidades de alta y muy alta marginación (Variable 1 / Variable 2)	0.77%	0.65%	0.72%	(3.3%)

METAS DEL PISPM 2020-2024, RESULTADOS Y PROYECCIÓN DE CUMPLIMIENTO



FUENTE: Elaborado por el grupo auditor con la información de las bases de datos proporcionadas por el SEPOMEX mediante oficio núm. DCPE/03364/307/2023 del 21 de junio de 2023 y el Programa Institucional del Servicio Postal Mexicano 2020-2024.

En el periodo 2020-2022 no se cumplieron las metas intermedias, ya que para 2020, se programó una meta del 1.0% y el resultado fue de 0.77%; en 2021 la meta fue de 1.25% y el resultado fue de 0.65%; mientras que para 2022, se propuso una meta de 1.50% y se alcanzó un resultado de 0.72%; de seguir la tendencia de los resultados la meta no se cumplirá en 2024, debido a que, con la proyección realizada, se identificó que se alcanzaría sólo el 0.67% del 2.00% programado para el año final del programa institucional.

- Paquetes de procedencia internacional para su entrega en localidades de alta y muy alta marginación.

A continuación, se presentan las metas de 2020 a 2024, los resultados, así como la proyección aritmética¹⁹ del cumplimiento de las metas en 2023 y 2024:

VARIABLES Y RESULTADOS

Variables	2020	2021	2022	TMCA (%)
Cantidad de paquetes de procedencia internacional entregados en localidades de alta y muy alta marginación	35,878	23,768	15,112	3.7%
Total de paquetes de procedencia internacional recibidos	6,780,582	3,701,175	2,656,171	(35.1%)
Porcentaje de paquetes de procedencia internacional para su entrega en localidades de alta y muy alta marginación (Variable 1 / Variable 2)	0.53%	0.64%	0.57%	(37.4%)

METAS DEL PISPM 2020-2024, RESULTADOS Y PROYECCIÓN DE CUMPLIMIENTO



FUENTE: Elaborado por el grupo auditor con la información de las bases de datos proporcionadas por el SEPOMEX, mediante oficio núm. DCPE/03364/307/2023 del 21 de junio de 2023 y el Programa Institucional del Servicio Postal Mexicano 2020-2024.

En el periodo 2020-2022, no se cumplieron las metas intermedias, ya que, para 2020, se programó una meta del 0.70% y el resultado fue de 0.53%; en 2021 la meta fue de 0.75% y el resultado fue de 0.64%; mientras que para 2022, se propuso una meta de 0.80% y se alcanzó un resultado de 0.57%; de seguir la tendencia de los resultados, la meta no se

¹⁹ Se realizó con base en la Tasa Media de Crecimiento Anual (TMCA) del periodo 2020-2022.

cumplirá en 2024, debido a que, con la proyección realizada, se identificó que se alcanzaría sólo el 0.61% del 0.90% programado para el año final del programa institucional.

Respecto del cumplimiento de las metas institucionales, con motivo de la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares, el SEPOMEX acreditó, con el oficio núm. DCPE/03364/053/2024 del 18 de enero de 2024, lo siguiente:

En el Acuerdo con la Dirección General, del 25 de mayo de 2022, la Dirección Corporativa de Planeación Estratégica presentó el resultado del seguimiento del Programa Institucional del Servicio Postal Mexicano, en el cual se observó que los indicadores operativos establecidos en el PISPM 2020-2024 no alcanzaron la meta anual de los ejercicios 2020 y 2021 e informó que tampoco se cumplirán las metas en 2022.

Al respecto, acreditó que, en 2022, realizó las acciones para modificar las metas del PISPM 2020-2024: a) envió el oficio núm. DCPE/03364/262/2022, en el que informó a la Directora General de Planeación de la SICT que: “se realizó un análisis para evaluar la tendencia de los indicadores post pandemia y se observó que para el ejercicio fiscal 2022 tampoco se alcanzarán las metas establecidas, por lo que quisiéramos realizar un ajuste a las mismas”. La Dirección General de Planeación de la SICT le informó al SEPOMEX, con el oficio núm. 1.6.186/2022 del 5 de julio de 2022, que: “Considera que el órgano de gobierno de cada entidad paraestatal es el ente responsable de determinar lo conducente” y “nos permitimos sugerir respetuosamente, se conserve el Programa en comento tal como se aprobó y publicó en el DOF y en los próximos informes de avances de resultados (...) se hagan las anotaciones pertinentes de las causas ya comentadas por las cuales no se llegó a las metas programadas”.

Asimismo, con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, el SEPOMEX acreditó que la Directora General le solicitó a la Directora General de Planeación de la SICT, con el oficio núm. 1.-247 del 1 de diciembre de 2023, los pasos a seguir para realizar las modificaciones al PISPM 2020-2024. Adicionalmente, acreditó la elaboración y avances del “Cronograma para dar cumplimiento a las acciones que se requieren para la modificación de las metas de los indicadores del Programa Institucional del Servicio Postal Mexicano 2020-2024”, en el que estableció un total de 15 acciones a concluir en abril de 2024, de las cuales, cinco se concluyeron en la tercera semana de enero de 2024: 1) solicitar el análisis a la Dirección Corporativa Comercial, para determinar la viabilidad de realizar ajustes a las metas de los indicadores comerciales establecidos en PISPM 2020-2024; 2) análisis de cifras y tendencias, para determinar el ajuste de metas de los indicadores operativos del PISPM 2020-2024; 3) realizar reuniones con las áreas responsables de los indicadores para validar el ajuste de metas; 4) elaborar el formato del PISPM 2020-2024 con control de cambios identificando las modificaciones a realizar, así como el formato Dice y Debe Decir (DDD) y, 5) enviar las modificaciones a la Dirección General de Planeación de la SICT para revisión y aprobación, las cuales se enviaron mediante el oficio núm. 1.-028 del 17 de enero de 2024, por lo que se solventó la observación.

3. Diversificación de la cartera de servicios postales²⁰

- a) Posicionar los servicios actuales de paquetería (Acción puntual 3.3.1 del PISPM 2020-2024)²¹

El SEPOMEX acreditó el documento “Comparativa de Costos y Servicios de Operadora de Paquetería y Mensajería. Análisis de Mercado 2022” y señaló que: “en el 2022 se realizó por parte del organismo la comparativa de costos y servicios de operadoras de paquetería y mensajería con respecto al Servicio Postal Mexicano, en el cual se diagnostica cuáles son las áreas de mejora en las que se tiene oportunidad de elevar el posicionamiento del Organismo en el mercado actual”. En dicha comparativa se identificó lo siguiente:

- En México operan aproximadamente 3,000 empresas de mensajería y paquetería, que brindan cobertura local, regional e internacional, según datos del DENU²² (INEGI).
- Se enfocó en el estudio de las paqueterías que cuentan con mayor cobertura nacional o que en los últimos años han presentado un incremento considerable en la participación de mercado en zonas de alto impacto, como es el caso del Área Metropolitana: DHL, FedEx, Estafeta, UPS, Redpack y J&T Express.
- En 2022, se realizó una comparación de los tipos de servicios ofrecidos por las paqueterías y se comparó con el que ofreció el servicio express de Correos de México, MEXPOST. A continuación, se presentan los resultados:

²⁰ Con la finalidad de verificar la diversificación de la cartera de servicios postales, se solicitó información al SEPOMEX, mediante el oficio núm. OAED/DGADDE/200/2023 del 23 de mayo de 2023. El SEPOMEX, por medio del oficio núm. DCPE/03364/307/2023 del 21 de junio de 2023 proporcionó la información solicitada.

²¹ Acción puntual 3.3.1 “Posicionar los servicios actuales de paquetería”.

²² Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas.

COMPARACIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR MEXPOST, FEDEX, DHL, ESTAFETA, UPS, REDPACK Y J&T EXPRESS

Servicios de entrega	FEDEX	UPS	DHL	ESTAFETA	REDPACK	J&T EXPRESS	MEXPOST	
Día siguiente	Sí	Sí	Sí	Sí			Sí	
2 días		Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	
3- 5 días				Sí			Sí	
1 día hábil siguiente antes de un horario determinado	Sí	8:30 10:30	Sí	14:00	Sí	8:30 10:30 12:00	Sí	9:30 11:30
2 – 5 días	Sí	Sí			Sí			
2 días siguientes antes de un horario determinado		Sí	14:00					
1 – 3 días					Sí			

FUENTE: Elaborado por el grupo auditor con base en el documento “Comparativa de Costos y Servicios de Operadora de Paquetería y Mensajería. Análisis de Mercado 2022” proporcionado por el SEPOMEX mediante el oficio núm. DCPE/03364/307/2023 del 21 de junio de 2023.

La comparación realizada por el SEPOMEX analizó siete criterios de servicios en siete empresas (incluye a MEXPOST); los resultados indicaron que el SEPOMEX, mediante MEXPOST, brindó 3 de 7 criterios de servicios y destaca que no contó con el servicio en el que garantiza la entrega 1 día hábil siguiente antes de un horario definido (servicio que brindaron 4 de las 7 empresas analizadas). Además, el servicio estándar puede tardar de 3 a 15 días hábiles en realizar la entrega.²³

Al respecto, si bien el SEPOMEX realizó el documento “Comparativa de Costos y Servicios de Operadora de Paquetería y Mensajería. Análisis de Mercado 2022”, éste careció de elementos que permitieran realizar una valoración objetiva sobre el posicionamiento que tuvo el organismo en el mercado actual y no indicó las posibles acciones a implementar para subsanar dichas áreas de mejora.

Adicionalmente, la Dirección Corporativa Comercial señaló que, para posicionar los servicios de paquetería, realizó las acciones siguientes en 2022:

- Instruyó la difusión de materiales gráficos en las distintas Administraciones Postales del país para su exhibición al público usuario; sin embargo, no fueron claras las implicaciones que esta acción pudo tener en posicionar al SEPOMEX en los servicios de paquetería.
- Sobre los ejercicios de prospección de clientes corporativos y no corporativos, acreditó las acciones realizadas para captar nuevos clientes: la copia de correos electrónicos a emprendedores, MIPYMES y clientes no corporativos y copia de los oficios dirigidos a

²³ Para el análisis, también se realizó una comparación sobre las tarifas, esta información a detalle se encuentra en el resultado núm. 5 “Promoción de los Servicios Postales”.

diferentes Gobiernos Estatales para hacer uso de los servicios que Correos de México ofrece.²⁴

- Respecto de los acercamientos con clientes pertenecientes a distintos grupos demográficos y sectores económicos, tanto del ámbito privado como del público, el SEPOMEX proporcionó copia del envío de siete correos electrónicos en 2022 a diversas personas físicas y morales sobre la oferta de servicios del SEPOMEX, así como a dos gobernadores.
- En relación con la mejora de la calidad de la atención al cliente y la creación de lazos de fidelidad con los clientes existentes mediante el fortalecimiento de la relación comercial, el SEPOMEX señaló que se redujeron las inconformidades presentadas en el Centro de Atención al Cliente en 2022, y acreditó la evidencia documental de cómo creó lazos de fidelidad mediante el fortalecimiento de la relación comercial, por medio de la comunicación interna sobre la atención de requerimientos oficiales y para la correcta atención de las quejas e inconformidades de los usuarios.²⁵

Con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el SEPOMEX proporcionó, con los oficios núm. DCPE/03364/005/2024 y DCPE/03364/006/2024 del 2 y 3 de enero de 2024, respectivamente, lo siguiente:

- Nota explicativa y evidencia documental sobre la participación del SEPOMEX en el Plan de la UPAEP (Unión Postal de las Américas, España y Portugal) que tiene como objetivo apoyar y promover el aprovechamiento de herramientas técnicas y tecnológicas orientado a mejorar la calidad del servicio postal en la región y potenciar la participación de los denominados operadores designados en el mercado del comercio electrónico.
- El Programa de Trabajo del estudio de mercado que seguirá el SEPOMEX para identificar su nicho de mercado y, con base en ello, diseñar e implementar una estrategia para modernizar y diversificar los servicios y productos actuales.

Asimismo, proporcionó los avances de dicho Programa de Trabajo: a) Análisis del comercio electrónico en México; b) prototipo de la encuesta para conocer la percepción de los clientes e identificar el nicho de mercado, el cual incluye a las pequeñas y medianas empresas; c) análisis de los resultados de las encuestas derivados de una muestra de 2,500 encuestas; d) avance de las premisas que se incluirán en el estudio de mercado, las cuales comprenden algunas cuestiones como: el perfil sociodemográfico de los usuarios, la ocupación y frecuencia de uso de los servicios y la demanda del pago electrónico e introducción de plataformas digitales, y e) Copia del “Proyecto Marketplace – Estrategia

²⁴ Con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el SEPOMEX proporcionó, con el oficio núm. DCPE/03364/005/2024 del 2 de enero de 2024, la evidencia documental.

²⁵ Con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el SEPOMEX acreditó, con el oficio DCPE/03364/005/2024 del 2 de enero de 2024, la evidencia documental.

para la modernización y diversificación de los servicios y líneas de negocio del Servicio Postal Mexicano. Despliegue de la plataforma de comercio electrónico “CorreosClic”, con marca registrada en el mes de noviembre de 2023 ante el Instituto Mexicano de Propiedad Intelectual, que presenta la propuesta de incursión del organismo en la economía digital, en el cual se pueden observar los modelos de negocios propuestos a implementar. Derivado del análisis de la información, se solventa la observación.

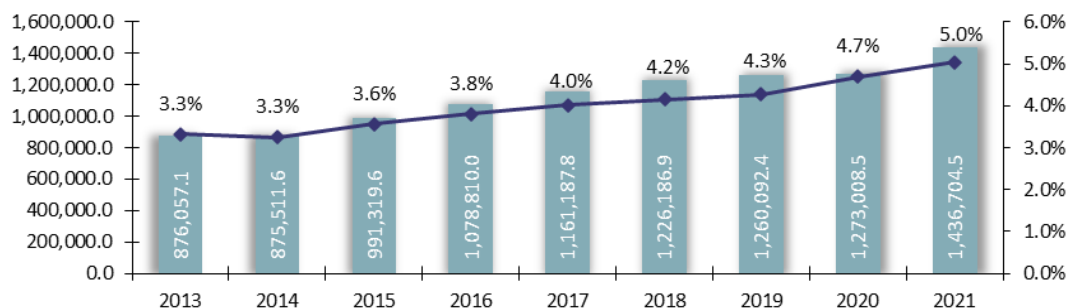
- b) Rediseñar la cartera de servicios con énfasis para la entrega de paquetería y mensajería, enfocados al comercio electrónico (Acción puntual 3.3.2 del PISPM 2020-2024)²⁶

En 2022, el SEPOMEX no avanzó en la creación de nuevos servicios enfocados en el comercio electrónico; reportó acciones como su participación en la conferencia “ECSE-ECommerce Summit& Expo” donde atrajo un cliente que contrató el servicio de MEXPOST y, como hechos posteriores en 2023, remitió a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, mediante la SICT, las propuestas relacionadas con la tarifa para un kilogramo adicional en los servicios de paquetería MEXPOST, tarifa para el envío de última milla de paquetes de hasta 2000 gramos de peso báscula y tarifa plana para el servicio de mensajería y paquetería MEXPOST; sin embargo, dichas acciones no constituyeron nuevos servicios enfocados al comercio electrónico.

Al respecto, resulta relevante que el SEPOMEX concentre esfuerzos en rediseñar la cartera de servicios enfocados al comercio electrónico, ya que, además de ser una de las acciones específicas para alcanzar una estrategia del organismo, a 2021, el Valor Agregado del Comercio Electrónico (VACOEL) fue de 1,436,704.5 millones de pesos, lo que representó el 5.0% del Producto Interno Bruto (PIB), como se presenta a continuación:

²⁶ Acción puntual 3.3.2 “Rediseñar la cartera de servicios con énfasis para la entrega de paquetería y mensajería, enfocados al comercio electrónico”.

VALOR AGREGADO DEL COMERCIO ELECTRÓNICO Y PORCENTAJE DEL PIB NACIONAL, 2013-2021
(Millones de pesos)



FUENTE: Elaborado por el grupo auditor con base en INEGI, Sistema de Cuentas Nacionales de México. Valor Agregado Bruto del Comercio Electrónico, disponible en: <https://www.inegi.org.mx/temas/vabcoel/>, consultado el 28 de septiembre de 2023.

NOTA: Las cifras se encuentran en precios constantes. El factor de actualización utilizado fue: 2013-1.55074; 2014-1.484814247; 2015-1.443878549; 2016-1.367242398; 2017-1.281243287; 2018-1.220853245; 2019-1.172502438; 2020-1.125592469; 2021-1.070317353, con fecha del 25 de febrero de 2023.

La participación del comercio electrónico ha ido en aumento desde el 2014, lo que demuestra el rápido crecimiento de la economía digital que actualmente permea en la economía mundial y abarca la distribución comercial (comercio electrónico), al transporte (vehículos automáticos), la educación (cursos abiertos en línea masivos), la sanidad (historiales electrónicos y medicina personalizada), las interacciones sociales y las relaciones personales (redes sociales),²⁷ de ahí la importancia de rediseñar la cartera de servicios con énfasis en la entrega de paquetería y mensajería, enfocados al comercio electrónico.

Con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el SEPOMEX acreditó, con los oficios núm. DCPE/03364/005/2024 y DCPE/03364/006/2024 del 2 y 3 de enero de 2024, respectivamente, lo siguiente: a) la participación del SEPOMEX en el Plan de la UPAEP para mejorar el servicio postal y fomentar la participación en el comercio electrónico; b) el Programa de Trabajo del estudio de mercado para identificar el nicho de mercado y con base en ello, diseñar e implementar una estrategia para modernizar y diversificar los servicios y productos actuales, y c) copia del Proyecto Marketplace, marca registrada en noviembre de 2023, que presenta la propuesta de incursión del SEPOMEX en la economía digital, por lo que se solventa la observación.

²⁷ OCDE, Perspectivas de la OCDE sobre la economía digital 2015. Disponible en: https://www.oecd.org/sti/ieconomy/DigitalEconomyOutlook2015_SP_WEB.pdf, consultado el 29 de septiembre de 2023.

Mantener e incrementar la actual cartera de clientes, así como captar nuevos clientes de las MIPYMES (Acción puntual 3.3.3 del PISPM 2020-2024)²⁸

- Clientes corporativos a nivel nacional

El SEPOMEX indicó lo siguiente: “como meta se estableció tener una cartera de 1,237 clientes al cierre del ejercicio 2024, con un porcentaje gradual de crecimiento considerando la captación de nuevos clientes para cada ejercicio correspondientes al periodo 2020-2024”, cabe destacar que dicha meta corresponde al parámetro de “Cartera de clientes corporativos a nivel nacional”, en el que se observó que a 2022, no se cumplió con el porcentaje programado, ya que, en ese año, se estableció la meta de lograr el 91.9% de la cartera de clientes y se alcanzó el 62.09%, lo que representó una cartera de 768 clientes.

El SEPOMEX acreditó²⁹ que, en 2022: “Se implementaron estrategias comerciales enfocadas a las MIPYMES y a los gobiernos de los estados promocionando el uso de los servicios postales; asimismo, se realizó la prospectación de clientes tomando como herramienta el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE)”.

- Nuevos clientes

El SEPOMEX indicó lo siguiente: “Como meta se estableció captar 212 clientes nuevos acumulados al cierre de ejercicio 2024, con porcentajes acumulados en cada ejercicio hasta alcanzar el 100%”. A 2022, rebasó el porcentaje programado de 52.83% que implicó 50 nuevos clientes, ya que captó un total de 64 clientes nuevos, lo que representó el 77.83% de la meta programada de 212 clientes.

En la “Guía de Reforma Postal” de la Unión Postal Universal se explica que el rápido desarrollo de nuevas tecnologías de la información ha tenido diferentes consecuencias: a) la mensajería electrónica instantánea ha provocado casi la desaparición de las comunicaciones epistolares; b) ha surgido una demanda por el transporte de mercancías, y c) se tiene la presencia de operadores privados que se instalan en segmentos específicos del servicio postal, por lo que los organismos públicos dedicados a prestar dicho servicio deben implementar varias medidas, una de ellas es la modernización de los operadores estatales: “la necesidad de que los tradicionales servicios postales de gobierno pasen por transformaciones organizativas y comerciales a fin de orientarlas al mercado”.

Por lo que resulta indispensable para el organismo descentralizado diseñar un plan de acción que incluya un estudio de mercado exhaustivo que le permita identificar y explotar su nicho de mercado; identificar sus necesidades de inversión, e implementar una estrategia

²⁸ Acción puntual 3.3.3 “Mantener e incrementar la actual cartera de clientes, así como, captar nuevos clientes de las MIPYMES”.

²⁹ Con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el SEPOMEX acreditó la información con el oficio DCPE/03364/006/2024 del 3 de enero de 2024.

de inversión para modernizar la infraestructura y tecnología, con la finalidad de que el SEPOMEX se constituya en actor relevante en materia de servicios postales.

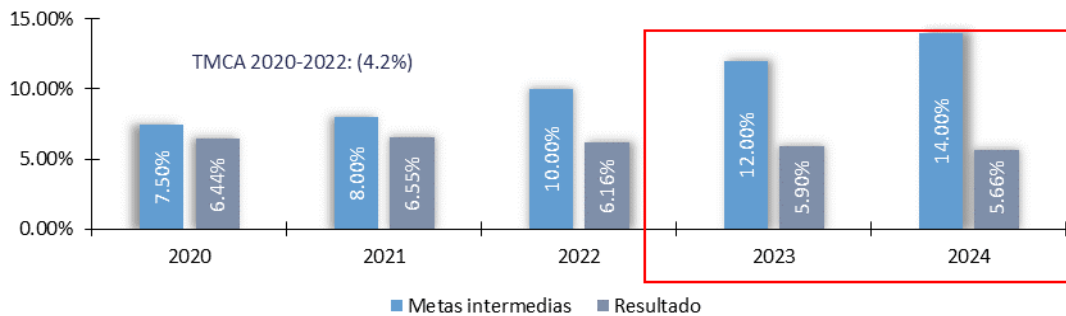
Con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el SEPOMEX acreditó, con los oficios núm. DCPE/03364/005/2024 y DCPE/03364/006/2024 del 2 y 3 de enero de 2024, respectivamente, lo siguiente: a) la participación del SEPOMEX en el Plan de la UPAEP para mejorar el servicio postal y fomentar la participación en el comercio electrónico; b) el Programa de Trabajo del estudio de mercado para identificar el nicho de mercado y, con base en ello, diseñar e implementar una estrategia para modernizar y diversificar los servicios y productos actuales, y c) copia del Proyecto Marketplace, marca registrada en noviembre de 2023, que presenta la propuesta de incursión del SEPOMEX en la economía digital, por lo que se solventa la observación.

c) Resultados y avance de las metas del bienestar del PISPM 2020-2024

- Porcentaje de trazabilidad del total de piezas recibidas.

Los resultados del periodo 2020-2022 son los siguientes:

METAS, RESULTADOS Y PROYECCIÓN DEL PORCENTAJE DE TRAZABILIDAD DEL TOTAL DE PIEZAS RECIBIDAS, 2020-2024



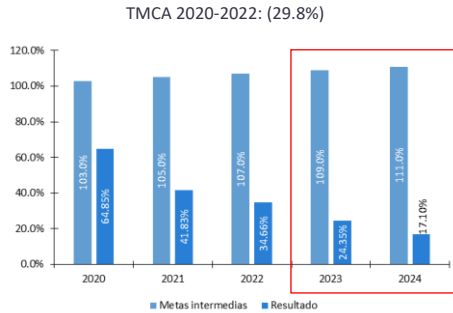
FUENTE: Elaborado por el grupo auditor con base en la información proporcionada por el SEPOMEX mediante el oficio núm. DCPE/03364/307/2023 del 21 de junio de 2023.

NOTA: Cálculo de la TMCA: $[(\text{Valor final}/\text{valor inicial})^{(1/3)} - 1] * 100$.

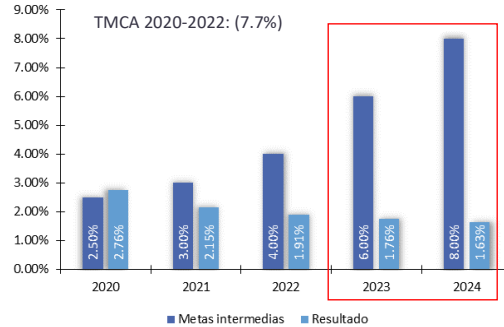
En el periodo 2020-2022 no se cumplieron las metas intermedias, ya que en 2020 se programó una meta del 7.50% y el resultado fue de 6.44%; en 2021, la meta fue de 8.00% y el resultado fue de 6.55%, mientras que, para 2022, se propuso una meta del 10.00% y el resultado fue de 6.16%, por lo que, de continuar con la tendencia, el resultado a 2024 sería de 5.66, lo que significa 8.34 puntos porcentuales debajo de la meta.

El establecimiento de la meta del porcentaje de trazabilidad del total de piezas recibidas consideró dos parámetros: a) el crecimiento porcentual de la materia postal internacional y b) el crecimiento porcentual de la paquetería recibida, como se presenta a continuación:

CRECIMIENTO PORCENTUAL DE LA MATERIA POSTAL INTERNACIONAL



CRECIMIENTO PORCENTUAL DE LA PAQUETERÍA RECIBIDA



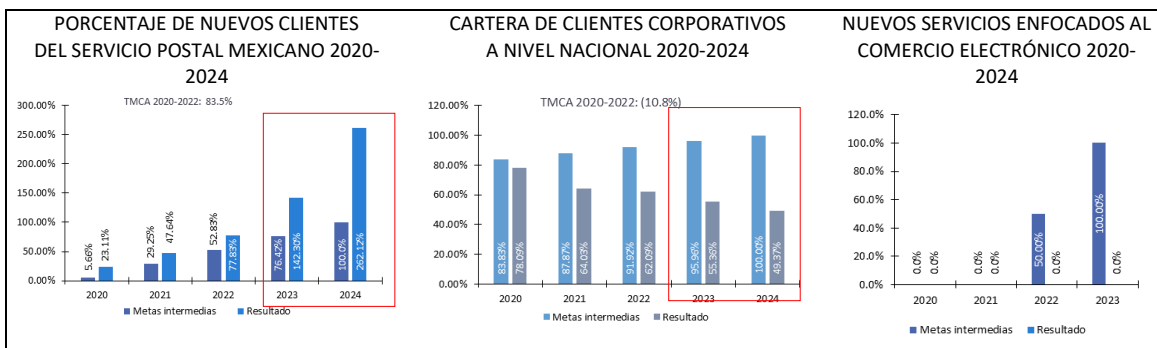
FUENTE: Elaborado por el grupo auditor con base en el Programa Institucional del Servicio Postal Mexicano 2020-2024. Servicio Postal Mexicano (SEPOMEX). Avance y Resultados 2022, disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/828430/Avance_Resultados_2022-SEPOMEX.pdf, pág. 20.

NOTA: Cálculo de la TMCA: $[(\text{Valor final}/\text{valor inicial})^{(1/3)} - 1] * 100$.

En 2022, el SEPOMEX no cumplió la meta del crecimiento porcentual de la materia postal internacional ni el crecimiento porcentual de la paquetería recibida, ya que, en la primera, alcanzó el 34.66% de los 107.00% programados y, en la segunda, el 1.91% de los 4.00% programados; por lo que si la tendencia del crecimiento porcentual de la materia postal internacional y el crecimiento porcentual de la paquetería recibida continúa como se observó en el trienio 2020-2022, las metas programadas en el PISPM 2020-2024 para 2024 no se cumplirán.

- Porcentaje de nuevos clientes del Servicio Postal Mexicano.

El establecimiento de la meta consideró dos parámetros: cartera de clientes corporativos a nivel nacional y nuevos servicios enfocados al comercio electrónico. Los resultados son los siguientes:



FUENTE: Elaborado por el grupo auditor con base en la información proporcionada por el SEPOMEX mediante el oficio núm. DCPE/03364/307/2023 del 21 de junio de 2023.

NOTA 1: Cálculo de la TMCA: $[(\text{Valor final}/\text{valor inicial})^{(1/2)} - 1] * 100$.

NOTA 2: La medición inicia a partir del año 2020, ya que se quiere medir el programa de captación de nuevos clientes para el periodo 2020- 2024.

En 2022, la meta relacionada con el aumento de nuevos clientes del SEPOMEX presentó un resultado de 77.83%, superior al 52.83% programado, lo que indicó que si se continúa con la tendencia en 2024 se superaría la meta del 100.0% hasta alcanzar el 262.12%; no obstante, al revisar los parámetros de dicha meta se identificó que:

- La cartera de clientes corporativos a nivel nacional no cumplió la meta en 2022, del 91.92% programado, ya que registró un resultado de 62.09%, lo que representó un decrecimiento del 10.8%, y de acuerdo con la proyección aritmética, el resultado en 2024 sería de 49.37%; por lo que no se alcanzaría la meta del 100.0%.
- Del parámetro “Nuevos servicios enfocados al comercio electrónico” no cumplió la meta; al respecto, el SEPOMEX señaló que: “no cuenta con evidencia documental, toda vez que continúa desarrollando las gestiones necesarias para la implementación de los mencionados servicios”.³⁰

Con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el SEPOMEX acreditó, con el oficio núm. DCPE/03364/006/2024 del 3 de enero de 2024, lo siguiente:

- Programa Anual de Trabajo 2024 para el cumplimiento de las metas para el bienestar del Programa Institucional del SEPOMEX 2020-2024.
- Evidencia documental de la implementación, en 2023, del sistema “Protocolo de Transferencia de Ficheros” en el cual los clientes corporativos pueden consultar el seguimiento de sus envíos.
- Evidencia documental del convenio Prime Tracked para servicio a la importación, suscrito el 24 de abril de 2023 con países miembros a la Cooperativa Prime, a fin de brindar una solución de seguimiento confiable y de bajo costo.
- Sobre el crecimiento porcentual de la paquetería recibida, el SEPOMEX acreditó, como hechos posteriores en 2023, las acciones siguientes: a) oficios de instrucción por parte de las Gerencias Estatales a los administradores de ventanillas para la difusión de las estrategias de venta al personal de atención al público; acciones de promoción y prospección de clientes de las Gerencias Estatales, y c) capacitación de fuerza de ventas, tanto al personal administrativo como al personal de ventanilla.
- En relación con la cartera de clientes corporativos a nivel nacional, SEPOMEX acreditó, como hechos posteriores en 2023: a) el curso de ventas para desarrollar capacidades de prospección, negociación y cierre, para aportar más valor a la experiencia del cliente, b) la implementación de un correo especializado como canal informativo y

³⁰ Nota informativa proporcionada por el SEPOMEX mediante el oficio núm. DCPE/03364/ 538 /2023 del 30 de octubre de 2023.

acercamiento entre la Subdirección de Ventas y las Oficinas Postales a nivel nacional, que permite resolver cualquier problema de manera oportuna.

- Sobre los nuevos servicios enfocados al comercio electrónico, el SEPOMEX acreditó, como hechos posteriores en 2023, el despliegue de la plataforma de comercio electrónico Marketplace propia de Correos de México, la cual consiste en un modelo de negocio en el que el SEPOMEX actúa como intermediario entre vendedores y compradores cobrando una comisión porcentual por venta realizada por el uso de la plataforma.

Derivado del análisis de la información, se solventó la observación.

4. Optimización de la infraestructura, sistemas, equipamiento y procesos operativos³¹

- a) Revisar las instalaciones de los centros operativos para identificar elementos de mejora (Acción puntual 2.1.1 del PISPM 2020-2024)³²
 - Proyecto “Revisión de las instalaciones de los centros operativos”

El SEPOMEX informó que, en el periodo 2020-2022, implementó el proyecto “Revisión de las instalaciones de los centros operativos” con el propósito de: “Realizar diagnóstico del estado y funcionalidad que guardan las instalaciones de los Centros Operativos (conjuntamente Dirección Metropolitana, Direcciones Regionales y Subdirección MEXPOST), para detectar mejoras que optimicen su operación”.

Mediante dos etapas, revisó 21 inmuebles de los centros operativos de la Dirección Metropolitana, Direcciones Regionales y de la Subdirección MEXPOST; sin embargo, no acreditó la revisión de los centros operativos, ni el año en que se realizaron dichas revisiones.

Como conclusión de la revisión de los centros operativos, se implementaron 9 acciones de mejora, que se enfocaron en: 1) la adecuación de áreas, 2) el mantenimiento a equipo, 3) la organización, orden y limpieza, 4) la colocación de señales en materia de protección civil, 5) la reparación de plafones, techos e iluminarias, 6) la rotación del personal, 7) la reubicación del centro de distribución, 8) la adecuación de horarios al personal y cambio de área y, 9) la remodelación para cambio de imagen; sin embargo, no acreditó la implementación de dichas acciones de mejora y no señaló el año en que se llevaron a cabo.

³¹ Con el propósito de verificar el cumplimiento de las disposiciones señaladas mediante los requerimientos anexos a los oficios OAED/DGADDE/200/2023, del 23 de mayo de 2023 y DGADDE/331/2023, del 27 de octubre de 2023, se solicitó al SEPOMEX la información relacionada con la optimización de la infraestructura, sistemas, equipamiento y procesos operativos. Con los oficios DCPE/03364/307/2023 del 21 de junio de 2023 y DCPE/03364/565/2023 del 9 de noviembre de 2023, el SEPOMEX remitió la información solicitada.

³² Acción puntual 2.1.1. “Revisar las instalaciones de los centros operativos para identificar elementos de mejora”.

Al respecto, con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el SEPOMEX acreditó la información y proporcionó, con los oficios DCPE/03364/005/2024 y DCPE/03364/013/2024 del 2 y 5 de enero de 2024, el “Diagnóstico del Proyecto Revisión de las instalaciones de los centros operativos” y el “Diagnóstico del Proyecto Revisión de las instalaciones de los centros operativos de las Direcciones Regionales y Subdirección Mexpost”; así como el “Reporte de la implementación de las acciones de mejora” realizadas en 2021, por lo que se solventó la observación.

- Programa de Trabajo de Control Interno 2022

En el Programa de Trabajo de Control Interno 2022, el SEPOMEX programó la revisión de 8 centros operativos con el fin de mejorar el desempeño operativo; al respecto, acreditó que revisó el 100.0% e informó que: “representa una cobertura nacional del 9% respecto del total de centros operativos del país”. Asimismo, reportó que la principal problemática identificada fue la siguiente: “se requiere inversión para equipamiento y acondicionamiento de las instalaciones” y que “realiza una propuesta considerando inversión para equipamiento”; sin embargo, no acreditó la propuesta de inversión para atender la problemática identificada.

Con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el SEPOMEX proporcionó, con el oficio DCPE/03364/005/2024 del 2 de enero de 2024, el documento “Alineación de Procesos para Mejorar el Desempeño Operativo” donde indican los proyectos de inversión para los centros operativos definidos en el Programa de Trabajo de Control Interno 2022.

Cabe destacar que de los 4,877,436.6 miles de pesos que ejerció el SEPOMEX en 2022, el total se destinó a gasto corriente, no hubo recursos para gasto de inversión.³³ Al respecto, en la “Guía de Reforma Postal” de la Unión Postal Universal se explica que el rápido desarrollo de nuevas tecnologías de la información ha tenido diferentes consecuencias: a) la mensajería electrónica instantánea ha provocado casi la desaparición de las comunicaciones epistolares; b) ha surgido una demanda por el transporte de mercancías y, c) se tiene la presencia de operadores privados que se instalan en segmentos específicos del servicio postal, por lo que los organismos públicos dedicados a prestar dicho servicio deben implementar varias medidas, una de ellas es la inversión en tecnología: “grandes montos de inversión deben ser destinados a la modernización de la infraestructura operativa, además de la incorporación de nuevas tecnologías para agilizar la operación, no sólo con el objetivo

³³ En el Informe Anual del Estado que Guarda el SCII 2022 se estableció que: “se afrontó la problemática relacionada con falta de recursos para invertir en mejoras a la infraestructura y equipamiento”. Información proporcionada con el oficio DCPE/03364/527/2023 del 17 de octubre de 2023.

de aumentar la productividad, y la calidad del servicio, sino también para el perfeccionamiento y el desarrollo de nuevos servicios para el cliente (...).³⁴

En este contexto, es relevante la inversión en infraestructura y tecnología por parte del SEPOMEX para mejorar la productividad, la calidad del servicio y el desarrollo de nuevos servicios para los clientes, ya que, actualmente la industria postal experimenta una transformación impulsada por las nuevas necesidades de los usuarios.

Con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, con el oficio DCPE/03364/050/2024 y DCPE/03364/064/2024 del 17 y 19 de enero de 2024, el SEPOMEX: a) acreditó que para la integración del Portafolio de Proyectos del Sector Infraestructura, Comunicaciones y Transportes 2025-2030 le proporcionó a la SICT, en 2023, el diagnóstico y la problemática del SEPOMEX, en el que indicó que: “es fundamental que el SEPOMEX cuente con la inversión necesaria para transformarse en un Organismo que nos permita consolidarnos como un factor de desarrollo e inclusión para las poblaciones vulnerables del país, así como ser garante de la soberanía nacional en comunicaciones”; asimismo, acreditó que remitió a la SICT 8 proyectos de inversión del organismo, para integrar al Portafolio de Proyectos del Sector Infraestructura, Comunicaciones y Transportes 2025-2030,³⁵ y b) informó que las necesidades de inversión en materia de infraestructura y tecnología detectadas en el Diagnóstico del Servicio Postal Mexicano presentado para el Portafolio de Proyectos del Sector Infraestructura, Comunicaciones y Transportes 2025-2030, serán actualizadas y presentadas a la H. Junta Directiva del SEPOMEX en su próxima sesión ordinaria; asimismo, proporcionó el Cronograma de Trabajo para el Diagnóstico de Infraestructura y Tecnología 2024 en el que se estableció la acción “Presentar el Diagnóstico a la Junta Directiva”, programada para el 4 marzo de 2024, lo que implica que el diagnóstico de las necesidades de inversión se someterá a consideración de la Junta Directiva en la sesión del 4 de marzo de 2024, por lo que la observación persiste.

- Proyectos “Transformando tu oficina” y para renovar el equipamiento del Centro Operativo Pantaco

El SEPOMEX acreditó³⁶ que implementó el programa “Transformando tu oficina” con el propósito de mejorar la imagen de los centros de trabajo y que, al cierre de 2022, restauró

³⁴ Unión Postal Universal, Guía de Reforma Postal 2019, [en línea], [consulta: 6 de noviembre de 2023], disponible en: <https://www.upu.int/UPU/media/upu/files/postalSolutions/developmentCooperation/GuideReformPostalEs.pdf>.

³⁵ Los proyectos son los siguientes: 1. Servicio de conectividad de Oficinas Postales y Red a nivel Nacional; 2. Periféricos para operación postal sustantiva; 3. Centro de Datos Físico; 4. Servicio de Análisis de Riesgos y Vulnerabilidades, Gobierno de Ciberseguridad, Hackeo Ético y Protección de EndPoint; 5. Adquisición de equipamiento para sustitución y renovación tecnológica para el Servicio Postal Mexicano; 6. Adquisición de equipamiento para la operación del servicio acelerado de mensajería y paquetería, MEXPOST; 7. Adquisición de vehículos tipo furgoneta de carga para mejora de tiempos de entrega; 8. Servicio de arrendamiento de parque vehicular tipo motocicleta para la entrega de correspondencia, mensajería y paquetería.

³⁶ Con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el SEPOMEX acreditó la información con los oficios DCPE/03364/005/2024 y DCPE/03364/013/2024 del 2 y 5 de enero de 2024.

179 centros de trabajo a nivel nacional; asimismo, reportó que registró, en cartera de inversión, un proyecto para renovar el equipamiento del Centro Operativo Pantaco, con la finalidad de optimizar sus procesos operativos.

- b) Realizar una reingeniería de procesos en coordinación con la CONAMER para mejorar las condiciones de servicio (Acción puntual 2.1.2 del PISPM 2020-2024)³⁷

En 2022, el SEPOMEX acreditó que realizó acciones de coordinación con la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER) orientadas a analizar y emitir un diagnóstico (Diagnóstico MEJORA) sobre los cuatro procesos generales que conforman el servicio postal (recibir, clasificar, transportar y entregar la correspondencia y envíos) y proponer recomendaciones de cada uno de los procedimientos operativos que los integran, que sirvieran para garantizar un servicio más ágil y eficiente, por medio de la implementación del programa “Método Económico y Jurídico de Reforma Administrativa” (Programa MEJORA),³⁸ el cual, a la fecha de cierre del presente informe de auditoría, continua implementándose.

- c) Actualizar y difundir los manuales de los procesos operativos (Acción puntual 2.1.3 del PISPM 2020-2024)³⁹

El SEPOMEX informó que contó con cuatro manuales de procesos operativos que corresponden a los procesos de recibir, clasificar, transportar y entregar la correspondencia y envíos:

- En 2022, el SEPOMEX acreditó que actualizó y difundió el “Manual de Procedimientos Operativos del Proceso de Recibir la Correspondencia y Envíos”.
- Como hechos posteriores, en 2023, el SEPOMEX actualizó y difundió el “Manual de Procedimientos Operativos del Proceso de Transportar la Correspondencia y Envíos”.
- Con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el SEPOMEX proporcionó, con el oficio DCPE/03364/008/2024 del 4 de enero de 2024, los Manuales de Procedimientos Operativos del Proceso de Entregar y Clasificar la Correspondencia y Envíos, con fecha de versión 12 de diciembre de 2023.

³⁷ Acción puntual 2.1.2. “Realizar, en coordinación con la CONAMER, una reingeniería de los macro procesos para mejorar las condiciones de servicio”.

³⁸ “MEJORA” es una herramienta de la política de mejora regulatoria que promueve la revisión y diagnóstico del marco regulatorio nacional en sectores económicos estratégicos, el cual es un Programa Específico de Simplificación y Mejora Regulatoria contenido en el artículo Décimo Primero Transitorio de la Ley General de Mejora Regulatoria (LGMR). Diagnóstico MEJORA, Sobre los Procesos de Recibir, Clasificar, Transportar y Entregar Correspondencia y Envíos del SEPOMEX. Marco Legal. Información proporcionada por la Dirección Corporativa de Planeación Estratégica del SEPOMEX mediante el oficio núm. DCPE/03364/307/2023, del 21 de junio de 2023.

³⁹ Acción puntual 2.1.3. “Actualizar y difundir los manuales de los procesos operativos”.

- d) Mantener la certificación del Sistema de Gestión de Calidad por parte de la Unión Postal Universal (UPU) (Acción puntual 2.1.4 del PISPM 2020-2024)⁴⁰

El SEPOMEX informó que, para atender la acción puntual 2.1.4, en 2019, inició las gestiones para solicitar la certificación del Sistema de Gestión de Calidad UPU; pero: “por la contingencia sanitaria derivada de la pandemia del COVID-19 se suspendieron todas las visitas de campo por parte de la UPU”.⁴¹ Al respecto, el SEPOMEX informó que, en 2022, para avanzar en los trabajos para contar con la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad UPU, realizó lo siguiente:

- Estableció las metas siguientes: 1) “95% de entregas en menos de 10 días hábiles” y 2) “menos de 0.05% de salidas no conformes”.⁴²
- Instruyó la implementación y el seguimiento del Sistema de Calidad en las áreas operativas del organismo, con el oficio DCPE/03364/0640/2022 del 14 de diciembre de 2022.
- Como hechos posteriores, en 2023, inició el seguimiento del Sistema de Calidad y proporcionó el oficio DCPE/03364/065/2023 del 31 de enero de 2023, mediante el cual solicita acceso para que el personal lleve a cabo supervisiones de calidad en la Dirección Metropolitana, Direcciones Regionales y MEXPOST.

Con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el SEPOMEX acreditó, con los oficios núms. DCPE/03364/006/2024 y DCPE/03364/013/2024 del 3 y 5 de enero de 2024, que, en 2023, continuó con las gestiones para la certificación: a) proporcionó la Metodología para la certificación de la calidad de servicio de la UPU para el período 2023-2025, en la que se indica que la evaluación para la certificación se basa en las respuestas al cuestionario (requisitos previos), los resultados en materia de desempeño y la inspección sobre el terreno, y b) envió a la UPU el oficio núm. SAI/03542/328/2023 del 17 de noviembre de 2023 mediante el cual la Subdirección de Asuntos Internacionales del SEPOMEX solicitó aplicar nuevamente para el proceso de certificación; por lo que se solventó la observación.

⁴⁰ Acción puntual 2.1.4. “Mantener la certificación del Sistema de Gestión de Calidad mediante la realización de la certificación por parte de la UPU”.

⁴¹ Información proporcionada por la Dirección Corporativa de Planeación Estratégica con el oficio DCPE/03364/307/2023 del 21 de junio de 2023.

⁴² Aquel producto, servicio o salida de un proceso, que no cumple con los requerimientos o características definidas, ya sea por el cliente o por un proceso de la cadena productiva. SEPOMEX, Manual de Procedimientos Operativos del Proceso Transportar la Correspondencia y Envíos, México, versión A4, 08/02/2023, p.6.

- e) Dotar a los centros operativos de equipos y sistemas informáticos necesarios para garantizar la prestación del servicio (Acción puntual 2.1.5 del PISPM 2020-2024)⁴³

En 2022, el SEPOMEX proyectó renovar 1,294 equipos de fotocopiado, impresión y digitalización en el contrato SPM-DCAF-SRM-S-036-22 y acreditó el cumplimiento de la meta.

En 2021, de acuerdo con el Proyecto “Mejora de los Procesos Operativos de la Exportación de los Servicios Registrados y EMS Fase III”,⁴⁴ el SEPOMEX proyectó adquirir 15 mesas de trabajo con equipo informático; al respecto, en 2022, adquirió 16 mesas de trabajo y 4 escáneres, lo que significó una mesa de trabajo adicional a la programada en 2021 y 4 escáneres que no programó, debido a que el proveedor bajó sus precios. Asimismo, en 2021 proyectó renovar 3,300 equipos de cómputo en el contrato SPM-DCAF-SRM-S-051-21 y renovó el 100.0% de los equipos de cómputo.

Asimismo, el SEPOMEX programó desarrollar 6 sistemas informáticos que se relacionaron con la cancelación de facturas; el museo postal; las alertas y el control de los datos abiertos institucionales; la generación de guías MEXPOST; la recopilación y análisis de interacciones del Centro de Atención Telefónica y el Sistema Track and Trace Central (sistema de rastreo). Al respecto, acreditó que desarrolló el 100.0% de los sistemas informáticos programados.⁴⁵

- f) Continuar con la atención a la conectividad de las oficinas postales para garantizar la transmisión de la información a los usuarios (Acción puntual 2.1.6 del PISPM 2020-2024)⁴⁶

El SEPOMEX informó que, para atender la acción puntual 2.1.6, a diciembre de 2022, contó con 7,224 oficinas, de las que 1,519 fueron oficinas con atención al público, con atención a clientes corporativos y centros de distribución y transbordo y 5,705 fueron puntos de servicio con terceros. Asimismo, de las 1,519 oficinas con atención al público, clientes corporativos y centros de distribución y transbordo, 1,339 oficinas (88.2%) registraron conectividad, lo que significó que, a 2022, 180 oficinas (11.8%) carecieron de conectividad, sin que en la información proporcionada por el SEPOMEX se especificaran las acciones a implementar para proporcionar conectividad a dichas oficinas. Las oficinas conectadas y sin conectar se muestran a continuación:

⁴³ Acción puntual 2.1.5. “Dotar a los centros operativos de equipos y sistemas informáticos necesarios, para garantizar la prestación del servicio”.

⁴⁴ Cabe destacar que el presupuesto para la adquisición fue aprobado por la Unión Postal de las Américas, España y Portugal, vía el Fondo de Disponibilidad, del presupuesto aprobado el SEPOMEX aportó el 15.0%.

⁴⁵ Con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el SEPOMEX proporcionó con el oficio DCPE/03364/005/2024 del 2 de enero de 2024, las actas de entrega de los sistemas: Sistema de Cancelación de Facturas, Sistema de recopilación y análisis de interacciones del Centro de Atención Telefónica y Sistema de Consulta de Seguimiento de Track and Trace Central, los cuales se llevaron a cabo en 2022 y, como hechos posteriores, en 2023.

⁴⁶ Acción puntual 2.1.6. “Continuar con la atención a la conectividad de las oficinas postales para garantizar la transmisión de la información a los usuarios”.

OFICINAS CON CONECTIVIDAD, 2022
(Oficinas y porcentaje)

Oficinas con atención al público (a)	Oficinas con atención a clientes corporativos (b)	Centros de distribución y transbordo (c)	Oficinas con atención al público, a clientes corporativos y centros de distribución y transbordo d = (a + b + c)	Puntos de servicio con terceros (e)	Total de oficinas f= (d + e)	Oficinas con conectividad (g)	Oficinas sin conectividad h= (d-g)	Participación de las oficinas sin conectividad i= (h/d)*100
1,334	74	111	1,519	5,705	7,224	1,339	180	11.8

FUENTE: Elaborado por el grupo auditor, con base en la información proporcionada por la Dirección Corporativa de Planeación Estratégica y la Dirección Corporativa de Información y Tecnología del SEPOMEX con el oficio DCPE/03364/307/2023 del 21 de junio de 2023.

¹ La Dirección Corporativa de Planeación Estratégica reportó 7,224 oficinas; sin embargo, 5,705 son puntos de servicio con terceros, por lo que no se consideraron para calcular el porcentaje de cobertura.

En 2022, el SEPOMEX informó que atendió 32 solicitudes de conectividad de las oficinas postales, relacionadas con la contratación de línea telefónica, internet y conexión a la red alámbrica o inalámbrica; al respecto, con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el SEPOMEX proporcionó, con el oficio DCPE/03364/008/2024 del 4 de enero de 2024, el “Reporte de Activación de Servicios” de uno de los prestadores de servicio (TELMEX), en el que se señaló que en 16 oficinas (50.0%) de las 32 no hay factibilidad de activar los servicios de conectividad y que en 2021 en 6 oficinas (18.8%) se activaron los servicios de conectividad, en 2022 se activaron dichos servicios en 9 oficinas (28.1%) y en 2023 en 1 oficina (3.1%). Asimismo, con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, el SEPOMEX emitió el oficio DCIT/SSI/00118/025/2023 del 5 de diciembre de 2023, en el que la Subdirección de Servicios Informáticos instruyó a la Gerencia Telecomunicaciones que, a partir de la recepción del oficio, realice lo siguiente: a) toda solicitud de alta, baja y cambio deberá ser atendida mediante oficio, comunicando las acciones realizadas y su conclusión al área requirente; b) en caso de que el prestador de servicio no cuente con factibilidad para prestar el servicio, se deberá solicitar una segunda opinión con otro prestador de servicio; c) solicitar a los prestadores de servicio el corte de altas, bajas o cambios realizados al corte de cada mes, así como un informe acumulado al 31 de diciembre de cada ejercicio, y d) presentar un reporte semestral de las opciones existentes en el mercado para brindar conectividad a las oficinas del SEPOMEX, por lo que se solventó la observación.

g) Fortalecer los procesos de localización y seguimiento de la materia postal (Acción puntual 2.1.7 del PISPM 2020-2024)⁴⁷

El SEPOMEX acreditó que, en el periodo 2020-2022, desarrolló 6 sistemas informáticos: 1) el Sistema de seguimiento MEXPOST; 2) el Sistema de Consulta de Seguimiento de Track and Trace Central y 3) el Portal de seguimiento institucional; 4) Sistema de Consulta SACMEX; 5)

⁴⁷ Acción puntual 2.1.7. “Fortalecer los procesos de localización y seguimiento de la materia postal”.

Sistema de Consulta de Clientes Corporativos, y 6) Sistema Geográfico de Cobertura MEXPOST.⁴⁸

2022-1-09J9E-07-0373-07-001 **Recomendación**

Para que el Servicio Postal Mexicano, con la autorización de la Junta Directiva, elabore un diagnóstico de las necesidades de inversión en materia de infraestructura y tecnología y, con base en ello, diseñe e implemente una estrategia de inversión para modernizar la infraestructura y diversificar la cartera de servicios y productos actuales, a fin de que se constituya en actor relevante de la nueva economía digital, genere ingresos y mejore la autosuficiencia financiera en el mediano plazo, en términos de lo dispuesto en los artículos 134, párrafo primero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 7, párrafo primero, fracciones I y VI, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; 1, párrafo segundo, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, y los retos 1 y 6, los objetivos prioritarios 2 y 3, así como la estrategia prioritaria 2.1 del Programa Institucional del Servicio Postal Mexicano 2020-2024, e informe a la Auditoría Superior de la Federación de las medidas emprendidas.

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

5. **Promoción de los servicios postales⁴⁹**

a) Actualización tarifaria (Acción puntual 3.1.1 del PISPM 2020-2024)⁵⁰

En 2021, el SEPOMEX realizó la “Propuesta de Tarificación, Servicio Postal Mexicano” para el incremento de la tarifa de los servicios de envío de paquetería tradicional y del servicio acelerado (MEXPOST). Dicha propuesta fue autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), con el oficio núm. 349-B-361 del 16 de julio de 2021, en donde se señaló que las tarifas y la reclasificación de la tabla de volumen de piezas de depósito masivo (nacional) cartas se actualizarán a partir del 1 de febrero de cada ejercicio fiscal y se considerará el incremento del Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC) publicado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía durante el año inmediato anterior.

⁴⁸ Con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el SEPOMEX proporcionó, con el oficio DCPE/03364/005/2024 del 2 de enero de 2024, las actas de entrega de los tres proyectos (1) el Sistema de seguimiento MEXPOST; 2) el Sistema de Consulta de Seguimiento de Track and Trace Central y 3) el Portal de seguimiento institucional) llevados a cabo en 2021 y 2022, por lo que se atiende la observación.







⁴⁹ Con la finalidad de verificar la promoción de los servicios postales, se solicitó información a SEPOMEX mediante los oficios núm. OAED/DGADDE/200/2023 del 23 de mayo de 2023 y DGADDE/331/2023 del 27 de octubre de 2023. SEPOMEX, por medio de los oficios núms. DCPE/03364/307/2023 del 21 de junio y DCPE/03364/565/2023, del 9 de noviembre de 2023, proporcionó la información solicitada.

⁵⁰ Acción puntual 3.1.1 “Gestionar la actualización tarifaria”.

En 2022 se actualizaron las tarifas de paquetería tradicional; MEXPOST servicio estándar, servicio día siguiente y servicio dos días y guías prepagadas MEXPOST, conforme al incremento del INPC del ejercicio fiscal anterior, correspondiente al 7.36%, sin IVA incluido.

A nivel nacional, existen empresas privadas que prestan el servicio de envío de paquetería. Se realizó un análisis comparativo con los precios ofrecidos por las empresas DHL y FedEx,⁵¹ como se muestra a continuación:

ENVÍOS DE PAQUETERÍA NACIONAL, 2022-2023
(Pesos)

Empresa	Año	1 kilo	5 kilos	10 kilos
Zona A				
	2022 ¹	159.5	253.1	363.9
	2023 ¹	172.0	272.9	392.4
	2022	258.5	364.4	527.4
	2023	281.6	397.0	574.6
	2022	224.4	332.4	497.6 ²
	2023	232.2	344.0	516.5 ³
Zona G				
	2022 ¹	199.1	360.2	611.6
	2023 ¹	214.6	388.4	659.3
	2022	421.8	717.9	1,258.3
	2023	459.5	782.1	1,370.8
	2022	349.9	678.0	1,185.5 ⁴
	2023	365.7	708.5	1,238.5 ⁵

FUENTE: Elaborado por el grupo auditor con base en las tarifas MEXPOST, día siguiente 2022, proporcionadas por el SEPOMEX mediante el oficio núm. DCPE/03364/307/2023 del 21 de junio de 2023, y las tarifas 2022 y 2023 de DHL y FEDEX, disponibles en: https://mydhl.express.dhl/content/dam/downloads/mx/es/rate-guide/service_and_rate_guide_mx_es_2023.pdf.coredownload.pdf; https://mydhl.express.dhl/content/dam/downloads/mx/es/rate-guide/service_and_rate_guide_mx_es_2022.pdf.coredownload.pdf; <https://www.fedex.com/content/dam/fedex/international/rates/fedex-rates-all-es-mx-2022.pdf>; <https://www.fedex.com/content/dam/fedex/international/rates/fedex-rates-all-es-mx-2023.pdf>

¹ Cifras calculadas más IVA del 16.0%

² Cifra calculada con un incremento de 33.0 pesos por kilogramos adicional.

³ Cifra calculada con un incremento de 34.5 pesos por kilogramo adicional.

⁴ Cifra calculada con un incremento de 101.5 pesos por kilogramo adicional.

⁵ Cifra calculada con un incremento de 106.0 pesos por kilogramo adicional.

En 2022, el SEPOMEX prestó el servicio de paquetería a un costo más bajo respecto de las empresas DHL y FedEx, ya que un paquete con un peso máximo de 1 kilogramo, enviado a la zona A, que considera una distancia de hasta 250 km con entrega al día siguiente, tuvo un costo en el SEPOMEX de 159.5 pesos IVA incluido, mientras que enviarlo por DHL costó 258.1 pesos y con FedEx 224.4 pesos. Asimismo, enviar un paquete de 10 kilos a una distancia más larga (Zona G) costó 611.6 pesos con el SEPOMEX, 1,258.3 pesos con DHL y 1,185.5 pesos con FedEx.

⁵¹ De acuerdo con el documento “Las empresas y líderes con mejor reputación en México en 2022”, elaborado por el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa, las empresas DHL y FEDEX obtuvieron el primero y segundo lugar, respectivamente, en el ranking de las empresas con mejor reputación en el sector de Servicio de Paquetería y Logística. Disponible en <https://www.merco.info/mx/actualidad/merco-empresas-y-lideres-mexico-2022>.

b) Difusión de las nuevas tarifas (Acción puntual 3.1.2 del PISPM 2020-2024)⁵²

El SEPOMEX acreditó que, en 2021-2022, comunicó la entrega de paquetes con materiales que incluyeron la actualización tarifaria, para su distribución a las oficinas postales de cada región y su difusión a los usuarios. Asimismo, se verificó que contó con el sitio web denominado “Portal Comercial SEPOMEX”,⁵³ el cual contiene las tarifas de correos de depósitos individuales, depósitos masivos, así como las tarifas MEXPOST nacionales e internacionales.

c) Esquema de descuentos para zonas de alta y muy alta marginación (Acción puntual 1.2.1 del PISPM 2020-2024)⁵⁴

En 2022, el SEPOMEX careció de una metodología propia para identificar las zonas de alta y muy alta marginación: “El total de zonas de alta y muy alta marginación que considera para efectos estadísticos corresponden a los municipios identificados por el Consejo Nacional de Población”;⁵⁵ sin embargo, los datos reportados por el SEPOMEX difieren de los reportados por el CONAPO, ya que contabilizó 851 municipios de alta y muy alta marginación; pero, en el Índice de Marginación por Entidad y Municipio del CONAPO se identificaron 1,100 municipios marginados en 2015 y 790 municipios marginados en 2020.

Al respecto, la Subdirección de Desarrollo Estratégico del SEPOMEX solicitó, con el oficio núm. SDE/03365/001/2024 del 03 de enero de 2024, a la Dirección Corporativa de Planeación Estratégica la actualización del documento Guía Técnica de la Metodología de Cobertura de la Oferta de Servicios Postales: “a fin de incorporar en el documento el mecanismo de control que garantice que en el Servicio Postal Mexicano se utilizará información actualizada para la identificación de zonas de alta y muy alta marginación, de acuerdo con los datos reportados por el Consejo Nacional de Población (CONAPO)”,⁵⁶ por lo que se solventó la observación.

En cuanto a la acción puntal de proponer un esquema de descuentos para zonas de alta y muy alta marginación, en el periodo 2020-2022, el SEPOMEX no llevó a cabo dicha acción y señaló que: “las tarifas de los servicios que ofrece, no se encuentran en función de un esquema de descuentos para zonas de alta y muy alta marginación, toda vez que las tarifas aplicadas a los servicios cuentan con un carácter social y se han mantenido sin variaciones desde 2010, a fin de brindar precios asequibles a la población, con las tarifas más bajas del mercado a nivel nacional”. Al respecto, se verificó que las tarifas que no han sido modificadas corresponden a servicios postales (cartas y tarjetas postales; envíos de

⁵² Acción puntual 3.1.2 “Difundir las nuevas tarifas”.

⁵³ <https://www.portal.correosdemexico.com.mx/portal/>

⁵⁴ Acción puntual 1.2.1 “Proponer un esquema de descuentos para zonas de alta y muy alta marginación”.

⁵⁵ Información proporcionada por el SEPOMEX con el oficio núm. DCPE/03364/307/2023 del 21 de junio de 2023.

⁵⁶ Con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el SEPOMEX proporcionó la información con los oficios núm. DCPE/03364/008/2024 del 4 de enero de 2024 y DCPE/03364/009/2024 del 5 de enero de 2024.

impresos en general; productos filatélicos, y servicios adicionales por pieza), lo cual no incluye la actualización tarifaria de 2021 aplicada a los servicios de paquetería.

Al respecto, con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, el SEPOMEX acreditó que el Director Corporativo Comercial instruyó, con el oficio núm. DCC/2023/103.-1186 del 30 de octubre de 2023, la realización de mesas de trabajo para estudiar la viabilidad de proponer un esquema de descuentos para zonas de alta y muy alta marginación, en el marco del despliegue de la plataforma de comercio electrónico del SEPOMEX denominada “CorreosClic”. Como resultado de las mesas de trabajo realizadas, mediante el oficio núm. DCC/SDC/2023/03332.-308 del 27 de noviembre de 2023, se comunicó la viabilidad de proponer un esquema de descuentos para las zonas de alta y muy alta marginación mediante el cobro de tasa 0% de la comisión por venta por el uso de la plataforma a usuarios vendedores: “como parte de las estrategias en apoyo a las comunidades de alta y muy alta marginación identificadas en las que Correos de México tiene presencia, la comisión para usuarios vendedores y artesanos residentes de estos municipios será del 0%”, lo cual se asentó en el documento “Políticas del vendedor”, por lo que se solventó la observación.⁵⁷

d) Impacto de la actualización tarifaria (Estrategia 3.1 del PISPM 2020-2024)⁵⁸

En la “Propuesta de tarificación, Servicio Postal Mexicano” se elaboró un cálculo sobre el impacto probable del cambio de tarifas sobre el nivel de ingresos conforme a un muestreo realizado de los envíos de MEXPOST y SEPOMEX. La estimación se presenta a continuación:

ESTIMACIÓN DE INGRESOS SEPOMEX, 2021
(Pesos y porcentaje)

MEXPOST				SEPOMEX			
Número de piezas	Ingresos estimados (pesos)		Variación de los ingresos	Número de piezas	Ingresos estimados (pesos)		Variación de los ingresos
	Tarifa vigente	Incremento tarifario			Tarifa vigente	Incremento tarifario	
778,680	172,688,915	181,144,736	5.0%	416,247	18,769,999	33,070,145	76.0%

FUENTE: Propuesta de tarificación, Servicio Postal Mexicano, remitida por el SEPOMEX mediante oficio núm. DCPE/03364/307/2023 del 21 de junio de 2023.

Con la actualización tarifaria de 2021 se previó un incremento positivo del 5.0% y 76.0%, respectivamente, para los envíos de MEXPOST y tradicional. No obstante, los ingresos

⁵⁷ Con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el SEPOMEX acreditó la información con los oficios núm. DCPE/03364/008/2024 del 4 de enero de 2024 y DCPE/03364/009/2024 del 5 de enero de 2024.

⁵⁸ Estrategia prioritaria 3.1. “Actualizar las tarifas postales, promoviendo mayores ingresos para el Organismo por la venta de servicios”.

nacionales reportados por el SEPOMEX disminuyeron en 6.6% en el bienio 2021-2022, como se muestra a continuación:

INGRESOS REPORTADOS EN CUENTA PÚBLICA POR VENTA DE SERVICIOS, 2018-2022
(Miles de pesos)

INGRESOS ¹						
Año	2018	2019	2020	2021	2022	Variación %
Nacionales	1,745,197,313.1	1,431,456,788.2	1,181,156,544.0	1,360,469,511.8	1,270,934,805.0	(6.6)
Internacionales	1,026,122,755.9	667,554,646.4	816,480,928.8	515,434,267.8	340,066,367.0	(34.0)
Total	2,771,320,069.1	2,099,011,434.6	1,997,637,472.8	1,875,903,779.7	1,611,001,172.0	(14.1)

FUENTE: Elaborado por el grupo auditor de la ASF con base en la información proporcionada por el SEPOMEX, mediante oficio núm. DCPE/03364/307/2023 del 21 de junio de 2023.

¹ Cifras deflactadas con un factor de actualización de 1.220853245 para 2018; 1.172502438 en 2019; 1.125592469 en 2020; 1.070317353 en 2021 y 1 en 2022.

En el periodo 2021-2022, los ingresos nacionales disminuyeron 6.6% a pesar de la actualización tarifaria llevada a cabo en 2021, que debía promover mayores ingresos para el SEPOMEX por la venta de servicios.

La observación a este aspecto se encuentra en la Recomendación 2022-1-09J9E-07-0373-07-001 del presente Informe de Auditoría y se refiere a que el SEPOMEX, con la autorización de la Junta Directiva, elabore un diagnóstico de las necesidades de inversión en materia de infraestructura y tecnología y, con base en ello, diseñe e implemente una estrategia de inversión para modernizar la infraestructura y diversificar la cartera de servicios y productos actuales, a fin de que se constituya en actor relevante de la nueva economía digital, genere ingresos y mejore la autosuficiencia financiera en el mediano plazo.

6. Configuración de rutas logísticas y circuitos postales (Acción puntual 1.1.1 del PISPM 2020-2024)⁵⁹

En 2022, la Red Postal del SEPOMEX se integró por nueve rutas: la ruta aérea internacional, la ruta aérea nacional, la ruta marítima, la ruta postal, la ruta postal gratuita, la ruta primaria, la ruta secundaria, la ruta servida por administración y la ruta troncal. De acuerdo con la información proporcionada por el SEPOMEX, en el periodo 2020-2023, se realizó el análisis de la configuración de las nueve rutas que conforman la Red Postal del SEPOMEX, lo que significó una atención del 100.0% del total de las rutas.

⁵⁹ Acción Puntual 1.1.1 "Revisar la configuración de las rutas logísticas, a fin de optimizar su cobertura". Con el propósito de verificar el cumplimiento de las disposiciones señaladas, mediante los oficios núms. OAED/DGADDE/200/2023 del 23 de mayo de 2023 y DGADDE/315/2023 del 16 de octubre de 2023, se solicitó a SEPOMEX información relacionada con la configuración de las rutas logísticas y circuitos postales. Mediante los oficios núm. DCPE/03364/307/2023 del 21 de junio de 2023 y DCPE/03364/554/2023 del 6 de noviembre de 2023, el organismo remitió la información solicitada.

- **Rutas postales⁶⁰**

En el trienio 2020-2022, el SEPOMEX operó con 4 centros de distribución: Pantaco (CDMX), Benito Juárez (CDMX); Monterrey, y Guadalajara; al respecto, el SEPOMEX acreditó que elaboró un diagnóstico de las rutas y circuitos postales de la red logística terrestre para determinar su productividad y, como resultado, se implementó de manera inicial un plan de mejora de rutas postales, en los circuitos del Centro de Despacho Terrestre Pantaco.

Asimismo, el SEPOMEX acreditó los Informes de Resultados de la Implementación de las Propuestas de Rutas Servidas por Administración y Circuitos Postales de las regiones centro, sur y norte realizadas en 2022.⁶¹

- **Rutas servidas por administración⁶²**

En el periodo 2020-2022, el SEPOMEX informó que: “se reestructuró la red logística que atiende las regiones centro, sur y norte del país, pasando de 195 a 149 rutas y circuitos”⁶³ y acreditó los Informes de Resultados “Reestructuración de Rutas Servidas por Administración y Circuitos Postales”.⁶⁴ Con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, se agregó al Programa Anual de Trabajo 2024 el proyecto “Seguimiento a la reestructuración y mantenimiento de rutas postales 2024”,⁶⁵ a fin de continuar con la reestructuración de la red logística en 2024.

Asimismo, el SEPOMEX informó que, como seguimiento para la reestructuración de Rutas Servidas por Administración y Circuitos Postales, se realizó la evaluación de los indicadores de cumplimiento de horarios itinerarios para la Región Norte, Centro y Sur durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2022 con el objetivo de identificar aquellos estados que tengan problemáticas para la atención de rutas postales.

⁶⁰ Es el conjunto de vías y caminos que utiliza el Servicio Postal Mexicano para trasladar la correspondencia, envíos y bienes muebles entre las diferentes oficinas postales e instalaciones de terceros; utiliza unidades propias o de terceros.

⁶¹ Con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el SEPOMEX acreditó la información con los oficios núm. DCPE/03364/017/2024 y DCPE/03364/018/2024 del 10 y 11 de enero de 2024, respectivamente.

⁶² Rutas atendidas con personal, vehículos y recursos del SEPOMEX, transporta la correspondencia y envíos entre oficinas postales pueden tener las características técnicas de las otras rutas.

⁶³ Proporcionado por el SEPOMEX mediante el oficio DCPE/03364/307/2023 del 21 de junio de 2023.

⁶⁴ Con motivo de la reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el SEPOMEX acreditó la información con el oficio núm. DCPE/03364/ 017 /2024 del 10 de enero de 2024.

⁶⁵ Con motivo de la reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el SEPOMEX acreditó la información con el oficio núm. DCPE/03364/014/2024 del 09 de enero de 2024.

- **Rutas gratuitas**⁶⁶

En 2022, se registraron 617 rutas gratuitas, destaca la región sur con 486 rutas, que representaron el 78.6% del total de rutas gratuitas reportadas en 2022.

En 2021, el SEPOMEX realizó un diagnóstico de las rutas gratuitas e identificó⁶⁷ que existieron rutas que no operaban y otras que operaron por debajo de los límites de rentabilidad; por lo que se propuso verificar las alternativas para hacer eficientes las rutas en los rangos mínimos de manejo de materia postal, y definir los indicadores para su periódica revisión, y las acciones correctivas y preventivas. Al respecto, en atención a lo identificado en el diagnóstico, el SEPOMEX acreditó que, en 2022, analizó la viabilidad para realizar la depuración de las rutas gratuitas, los recorridos para verificar la conveniencia de su operación, ajustes en la frecuencia operativa, y determinó la inviabilidad para implementar indicadores de medición.⁶⁸

- **Rutas aéreas nacionales e internacionales**⁶⁹

En el caso de las Rutas Aéreas Nacionales, el SEPOMEX acreditó que, como hechos posteriores en 2023, llevó a cabo una alianza con Aeroméxico Cargo, la cual permite la utilización de espacios en vuelos con horarios prioritarios con Tarifa preferencial de 25.0 pesos por kilogramo de carga, e informó que actualmente se utilizan para transportar los envíos de Lotería Nacional a los destinos de Mexicali, Tijuana, La Paz, Chihuahua, CD. Juárez, Cancún, Chetumal, Hermosillo, CD. Obregón, Mérida y Culiacán.

En cuanto a las rutas aéreas internacionales, el SEPOMEX acreditó que, como hechos posteriores en 2023, realizó el alta y baja de itinerarios en el Sistema Institucional IPS del Sistema Postal Internacional, a fin de validar periódicamente la cobertura internacional.

- **Rutas marítimas**⁷⁰

En 2022, el SEPOMEX contó con tres rutas: en el Estado de Quintana Roo, que enlazan Cancún a Isla Mujeres; Playa del Carmen a Cozumel, y en Sinaloa que enlaza a Baja California

⁶⁶ Ruta operada por terceros, que no genera un costo para el SEPOMEX, se realiza dentro de la entidad y representa un beneficio de carácter social para la comunidad. Los recorridos de las rutas gratuitas son realizados con el apoyo de autoridades municipales.

⁶⁷ Nota informativa proporcionada mediante el oficio DCPE/03364/307/2023 del 21 de junio de 2023.

⁶⁸ Con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el SEPOMEX acreditó la información con el oficio núm. DCPE/03364/017/2024 del 10 de enero de 2024.

⁶⁹ Medio por el cual se transporta la correspondencia y envíos vía aérea; utiliza los servicios de líneas aéreas nacionales o internacionales. Con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el SEPOMEX acreditó la información con el oficio núm. DCPE/03364/017/2024 del 10 de enero de 2024.

⁷⁰ Medio por el cual se transporta la correspondencia y envíos vía marítima; utiliza los servicios de manera contractual de embarcaciones (lancha, barco, ferry, etc.). Con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el SEPOMEX acreditó la información con el oficio núm. DCPE/03364/017/2024 del 10 de enero de 2024.

Sur. Asimismo, acreditó que opera estas rutas por medio de contratos anuales con itinerarios formalizados por contrato que se encuentran ajustados a la operación.

- **Rutas Secundarias⁷¹**

El SEPOMEX acreditó que, en 2021, identificó duplicidad en el kilometraje y tiempo, y que algunas rutas no se utilizaban, por lo cual se realizó una depuración que derivó en 3 rutas; al respecto, acreditó los oficios de solicitud de cancelación de las rutas secundarias y los estudios técnicos realizados.

- **Rutas troncales y primarias⁷²**

El SEPOMEX acreditó que, de 2020 a 2023, se realizaron ajustes a la configuración terrestre de las rutas troncales y primarias, con la finalidad de mejorar los tiempos y rentabilidad de los recorridos; al respecto, acreditó los estudios técnicos operativos de las rutas troncales y primarias.

7. Seguridad postal⁷³

a) Fortalecer la seguridad de la materia postal (Acción puntual 2.3.1. del PISPM 2020-2024)⁷⁴

El SEPOMEX acreditó que, en el periodo 2020-2022, se realizaron 76 operativos preventivos en materia de irregularidades en el proceso postal, y 144 operativos en coordinación con la Guardia Nacional, para la revisión de materia postal mediante binomios caninos para la localización y detección de sustancias y artículos prohibidos⁷⁵.

⁷¹ Rutas terrestres que unen ciudades principales con cabeceras municipales y da continuidad a las rutas troncales y primarias, para transportar la correspondencia, envíos y bienes muebles, son atendidas por terceros y su servicio no es exclusivo del SEPOMEX. Con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el SEPOMEX acreditó la información con el oficio núm. DCPE/03364/017/2024 del 10 de enero de 2024.

⁷² Las rutas primarias son aquéllas que unen vía terrestre, las ciudades principales en uno o máximo dos estados, para transporte de correspondencia, envíos y bienes muebles, requieren de un solo vehículo para realizar el viaje redondo y por su duración y frecuencia se realiza con unidades de terceros y son de uso exclusivo del SEPOMEX. Las rutas troncales son aquéllas que conectan vía terrestre dos o más ciudades de diferentes estados, para el transporte de correspondencia, envíos y bienes muebles, requieren de por lo menos dos unidades para realizar el viaje redondo y por su duración y frecuencia se realiza con vehículos de terceros que son de uso exclusivo del SEPOMEX. Con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el SEPOMEX acreditó la información con el oficio núm. DCPE/03364/017/2024 del 10 de enero de 2024.

⁷³ Con el propósito de verificar el cumplimiento de las disposiciones señaladas mediante el requerimiento anexo al oficio OAED/DGADDE/200/2023 del 23 de mayo de 2023, se solicitó a SEPOMEX, información relacionada con la seguridad postal. Mediante el oficio núm. DCPE/03364/307/2023 del 21 de junio de 2023, el organismo remitió la información solicitada.

⁷⁴ Acción puntual 2.3.1 "Fortalecer la seguridad de materia postal mediante la inspección procurando la protección de los intereses de los usuarios y del Organismo".

⁷⁵ Nota informativa proporcionada por el SEPOMEX mediante oficio núm. DCPE/03364/307/2023 del 21 de junio de 2023.

Asimismo, informó que en los programas anuales de trabajo del periodo 2020-2022 se establecieron metas en materia de capacitación y se informó el avance en la atención de las metas. En 2022, el SEPOMEX estableció las metas de realizar 252 cursos de capacitación, 20 operativos preventivos y 40 operativos con binomios caninos, las cuales tuvieron un cumplimiento del 90.9%, con 229 cursos de capacitación; del 175.0%, con 35 operativos preventivos y del 137.5%, con 55 operativos con caninos;⁷⁶ sin embargo, se identificó que no existe claridad en el registro de la meta de capacitación, ya que la descripción de la actividad refiere a “Cursos de capacitación” y la evidencia se relaciona con el número de personas capacitadas, lo cual no es consistente entre sí y representa un área de mejora.

Con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, el Director Corporativo de Asuntos Jurídicos, mediante el oficio núm. 1500.- 590, del 29 de diciembre de 2023, instruyó al Subdirector de Seguridad Postal lo siguiente: “Las metas relacionadas con las actividades de capacitación para los diversos Programas de Trabajo que se elaboren deberán establecerse en congruencia con la definición de la actividad”, lo cual tiene como finalidad tener claridad y consistencia en el registro de metas de capacitación en los distintos Programas de Trabajo que se propongan, por lo que se solventó la observación.⁷⁷

En 2022, el SEPOMEX acreditó contar con los documentos aprobados y vigentes siguientes: el Manual de Normas y Políticas de Rutas y Circuitos Postales; el Manual de Procedimientos Operativos del Proceso de Recibir la Correspondencia y Envíos; el Manual de Procedimientos Operativos del Proceso de Transportar la Correspondencia y Envíos; el Manual de Seguridad Postal, y la Circular 01-2021 mediante la cual se emiten diversas disposiciones relacionadas con el control de acceso en las instalaciones que ocupa el SEPOMEX, normas que regulan los procesos relacionados con la administración de las rutas y circuitos postales, la recepción y envío de correspondencia por volumen y destino, la identificación de irregularidades en materia postal, y las medidas de seguridad para la prevención de riesgos en las instalaciones y bienes con los que cuenta el Servicio Postal Mexicano.

Asimismo, el SEPOMEX acreditó que, en 2020, renovó el certificado Nivel Plata en la Oficina de Cambios Benito Juárez de la Ciudad de México relacionado con la seguridad postal, que otorga la Unión Postal de las Américas, España y Portugal, con una vigencia de tres años.⁷⁸

⁷⁶ Con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el SEPOMEX remitió, con el oficio núm. DCPE/03364/043/2024 del 15 de enero de 2024, los reportes de los operativos realizados, que corresponden a 35 operativos preventivos y 55 operativos con caninos, lo que representó más del 100.0% de cumplimiento de la meta establecida en el PAT 2022.

⁷⁷ Con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el SEPOMEX acreditó la información con el oficio núm. DCPE/03364/043/2024 del 15 de enero de 2024.

⁷⁸ El organismo proporcionó el documento emitido por la Unión Postal Universal núm. 4923(DOP.PSP)16, en donde se señala la recertificación de los estándares de seguridad S58 y S59 a la Oficina de Cambios Benito Juárez, de la Ciudad de México. El estándar S58 “Seguridad Postal- Medidas de seguridad generales”, define los requisitos mínimos, tanto físicos como de procedimientos, aplicables a las instalaciones principales dentro del área postal, y el S59 “Seguridad Postal- Oficina de cambio y seguridad del correo aéreo internacional”, indica los requisitos mínimos para asegurar las operaciones relativas al transporte del correo internacional.

Respecto del número de incidentes registrados relacionados con la seguridad en las instalaciones, del personal, del transporte y traslado de materia postal, de 2020 a 2022 se registraron 44 incidentes que derivaron en 43 denuncias penales y 1 denuncia ante el Órgano Interno de Control.

En 2022, se presentaron 19 incidentes, de los cuales se informó de la apertura de 18 carpetas de investigación en la Fiscalía para la Investigación de los Delitos Cometidos por los Servidores Públicos de la Ciudad de México, y 1 carpeta de investigación en el Estado de México. Al respecto, el SEPOMEX acreditó que, como parte de las acciones implementadas para inhibir las conductas en contra de los intereses de la entidad, realizó: “la presentación, ante las autoridades correspondientes, del personal que se detectó en flagrancia sustrayendo materia postal sin acreditar su legal posesión”.⁷⁹

En cuanto a las medidas para mitigar los incidentes en materia de inseguridad, el SEPOMEX acreditó los resultados de la implementación de operativos; verificación de unidades; instalación de filtros de seguridad y la presentación del personal detectado en flagrancia ante las autoridades correspondientes;⁸⁰ asimismo, acreditó la implementación de mecanismos de prevención de incidentes en las instalaciones; por ejemplo, el establecimiento de áreas de seguridad delimitadas físicamente con accesos restringidos y posicionamiento permanente de un elemento de policía que registra los ingresos y salidas de los empleados, ubicados en el Centro de Transbordos Terrestres Pantaco, que es el centro toral de mayor concentración, flujo y distribución de la materia postal a nivel nacional.⁸¹

b) Mecanismos de coordinación para la seguridad postal

El SEPOMEX acreditó que, en 2021, con el oficio núm. 1500.-393 del 8 de septiembre de 2021, solicitó a la Guardia Nacional el apoyo del personal con binomios caninos en la revisión de materia postal. En 2022, el SEPOMEX contó con los servicios de seguridad y vigilancia de la Policía Auxiliar de la Ciudad de México, los cuales se encuentran contratados desde 2018, para incluir, de forma itinerante y esporádica, el acompañamiento al personal de la Subdirección de Seguridad Postal, así como la vigilancia intramuros en las oficinas que ocupa el Servicio Postal Mexicano dentro de la Ciudad de México. Asimismo, acreditó los

⁷⁹ Nota informativa proporcionada por el SEPOMEX mediante oficio núm. DCPE/03364/307/2023 del 21 de junio de 2023. Con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el SEPOMEX acreditó, con el oficio núm. DCPE/03364/ 043 /2024 del 15 de enero de 2024, la información de las personas remitidas a las autoridades correspondientes.

⁸⁰ Con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el SEPOMEX acreditó, con el oficio núm. DCPE/03364/018/2024 del 11 de enero de 2024, los resultados, en 2022, de la implementación de seis medidas de mitigación de incidentes en seguridad postal.

⁸¹ Con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el SEPOMEX acreditó, con el oficio núm. DCPE/03364/006/2024 del 3 de enero de 2024, la implementación de mecanismos de prevención de incidentes en las instalaciones.

mecanismos de coordinación para fortalecer la seguridad postal en los centros de despacho del resto del país.⁸²

8. Coordinación interinstitucional⁸³

En el PISPM 2020-2024, se estableció la acción puntual 3.2.1, referente a realizar un análisis para proponer una alianza con organismos descentralizados dependientes de la Subsecretaría de Comunicaciones (SSC), para el aprovechamiento de su infraestructura con el fin de fortalecer la prestación del servicio.⁸⁴ Los organismos descentralizados de la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes (SICT) son los siguientes:

ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS DE LA SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

<p>Aeropuertos y Servicios Auxiliares</p>	<p>Agencia Espacial Mexicana (AEM)</p>	<p>Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos (CAPUFE)</p>	<p>Organismo Promotor de Inversiones en Telecomunicaciones</p>	<p>Financiera para el Bienestar</p>
---	--	---	--	-------------------------------------

FUENTE: Elaborado por el grupo auditor con base en el documento “Relación de las Entidades Paraestatales de la Administración Pública Federal” (DOF 07/08/2023).

Al respecto, el SEPOMEX indicó lo siguiente:

1. En 2001, con tiempo indefinido, se formalizó un convenio con Telecomunicaciones de México (TELECOMM), ahora Financiera para el Bienestar (FINABIEN), para proporcionar los servicios postales.

⁸² Con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el SEPOMEX acreditó, con el oficio núm. DCPE/03364/018/2024 del 11 de enero de 2024, el establecimiento de mecanismos de coordinación en las entidades federativas en donde se ubican los centros de despacho Pantaco, Guadalajara y Monterrey.

⁸³ Con el propósito de verificar el cumplimiento de las disposiciones señaladas mediante el requerimiento anexo al oficio OAED/DGADDE/200/2023 del 23 de mayo de 2023 y con el oficio núm. DGADDE/293/2023 del 3 de octubre de 2023, se solicitó a SEPOMEX, información relacionada con la coordinación interinstitucional. Con los oficios núms. DCPE/03364/307/2023 del 21 de junio de 2023 y DCPE/03364/538/2023 del 30 de octubre de 2023, la dependencia remitió la información solicitada.

⁸⁴ La acción puntual refiere a los organismos descentralizados de la Subsecretaría de Comunicaciones, adscrita a la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes. Cabe destacar que en el Decreto por el que se establecen las medidas de austeridad que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal bajo los criterios que en el mismo se indican (DOF 23/04/2020), se estableció la cancelación de diez subsecretarías. En relación con este último documento, el 02/11/2020 se publicó el Acuerdo delegatorio de facultades en materia de comunicaciones y desarrollo tecnológico, así como en materia de desarrollo ferroviario y multimodal competencia de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, en el cual se establece que: “Se determinó cancelar la plaza de la titular de la Subsecretaría de Comunicaciones”. Por lo que los organismos descentralizados presentados en el presente resultado corresponden a la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes.

2. En 2004, el SEPOMEX suscribió un convenio, por tiempo indefinido, con la Secretaría de Seguridad Pública (extinta a 2022), con el objeto de prestar el servicio público de correos en los centros federales de readaptación social y de rehabilitación psicosocial.
3. En 2009, el SEPOMEX celebró un convenio, de tiempo indefinido, con Diconsa, S.A. de C.V., con el objetivo de llevar el servicio básico de correos a las poblaciones más alejadas del país.
4. En 2022, se formalizó el contrato de comodato entre la empresa de participación estatal mayoritaria denominada “Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles, S.A. de C.V.” (AIFA) y el SEPOMEX, con el objeto de que este último utilice a título de comodato gratuito 49 m², en el área que se encuentra destinada para que pueda ser utilizada en la terminal de pasajeros del aeropuerto internacional.
5. En 2021, el SEPOMEX señaló que llevó a cabo un acercamiento con el Organismo Promotor de Inversiones en Telecomunicaciones (PROMTEL), Financiera para el Bienestar (FINABIEN) y CFE Telecomunicaciones e Internet para Todos (CFE-TEIT), los resultados fueron los siguientes:
 - a. PROMTEL ofreció la conexión a través de “Comunicación Satelital”; sin embargo “no se logró la solución, derivado de la falta presupuestal del SEPOMEX”.⁸⁵
 - b. En el caso de CFE TEIT: “esta Dirección Corporativa (de Información y Tecnología) ya no obtuvo respuesta de CFE TEIT”.
 - c. En el caso de Financiera para el Bienestar: “SEPOMEX quedó a la espera de la resolución de Telecomm”.⁸⁶
6. En 2022, el SEPOMEX informó que se presentó el Proyecto Banco del Bienestar en oficinas postales, con la finalidad de aprovechar la capacidad de las oficinas postales y realizar la instalación de sucursales de Banco del Bienestar. Cabe destacar que dicho proyecto es en beneficio del Banco del Bienestar y no del SEPOMEX.

Al respecto, si bien el SEPOMEX informó los convenios realizados, en el periodo 2001-2022, con la Secretaría de Seguridad Pública; DICONSA; la empresa de participación estatal mayoritaria denominada “Aeropuerto Internacional Felipe Ángeles, S.A. de C.V.” y el Banco del Bienestar, estos organismos públicos no son organismos descentralizados de la SICT.

En el caso de TELECOMM (ahora Financiera para el Bienestar), el PISPM 2020-2024 abarca las acciones realizadas por el SEPOMEX en el periodo 2020-2024 y dicho convenio se realizó en 2001.

⁸⁵ Información proporcionada por el SEPOMEX con el oficio núm. DCPE/03364/538/2023 del 30 de octubre de 2023.

⁸⁶ Información proporcionada por el SEPOMEX con el oficio núm. DCPE/03364/538/2023 del 30 de octubre de 2023.

Con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el SEPOMEX, con el oficio DCPE/03364/006/2024 del 3 de enero de 2024, y derivado de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, acreditó las gestiones realizadas ante Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos (CAPUFE) y el Instituto Mexicano del Transporte (IMT), para concretar acciones de coordinación y/o alianzas que contribuyan al fortalecimiento de la prestación del servicio postal,⁸⁷ relacionadas con:

- Aprovechamiento de la infraestructura de caminos y puentes federales para la ampliación de la red logística de transportación terrestre de correspondencia y envíos, con énfasis en zonas de alta y muy alta marginación.
- Aprovechamiento de servicios conexos a caminos y puentes federales para la optimización de la transportación de correspondencia y envíos, para mantener una cobertura postal amplia en beneficio de todos los mexicanos.
- Cooperación Técnica en el desarrollo de sistemas para fortalecer el servicio postal.
- Asesoría Técnica para la optimización del proceso de transportación de correspondencia y envíos.
- Capacitación de recursos humanos.

Asimismo, el SEPOMEX acreditó la formalización de una minuta de trabajo del 20 de diciembre de 2023 entre Financiera para el Bienestar (FINABIEN) y el SEPOMEX, mediante la cual se acordó identificar áreas de oportunidad para definir gestiones de coordinación y/o alianzas, para el aprovechamiento de la infraestructura física y tecnológica entre ambos organismos descentralizados de la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes (SICT). Al respecto, con el análisis de la información se solventó la observación.

9. Capital humano⁸⁸

- a) Convenio de Eficiencia en el Servicio (Convenio de Eficiencia) (Acción puntual 2.4.1 del PISPM 2020-2024).⁸⁹

En septiembre de 2016 entró en vigor el “Convenio de eficiencia en el servicio” realizado entre el SEPOMEX y el Sindicato Nacional de Trabajadores del Servicio Postal Mexicano

⁸⁷ Con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el SEPOMEX acreditó la información con el oficio DCPE/03364/006/2024 del 3 de enero de 2024.

⁸⁸ Con el propósito de verificar el cumplimiento de las disposiciones señaladas mediante los requerimientos anexos a los oficios OAED/DGADDE/200/2023 del 23 de mayo de 2023 y DGADDE/315/2023 del 16 de octubre de 2023, se solicitó a SEPOMEX la información relacionada con su capital humano. Con el oficio núm. DCPE/03364/307/2023 del 21 de junio de 2023 y DCPE/03364/554/2023 del 6 de noviembre de 2023, SEPOMEX remitió la información solicitada.

⁸⁹ Acción puntual 2.4.1. “Realizar un diagnóstico del convenio de eficiencia, que permita promover la productividad de los trabajadores.”

“Correos de México”, con tres objetivos: 1) Dar cumplimiento al Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018; 2) Establecer esquemas de evaluación diferenciados para el personal operativo, con criterios objetivos e integrales y 3) Contar con un esquema de eficiencia enfocado a la mejora de resultados, el cual sea transparente para los trabajadores.⁹⁰

En 2020, se realizó el “Diagnóstico Integral del Convenio de Eficiencia”, en el cual se identificaron 13 áreas de oportunidad relacionadas con la evaluación de los mensajeros y el personal de ventanilla, la detección de los factores que impiden el desarrollo de una productividad y rendimiento eficiente del personal, la implementación de estrategias para establecer medidas preventivas para los trabajadores que inciden en faltas injustificadas, el pago de un sobresueldo y la ausencia de sistemas de control en la medición del desempeño, entre otros.⁹¹

En el Reporte de avances del Segundo Trimestre 2020 el SEPOMEX señaló aspectos para la implementación de mejoras⁹² relacionadas con las áreas de oportunidad identificadas en el diagnóstico; sin embargo, en el Reporte de Avances del Cuarto Trimestre 2020, indicó que: “ante la crisis sanitaria (...) las actividades destinadas a realizar con el Sindicato Nacional de Trabajadores del Servicio Postal Mexicano-Correos de México (...) no fueron consumadas”.⁹³

En 2021, se aplazó la vigencia del Convenio al 31 de diciembre de 2022.⁹⁴ En 2022, el SEPOMEX dispuso del Convenio Modificatorio al Convenio Modificatorio de Eficiencia en el Servicio,⁹⁵ mediante el cual, se modificó la Cláusula vigésima primera del Convenio de Eficiencia, en la que estableció lo siguiente: “El presente Convenio tendrá una vigencia (...) hasta el 31 de diciembre de 2022, o hasta que las partes celebren otro que lo sustituya. (...) durante el primer semestre de 2022 debe revisarse su clausulado, para un mejor funcionamiento de este y en beneficio de las partes”.

⁹⁰ En el Convenio de Eficiencia se establecen la “Cláusulas Décima Sexta: Bono de Eficiencia Mensual”, en el que se indica que para el pago mensual de dicho bono se tomarán en consideración los resultados de las evaluaciones del desempeño de cada trabajador y la “Cláusula Décima Séptima: Bono trimestral de Máxima Eficiencia”, en la cual, se indica que dicho bono se pagará al 10.0% de los trabajadores mejor calificados por área y por cada uno de los tipos de grupo de eficiencia.

⁹¹ En el Diagnóstico Integral del Convenio de Eficiencia las áreas de oportunidad se denominaron de la manera siguiente: 1. Código de barras genérico, 2. Evaluación de mensajeros, 3. Inconformidades por parte de los destinatarios, 4. Factores de productividad, 5. Personal de ventanilla, 6. Infraestructura, 7. Materia postal rezagada, 8. Centros de Atención Integral (CAI), 9. Estímulo del empleado postal, 10. Ausentismo Laboral, 11. Clima Laboral, 12. Indicadores de cuantitativos y 13. Sistemas de control en la medición del desempeño.

⁹² Lograr una reducción en el tiempo de reparto; incorporar un nuevo código de barras específico para cada pieza de materia postal; actualizar y/o modificar los factores de ajuste ponderados para el cálculo del Bono de Eficiencia; considerar el grado de satisfacción del cliente; implementar indicadores de rendimiento que evalúen y controlen el ausentismo laboral en los centros de trabajo; fomentar la sensación de entusiasmo y compromiso con los objetivos del organismo, y motivar la asistencia por medio de incentivos no salariales y reconocimientos laborales.

⁹³ Información proporcionada por la Dirección Corporativa de Administración y Finanzas del SEPOMEX, mediante el oficio DCPE/03364/307/2023 del 21 de junio de 2023.

⁹⁴ Cabe destacar que la vigencia era al 31 de diciembre de 2021. El inicio de la vigencia del Convenio modificatorio comenzó el 6 de enero de 2022.

⁹⁵ El inicio de la vigencia del Convenio modificatorio comenzó el 6 de enero de 2022.

Al respecto, el SEPOMEX proporcionó la minuta de trabajo del 9 de mayo de 2022, en la cual se declaró lo siguiente: “Una vez realizada la revisión a profundidad del clausulado referente a la eficiencia en el servicio del organismo ‘las partes’ determinan que al momento no se considera pertinente la modificación de ninguna de las cláusulas referidas en la diversa vigésima primera”.⁹⁶

a) Capacitación

El Plan Anual de Capacitación 2022 (PAC 2022) se elaboró mediante la Detección de Necesidades a nivel nacional, donde el personal operativo administrativo y de mando respondió un cuestionario para identificar las áreas de capacitación; posteriormente, se realizó un análisis de los resultados y se determinaron las prioridades. Asimismo, se consideraron las solicitudes de las áreas y los resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2021.

En 2022, el SEPOMEX dispuso del Plan Anual de Capacitación 2022 (PAC 2022), en el cual estableció la meta de capacitar a 7,000 (53.9%) de los 12,994 colaboradores registrados a nivel nacional. Los resultados fueron los siguientes:

PERSONAL CAPACITADO 2022
(Número y porcentajes)

Meta		Resultados			
Personal de SEGALMEX (Total) ¹ (a)	Número de colaboradores por capacitar (b)	Participación respecto del total del personal $c=(b/a) * 100$	Número total de cursos ² (d)	Número de colaboradores capacitados de acuerdo con la base de datos proporcionada por el SEPOMEX. (e)	Porcentaje de cumplimiento respecto de lo programado $f=(e/b) * 100$
12,994	7,000	53.9	8,342	4,514	64.5

FUENTE: Elaborado por el grupo auditor, con base en la información proporcionada por la Dirección Corporativa de Administración y Finanzas del SEPOMEX con el oficio DCPE/03364/307/2023 del 21 de junio de 2023.

¹ Es el promedio de los colaboradores reportados por el SEPOMEX en los 12 meses del 2022.

² Mediante nota informativa el SEPOMEX reportó el resultado de “8,342” para la meta de número de colaboradores por capacitar; sin embargo, mediante el análisis de la base de datos proporcionada por el SEPOMEX, se identificó que el número total de cursos que los colaboradores recibieron fue de 8,342, y el número de colaboradores que se capacitaron fue de 4,514 debido a que, del total, 1,768 colaboradores recibieron más de un curso.

En 2022, el PAC consistió en programas de: capacitación básica;⁹⁷ necesidades individuales;⁹⁸ institucional;⁹⁹ por necesidad manifiesta específica y, la relacionada con los

⁹⁶ Información proporcionada por la Dirección Corporativa de Administración y Finanzas del SEPOMEX, mediante el oficio DCPE/03364/554/2023 del 6 de noviembre de 2023.

⁹⁷ Está dirigida a todas las áreas del organismo como parte de la obligatoriedad normativa y de conocimientos generales relacionados con el Servicio Postal Mexicano y la Administración Pública Federal, entre los cursos se incluyeron: Inducción al Servicio Postal Mexicano e Inducción al Puesto en el Servicio Postal Mexicano.

⁹⁸ Se programó de acuerdo con los resultados del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación y se relaciona con: a) los macroprocesos de operación del SEPOMEX: recepción, clasificación, transportación y entrega de correspondencia y envíos; uso del código postal; manejo del programa Track and Trace; uso del sistema SIO TPV; atención al cliente;

resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2021;¹⁰⁰ asimismo, se programó capacitar a 7,000 colaboradores; no obstante, se capacitaron a 4,514, el 64.5% de lo programado.

Con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el SEPOMEX acreditó, con el oficio DCPE/03364/005/2024 del 2 de enero de 2024, que implementó mecanismos de control interno para cumplir con las metas de capacitación programadas:

- Derivado de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, se emitió la Circular 003 del 1 de diciembre de 2023, mediante la cual, la Directora General del Servicio Postal Mexicano instruyó lo siguiente: “exhorto a todo el personal a su cargo a cumplir cabalmente con los Planes Anuales de Capacitación; (...) el conjunto de personal capacitado deberá ser mayor a la meta comprometida (...)”.
- Asimismo, proporcionó el oficio núm. 03361.-219/2023 del 1 de diciembre de 2023, mediante el cual la Subdirección de Reclutamiento y Desarrollo Humano informó que, como hechos posteriores en 2023: “emprendió un proyecto de control, mejora y seguimiento puntual a los programas individuales de capacitación de todos los servidores públicos (...) con el fin de asegurar el cumplimiento irrestricto de las metas del PAC 2023, mediante la instrumentación del sistema informático denominado ‘Sistema de Recopilación, Seguimiento y Reporte de personal capacitado’ (SIRESEYREPECA)”. Dicho sistema es un instrumento mediante el cual el personal registra y actualiza las acciones de capacitación realizadas por cada persona del organismo, por medio de la captura de los datos siguientes: número de empleado, nombre de la persona, edad, sexo, descripción del puesto, centro de trabajo, estado, región, fecha, institución, modalidad, nombre del curso, calificación y horas de duración. El SIRESEYREPECA comenzó operaciones a partir del 2 de enero de 2023.¹⁰¹ Asimismo, el SEPOMEX acreditó que, al 30 de noviembre de 2023, el SIRESEYREPECA reportó la capacitación de 8,850 colaboradores, 10.6% superior a la meta de 8,000 colaboradores capacitados; el detalle es el siguiente: la región centro presentó un avance del 113.5% respecto de la meta del 1,733 colaboradores capacitados; la región metropolitana, del 115.7%, respecto de los 2,937 colaboradores programados; la región sur, del 110.9%, en relación con la meta de 1,643 colaboradores, y la región norte, del

distribución y compaginación; b) las bases para un buen desempeño laboral: gestión del tiempo y trabajo bajo presión, trabajo en equipo y comunicación; y c) sensibilización organizacional: flexibilidad y adaptación al cambio, responsabilidad, proactividad e iniciativa.

⁹⁹ Se refiere a capacitación que se otorga de manera anual de acuerdo con los programas a nivel federal o institucional, entre los que se encuentran cursos relacionados con la igualdad y prevención de discriminación, nueva ética pública, integridad pública, prevención de conflicto de interés, acoso y hostigamiento sexual, Ley de Austeridad Republicana, violencia de género y lenguaje inclusivo.

¹⁰⁰ Se programó capacitación relacionada con el uso de herramientas digitales y tecnológicas, y en temas de colaboración y trabajo en equipo.

¹⁰¹ Información proporcionada por el SEPOMEX mediante el oficio núm. DCPE/03364/005/2024 del 2 de enero de 2024.

98.6% respecto de la meta de 1,687 colaboradores, por lo que se solventó la observación.

10. Desempeño financiero

Debido a que el desempeño operativo del SEPOMEX se refleja en su información financiera, el grupo auditor analizó los Estados Financieros dictaminados¹⁰² y sus notas; así como las balanzas de comprobación, de 2018 a 2022 y, con base en ello, se desarrollaron diversos análisis descriptivos y financieros de su situación. Asimismo, se evaluó si en 2022 el SEPOMEX avanzó en el cumplimiento de su Objetivo 4 “Mejorar la autosuficiencia financiera” establecido en los propios Estados Financieros.

- **Estado de Situación Financiera**

Del ejercicio 2018 al 2022, el Estado de Situación Financiera del SEPOMEX presentó la composición de activos, pasivos y patrimonio contable siguientes:

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO, 2018-2022
(Miles de pesos y porcentajes)

Cuenta	Años					Variación (%)	
	2018	2019	2020	2021	2022	2018 a 2022	2021 a 2022
Activo Circulante	639,734.7	642,249.8	503,033.9	559,353.8	570,974.0	(10.7)	2.1
Activo No Circulante	917,070.7	948,616.6	898,269.9	886,777.9	914,534.7	(0.3)	3.1
Total del Activo	1,556,805.4	1,590,866.3	1,401,303.7	1,446,131.7	1,485,508.7	(4.6)	2.7
Pasivo Circulante	270,830.7	325,387.4	185,277.2	242,221.6	179,608.3	(33.7)	(25.8)
Pasivo No Circulante	179,325.1	180,451.4	114,573.5	31,770.8	92,067.0	(48.7)	189.8
Total del Pasivo	450,155.8	505,838.8	299,850.8	273,992.4	271,675.3	(39.6)	(0.8)
Total del Patrimonio	1,106,649.6	1,085,027.5	1,101,453.0	1,172,139.4	1,213,833.4	9.7	3.6
Proporciones respecto del activo:							
Pasivo Total (%)	28.9	31.8	21.4	18.9	18.3		
Patrimonio (%)	71.1	68.2	78.6	81.1	81.7		

FUENTE: Elaborado por el grupo auditor con base en los Estados Financieros Dictaminados del SEPOMEX, correspondientes a los ejercicios de 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022.

Al cierre del ejercicio 2022, el SEPOMEX contó con activos con saldo de 1,485,508.7 miles de pesos financiados por pasivos con saldo de 271,675.3 miles de pesos (equivalente al 18.3% del saldo de los activos), y un patrimonio con saldo de 1,213,833.4 miles de pesos (equivalente al 81.7% del saldo de los activos). En comparación con los saldos del ejercicio 2021, los activos tuvieron un incremento de 2.7%, los pasivos una disminución de 0.8% y el patrimonio un incremento de 3.6%; asimismo, al comparar los saldos de 2022 con los de

¹⁰² Solicitados mediante el oficio núm. OAED/DGADDE/200/2023, del 23 de mayo de 2023 y proporcionados por el SEPOMEX mediante el oficio núm. DCPE/03364/307/2023, del 21 de junio de 2023.

2018, los activos y pasivos disminuyeron en 4.6% y 39.6%, respectivamente, mientras que el patrimonio tuvo un incremento de 9.7%. La disminución en el saldo de los activos observado entre 2018 y 2022 ocurrió en el ejercicio 2020, dada la disminución en el saldo del activo circulante respecto de 2019,¹⁰³ cuyo principal motivo fue la disminución en el saldo de Derechos a recibir efectivo y equivalentes (integrada principalmente por cuentas por cobrar al Servicio Postal Internacional, y a clientes del sector público y privado), como consecuencia de la disminución en las ventas nacionales e internacionales que se relaciona con las limitaciones que presenta el SEPOMEX para cumplir con su Objetivo 3. “Diversificar la cartera de servicios para incrementar la participación en el mercado”.

En 2022, en el activo se registraron Derechos a recibir efectivo y equivalentes de corto y largo plazo; los de corto plazo se integraron, principalmente, de cuentas por cobrar a clientes (47.9%) y adeudos del Servicio Postal Internacional (49.4%), sobre las que SEPOMEX mantuvo estimaciones por pérdidas o deterioro de activos por 87,206.2 miles de pesos, como se muestra a continuación:

DERECHOS A RECIBIR EFECTIVO O EQUIVALENTES A CORTO Y LARGO PLAZOS DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO,
2018-2022
(Miles de pesos y porcentajes)

Concepto	2018	2019	2020	2021	2022	Variación 2018 a 2022 (%)	Variación 2021 a 2022 (%)
(a) Derechos a Recibir Efectivo o Equivalentes (circulante)	484,490.9	432,399.0	326,444.5	314,784.9	336,807.7	(30.5)	7.0
(b) Derechos a Recibir Efectivo o Equivalentes a Largo Plazo	186,761.1	206,036.3	198,841.2	262,060.8	272,590.4	46.0	4.0
(c) Total de Derechos a Recibir Efectivo o Equivalentes (a) + (b)	671,252.0	638,435.3	525,285.7	576,845.8	609,398.0	(9.2)	5.6
(d) Estimación por Pérdida o Deterioro de Activos Circulantes	(29,484.6)	(45,968.5)	(65,770.9)	(121,872.2)	(87,206.2)	195.8	(28.4)

FUENTE: Elaborado por el grupo auditor con base en los Estados Financieros Dictaminados del SEPOMEX, correspondientes a los ejercicios de 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022.

En cuanto a los Derechos a recibir efectivo y equivalente de largo plazo, en el periodo de análisis se presentó un incremento de 46.0%; estos derechos corresponden en su totalidad a laudos laborales, los cuales se encuentran en proceso de promoción de recuperación del saldo ante las juntas especiales de la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje correspondientes.

Respecto de estos laudos, con oficio núm. DCPE/03364/307/2023 del 21 de junio de 2023, la Dirección Corporativa de Administración y Finanzas indicó que: “el saldo proviene de los cargos bancarios efectuados en las cuentas de banco operativas de SEPOMEX, realizadas a

¹⁰³ Al 31 de diciembre de 2019 y 2020, el SEPOMEX reportó un saldo de derechos a recibir efectivo y equivalentes de 432,399.0 miles de pesos y 326,444.5 miles de pesos, respectivamente.

solicitud de la Autoridad Judicial con motivo de laudos laborales.” Asimismo, informó que: “La referencia utilizada en la Nota 9 de los Estados Financieros que indica: 'Recuperación del saldo de laudos ejecutados', proviene de la regularización como gasto de los cargos efectuados en las cuentas bancarias, reduciendo los registros que impactan negativamente a los saldos de dichas cuentas. El avance en este proceso depende intrínsecamente de las labores que realiza la Dirección Corporativa de Asuntos Jurídicos y Seguridad Postal de este Organismo para tal fin.” Adicionalmente, el grupo auditor, mediante el Anexo I del oficio núm. DGADDE/276/2023 del 18 de septiembre de 2023, solicitó a la Subdirección de Desarrollo Estratégico en SEPOMEX, complementar la base de datos recibida mediante el oficio de fecha 21 de junio de 2023, añadiendo el estado procesal y saldo de cada asunto, así como una breve descripción de la litis, por lo que la Dirección Corporativa de Asuntos Jurídicos y Seguridad Postal mediante el oficio 1500-0434 del 29 de septiembre de 2023, explicó el origen del saldo de derechos de cobro por laudos laborales en el periodo 2018-2022; el estatus de la recuperación del saldo de laudos ejecutados hasta el 2022, por 272,590.3 miles de pesos y expuso la problemática para integrar 667 de los 877 casos por asuntos jurídicos, saldo, estado procesal y descripción de la litis. Dada la complejidad expuesta para integrar dicha información, el grupo auditor observó una debilidad de control interno, en sus componentes de Administración de Riesgos y Actividades de Control por la insuficiente identificación y mitigación de los riesgos asociados al estado procesal de cada asunto, ya que se contó únicamente con 210 casos integrados en la base de datos (23.9% de todos los asuntos), por un monto de 41,589.5 miles de pesos (15.3% del saldo total).

Con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el SEPOMEX proporcionó, con el oficio núm. DCPE/03364/064/2024 del 19 de enero de 2024, lo siguiente:

Avances en la identificación de los asuntos por laudos laborales del universo de 877 casos.¹⁰⁴

- El “Programa de Trabajo para la identificación y actualización del estado procesal en estatus de ejecución del 2011 al 2022 de laudos” firmado por los servidores públicos del SEPOMEX que intervienen en dicho proceso.
- Copias de los oficios de la comunicación entre el SEPOMEX y diversas Instituciones Bancarias para la identificación de los expedientes de los que derivan los congelamientos de recursos por laudos.¹⁰⁵

¹⁰⁴ El detalle de la información es el siguiente: entregó dos bases de datos sobre los 877 asuntos por laudos laborales, donde se observó que faltan por identificar los expedientes de 111 asuntos; proporcionó copia del oficio DCIT/SADS/GSA.-02924/064/2022 de fecha 1 de junio de 2022, en el que se hace entrega a la Subdirección de lo Contencioso de los manuales que conforman el Módulo y Submódulos Jurídico, que forman parte del Sistema de Administración de Recursos del Gobierno Federal (SARGOF), así como copia de los oficios de la Dirección Corporativa de Asuntos Jurídicos y Seguridad Postal (DCAJSP) de fecha 16 de enero de 2024, instruyendo a las Direcciones Regionales Norte, Sur y Centro, “se reitera a los abogados adscritos (...) la obligación de actualizar y registrar todos y cada uno de los expedientes laborales en el SICOE (Sistema de Control de Expedientes); aplicando de manera puntual el ‘Manual del Usuario’”.

- La Dirección Corporativa de Asuntos Jurídicos y Seguridad Postal acreditó diversas acciones de corrección y medios de control relacionadas con los laudos laborales.¹⁰⁶

Sin embargo, con el análisis de la información proporcionada, se determinó que la observación persiste, ya que el SEPOMEX no acreditó disponer de la totalidad de los expedientes actualizados de los laudos laborales dentro del Sistema de Administración de Recursos del Gobierno Federal.

En cuanto a la Estimación por Pérdida o Deterioro de Activos Circulantes, correspondiente en su totalidad a los clientes, dicho rubro reflejó un aumento en el riesgo de no recuperar el saldo de estas cuentas por cobrar, al presentar un incremento en 2022 respecto de 2018 del 195.8%, al pasar de 29,484.6 miles de pesos a 87,206.2 miles de pesos. Asimismo, a partir de 2022 se aplicó: “una nueva metodología de cálculo para determinar un monto más razonable de la reserva crediticia de conformidad con las Normas y Bases para Cancelar Adeudos a Cargo de Terceros y a Favor del Servicio Postal Mexicano, dichas bases de determinación de las reservas crediticias son revisadas y actualizadas, de conformidad con lo establecido en el numeral 5, inciso a), de las Reglas Específicas del Registro y Valoración del Activo.”

En 2022, los pasivos se integraron por pasivos circulantes (66.1% del pasivo total) y pasivos no circulantes (33.9% del pasivo total). El principal componente del pasivo circulante fueron las cuentas por pagar a corto plazo (88.6% del saldo del pasivo circulante), mientras que el pasivo de largo plazo se integró por pasivos diferidos (54.1% del pasivo no circulante) y provisiones a largo plazo (45.9% del pasivo no circulante), este último integrado por “la provisión de laudos desfavorables firmes al 31 de diciembre de 2022, así como su respectiva actualización por los pagos o regularizaciones efectuadas durante el ejercicio en curso, informados por la Subdirección de lo Contencioso.”¹⁰⁷

El inciso d) Obligaciones laborales al retiro de los trabajadores de la Nota 6. Políticas de contabilidad significativas, en los Estados Financieros Dictaminados 2022, indica que el

¹⁰⁵ Al respecto, Citibanamex precisó al SEPOMEX lo siguiente: “No omito comentarle que el área jurídica de SEPOMEX es parte del proceso de laudos y que la autoridad al instruir la orden judicial de cargo hace del conocimiento del organismo al mismo tiempo que lo hace al Banco, por lo que el área jurídica de SEPOMEX debería tener pleno conocimiento de los laudos que se están aplicando a las cuentas del organismo”; sobre este último punto, es un indicio sobre la falta de seguimiento a los asuntos en materia de laudos laborales por el área jurídica del SEPOMEX, lo cual implica un riesgo sustantivo.

¹⁰⁶ Por ejemplo, la contratación de abogados adscritos a las Gerencias Estatales, circulares dirigidas a las autoridades jurisdiccionales en el país señalando que la única dirección para hacer notificaciones es la oficina corporativa del SEPOMEX; Acuerdo publicado en el DOF el 18 de noviembre de 2022 en el que se delega al Titular de la DCAJSP la facultad de delegar la representación del SEPOMEX a más apoderados sin requerir poder notarial, así como el listado de personas publicado en el DOF del 13 de diciembre de 2022 que son apoderados generales para la defensa jurídica del SEPOMEX; oficio dirigido a las Direcciones Regionales y Metropolitana señalando de los tiempos que tienen dichas oficinas para informar a las áreas jurídicas del SEPOMEX de cualquier notificación relacionada con demandas laborales.

¹⁰⁷ Nota 16 Provisiones a Largo Plazo de los Estados Financieros Dictaminados 2022.

SEPOMEX no reconoce pasivos por obligaciones laborales, debido a que las pensiones son asumidas en su totalidad por el ISSSTE.¹⁰⁸

En cuanto al Patrimonio, al cierre de 2022 presentó un saldo de 1,213,833.4 miles de pesos, integrado por un Patrimonio contribuido de 3,461,255.7 miles de pesos, el cual ha tenido mínimas variaciones en el periodo de análisis, y un Patrimonio generado negativo de 2,247,422.3 miles de pesos, integrado principalmente por revalúos negativos acumulados¹⁰⁹ derivado de actualizaciones y reexpresiones por 2,564,757.9 miles de pesos, saldo que no ha tenido cambios desde 2019.

Estado de Actividades

El Estado de Actividades de SEPOMEX, para los años 2018 a 2022, se presenta a continuación:

ESTADO DE ACTIVIDADES DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO, 2018-2022
(Miles de pesos)

Concepto	2018	2019	2020	2021	2022
INGRESOS Y OTROS BENEFICIOS					
Ingresos por Venta de Bienes y Prestación de Servicios	2,269,986.2	1,790,197.9	1,774,743.1	1,752,661.3	1,611,001.2
Transferencias, Asignaciones, Subsidios y Otras ayudas (Presupuesto de Egresos de la Federación) (a)	2,597,744.8	2,769,469.5	2,975,941.4	3,069,151.3	3,320,908.3
Ingresos Financieros	100,355.9	26,266.5	136,549.1	62,591.3	53,652.6
Incremento por Variación de Inventarios	0.0	0.0	0.0	4,814.0	10,266.4
Otros Ingresos y Beneficios Varios	29,774.0	38,174.7	35,687.6	77,009.2	52,041.1
Total de Ingresos y Otros Beneficios (b)	4,997,861.0	4,624,108.7	4,922,921.2	4,966,227.2	5,047,869.6
GASTOS Y OTRAS PÉRDIDAS					
Servicios Personales (c)	3,653,284.8	3,627,256.9	3,798,191.5	3,778,012.9	3,891,637.3
Materiales y Suministros (d)	136,057.7	118,715.6	103,984.6	101,839.5	96,817.6
Servicios Generales (e)	939,829.3	805,116.3	824,996.9	876,769.4	923,060.4
Apoyos Financieros	87,327.0	36,071.7	133,063.4	62,157.5	67,160.6
Estimaciones, Depreciaciones, Deterioros, Obsolescencia y Amortizaciones	45,155.3	55,126.3	45,060.0	80,667.1	25,110.6
Disminución de inventarios	0.0	0.0	1,199.2	0.0	2,943.8
Otros gastos	882.5	0.0	0.0	0.0	0.0
Total de Gastos y Otras Pérdidas	4,862,740.7	4,642,286.8	4,906,495.8	4,899,446.4	5,006,730.2
Resultados del Ejercicio (Ahorro/Desahorro)	135,120.3	(18,178.1)	16,425.4	66,780.8	41,139.3
Porcentaje (a) / (b)	52.0	59.9	60.5	61.8	65.8
Porcentaje [(c)+(d)+(e)] / (a)]	182.0	164.3	158.8	155.0	147.9

FUENTE: Elaborado por el grupo auditor con base en los Estados Financieros Dictaminados del SEPOMEX, correspondientes a los ejercicios 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022.

¹⁰⁸ La Norma de Información Financiera Gubernamental General para el Sector Paraestatal NIFGG SP 05 Obligaciones Laborales indica que: "Las entidades que se rigen por el Apartado "B", son provisionadas a través de la Pensión Garantizada en cuentas individuales administradas por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE)."

¹⁰⁹ Con oficio núm. DCPE/03364/307/2023, del 21 de junio de 2023, la Dirección Corporativa de Administración y Finanzas indicó que: "En este rubro se concentran los conceptos referentes a exceso o insuficiencia por actualizaciones, así como los valores históricos de la reexpresión inicial de los activos que el Servicio Postal Mexicano mantiene en su poder y que en su momento les fue aplicable la NIFGG SP 04 Reexpresión."

En el Estado de Actividades, se observó que, en 2022, la principal fuente de ingresos provino de transferencias y asignaciones presupuestarias por 3,320,908.3 miles de pesos, la cual se empleó para completar el pago de los conceptos del gasto de Servicios Personales, Servicios Generales, y Materiales y Suministros; estos recursos presupuestarios representaron el 65.8% de los ingresos obtenidos en dicho año, mientras que los ingresos por venta de servicios representaron el 31.9%. Si se observa el periodo 2018 a 2022, la participación de los ingresos propios de la operación (venta de servicios) en 2018 representaba el 45.4% del total de ingresos, mientras que las transferencias y asignaciones representaron el 52.0%,¹¹⁰ las cuales han ido incrementado su participación porcentual en el total de ingresos, por lo que el SEPOMEX ha dependido en mayor proporción de las transferencias presupuestarias para sostener su operación, contrario al Objetivo 4 “Mejorar la autosuficiencia financiera, definido en los propios Estados Financieros.” Cabe destacar que, en 2022, el SEPOMEX gestionó la actualización tarifaria; sin embargo, careció de una estrategia eficaz para posicionar los servicios postales en el mercado y no avanzó en el rediseño de la cartera de servicios con énfasis para la entrega de paquetería y mensajería enfocados al comercio electrónico, por lo que no obtuvo los resultados esperados y, en consecuencia, no aumentó sus ingresos.

En cuanto a los ingresos por venta de bienes y prestación de servicios, se observó una disminución de 8.1% respecto de 2021, la cual provino principalmente por la disminución en la prestación de Servicios Internacionales¹¹¹ como se muestra a continuación:

INGRESOS POR VENTA DE BIENES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO, 2018-2022
(Miles de pesos y porcentajes)

Concepto	2018	2019	2020	2021	2022	Variación 2018 a 2022 (%)	Variación 2021 a 2022 (%)
Servicios Nacionales	1,429,489.8	1,220,856.1	1,049,364.3	1,271,089.8	1,270,934.8	(11.1)	0.0
Servicios Internacionales	840,496.4	569,341.8	725,378.8	481,571.4	340,066.4	(59.5)	(29.4)
Total	2,269,986.2	1,790,197.9	1,774,743.1	1,752,661.3	1,611,001.2	(29.0)	(8.1)

FUENTE: Elaborado por el grupo auditor con base en los Estados Financieros Dictaminados del SEPOMEX, correspondientes a los ejercicios de 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022.

De los ingresos por Servicios Nacionales, se observó que de 2018 a 2020 estos presentaron una disminución, al pasar de 1,429,489.8 miles de pesos a 1,049,364.3 miles de pesos; mientras que para el ejercicio 2021 presentó un incremento a 1,271,089.8 miles de pesos, cifra similar a la que obtuvo en 2022 de 1,270,934.8 miles de pesos. Además, en materia de piezas nacionales recibidas, la mayoría de sus clientes, el 88.7%, fueron corporativos y el 11.3% fueron personas físicas, lo que indica áreas de mejora en la promoción de servicios

¹¹⁰ El 2.6% corresponde a la suma de ingresos financieros (2.0%) y otros ingresos y beneficios varios (0.6%).

¹¹¹ “Artículo 1.18 Servicio Postal Internacional: Prestación permanente a los clientes de servicios postales básicos de calidad, en todos los puntos del territorio de un país, a precios asequibles.” Oficina Internacional de la Unión Postal Universal, **Manual del Convenio**, Berna, 2018, p. 42.

postales para dirigirse de manera más efectiva a los clientes individuales. Por lo que se refiere a los ingresos por Servicios Internacionales, dichos ingresos en 2022 fueron inferiores en 59.5% a los observados en 2018, e inferiores en 29.4% respecto a los generados en 2021. Al respecto, en el periodo 2020-2022, las piezas internacionales solicitadas disminuyeron en 19.8% en promedio anual; mientras que las piezas internacionales entregadas, disminuyeron en 26.9% en promedio anual.

En suma, la reducción total de los ingresos por ventas está relacionada con las debilidades del SEPOMEX en la diversificación de la cartera de servicios postales, la optimización de la infraestructura y el rezago en la incorporación de tecnologías.

En cuanto a los gastos, en 2022, éstos fueron por 5,006,730.2 miles de pesos, 2.2% superiores a los observados el año anterior. El principal componente de los gastos han sido los Servicios Personales, los cuales representan el 77.7% del total de gastos en 2022; el siguiente gasto por su porcentaje respecto del gasto total fueron los Servicios Generales, que en 2022 representó el 18.4%. Después de cubrir los gastos, el SEPOMEX obtuvo un Resultado en el Ejercicio 2022 de 41,139.3 miles de pesos. Cabe destacar que, si bien el SEPOMEX avanzó en el equipamiento de las oficinas postales, careció de presupuesto para la inversión en infraestructura y tecnología, ya que los 4,877,436.6 miles de pesos que ejerció en 2022 se destinaron a gasto corriente.

Si bien el SEPOMEX no cuenta con el mandato de ser rentable,¹¹² la debilidad financiera inhibe o dificulta el cumplimiento de su mandato estratégico. El grupo auditor identificó que en el PISPM 2020-2024 se señala que: “SEPOMEX se encuentra en una situación financiera precaria. En los últimos años, los ingresos propios que se generan a través de la venta de productos y servicios no han sido suficientes para hacer frente a los gastos totales (...)”, además de indicar en el apartado de “Contribución del Servicio Postal Mexicano al nuevo modelo de desarrollo del PND” que: “el Servicio Postal Mexicano será una institución que se modernice y crezca con austeridad y sin corrupción, promoviendo su sostenibilidad financiera a largo plazo.”

Adicionalmente, en las Notas de Gestión Administrativa de los Estados Financieros Dictaminados de 2022, se indica que para lograr su misión y visión, se ha propuesto, como Objetivo 4 “Mejorar la autosuficiencia financiera”.¹¹³ Por lo anterior, el grupo auditor calculó la relación entre los ingresos totales y los gastos totales (autosuficiencia financiera) de cada

¹¹² “Rentabilidad - se refiere a la capacidad de la entidad para generar utilidades o incremento en sus activos netos. Sirve al usuario general para medir la utilidad neta o cambios de los activos netos de la entidad, en relación con sus ingresos, su capital contable o patrimonio contable y sus propios activos.” Consejo Mexicano de Normas de Información Financiera (CINIF), Norma de Información Financiera A-3, Necesidades de los Usuarios y Objetivos de los Estados Financieros, México, 2022.

¹¹³ “La autosuficiencia financiera refiere la capacidad del Organismo para generar -a través de su venta de servicios- los recursos económicos suficientes para satisfacer la totalidad de sus necesidades y alcanzar sus metas, sin depender de otras fuentes de financiamiento.” Definición proporcionada por la Dirección Corporativa de Administración y Finanzas mediante el oficio núm. DCPE/03364/307/2023, del 21 de junio de 2023.

año del periodo 2018 a 2022, y adicionalmente restó de los ingresos totales aquellos recursos provenientes del presupuesto federal, como se muestra a continuación:

AUTOSUFICIENCIA FINANCIERA DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO, 2018-2022

(Miles de pesos y porcentajes)

Concepto	2018	2019	2020	2021	2022
Total de Ingresos y Otros Beneficios (a)	4,997,861.0	4,624,108.7	4,922,921.2	4,966,227.2	5,047,869.6
Total de Gastos y Otras Pérdidas (b)	4,862,740.7	4,642,286.8	4,906,495.8	4,899,446.4	5,006,730.2
Autosuficiencia (a / b) %	102.8%	99.6%	100.3%	101.4%	100.8%
Transferencias, Asignaciones, Subsidios y Otras ayudas (Presupuesto de Egresos de la Federación) (c)	2,597,744.8	2,769,469.5	2,975,941.4	3,069,151.3	3,320,908.3
Total de Ingresos y Otros Beneficios sin recursos PEF [a-c = (d)]	2,400,116.2	1,854,639.2	1,946,979.8	1,897,075.8	1,726,961.3
Autosuficiencia sin recursos PEF (d / b) %	49.4%	40.0%	39.7%	38.7%	34.5%

FUENTE: Elaborado por el grupo auditor con base en los Estados Financieros Dictaminados del SEPOMEX, correspondientes a los ejercicios 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022.

Aunque el SEPOMEX presentó ingresos totales superiores a los gastos totales en los años 2018, 2020, 2021 y 2022, estos resultados se sustentan en gran medida por las transferencias de recursos presupuestarios que le realizan al SEPOMEX; al observar la relación de los ingresos respecto de los gastos, se ve una disminución en la autosuficiencia, al pasar de 102.8% en 2018 a 100.8% en 2022; al calcular el indicador de autosuficiencia, sin considerar los ingresos presupuestarios, se observó que la operación del SEPOMEX no es financieramente autosuficiente, además de que la diferencia entre los ingresos propios insuficientes y los gastos totales se incrementaron, y las transferencias presupuestarias aumentaron, ya que en 2022 sus ingresos propios alcanzaron a cubrir el 34.5% de los gastos, mientras que en 2018 este porcentaje fue de 49.4%.

Asimismo, la Dirección Corporativa de Administración y Finanzas de SEPOMEX, mediante oficio núm. DCPE/03364/307/2023 del 21 de junio de 2023, indicó que: “aun cuando no se encuentra establecida como una meta formal, y mucho menos con fecha de cumplimiento, la mayor pretensión financiera de este Organismo es lograr que los ingresos por venta de servicios postales del año en curso no sean inferiores al importe correspondiente del ejercicio fiscal inmediato anterior”. Al respecto, se observó que de 2018 a 2022, los ingresos por venta de bienes y prestación de servicios han disminuido al pasar de 2,269,986.2 miles de pesos en 2018 a 1,611,001.2 miles de pesos en 2022.

- Comunicación de hallazgos que pudieran ser constitutivos de responsabilidades administrativas

Se comunicó al Órgano Interno de Control Específico en el Servicio Postal Mexicano, con el oficio núm. DGADDE/024/2024 del 24 de enero de 2024, los hallazgos que pudieran ser

constitutivos de responsabilidades administrativas y/o las que correspondan, ya que con el análisis de los Estados Financieros de 2022, se identificó el registro de Derechos a recibir efectivo o equivalentes de largo plazo con un saldo de 272,590.4 miles de pesos; estos derechos correspondieron en su totalidad a laudos laborales, los cuales, a la fecha de cierre del presente informe de auditoría, se encuentran en proceso de promoción de recuperación del saldo ante las juntas especiales de la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje correspondientes; sin embargo, el SEPOMEX no acreditó contar con el total de los expedientes de los asuntos jurídicos que dieron origen a los laudos, el saldo, el estado procesal y la descripción de la litis.

2022-1-09J9E-07-0373-07-002 **Recomendación**

Para que el Servicio Postal Mexicano, a través de la Dirección Corporativa de Asuntos Jurídicos y Seguridad Postal, implemente las gestiones que considere necesarias para establecer actividades de control en el registro de los asuntos jurídicos en materia de derechos de cobro por laudos laborales, que permitan identificar de forma eficaz su estado procesal y avance, con la finalidad de asegurar el logro de metas y objetivos institucionales de una manera razonable, de conformidad con los artículos 134, párrafo primero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, párrafo segundo, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; 7, párrafo primero, fracciones I y VI, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; y 19, fracción II, del Estatuto Orgánico del Servicio Postal Mexicano; de los numerales 7, 7.03, 10 y 10.09 del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, y del numeral 6, objetivo de la Dirección Corporativa de Asuntos Jurídicos y Seguridad Postal del Manual de Organización Institucional, e informe a la Auditoría Superior de la Federación de las medidas emprendidas.

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

11. Resultados alcanzados a través del ejercicio de los recursos¹¹⁴

- Presupuesto aprobado y ejercido por el SEPOMEX

En el periodo 2018-2022, el presupuesto aprobado del SEPOMEX disminuyó en 2.0% en promedio anual, al pasar de 5,672,789.3 miles de pesos en 2018 a 5,240,082.9 miles de pesos en 2022, dicho presupuesto fue modificado y éste disminuyó en promedio anual en 4.1%, pasó de 6,152,003.8 miles de pesos en 2018 a 5,212,689.2 miles de pesos en 2022. Por su parte, el presupuesto ejercido disminuyó en 4.5%, en promedio anual, ya que pasó

¹¹⁴ Con la finalidad de verificar los resultados alcanzados a través del ejercicio de los recursos, se solicitó al SEPOMEX información mediante el oficio núm. OAED/DGADDE/200/2023, del 23 de mayo de 2023. El SEPOMEX, por medio del oficio núm. DCPE/03364/307/2023 del 21 de junio de 2023 proporcionó la información solicitada.

de 5,867,364.0 miles de pesos a 4,877,436.6 miles de pesos. En 2022, el presupuesto ejercido fue menor en 6.9% al presupuesto aprobado (362,646.3 miles de pesos), ya que se aprobaron 5,240,082.9 miles de pesos y se ejercieron 4,877,436.6 miles de pesos.

- Clasificación funcional programática

En 2022, el SEPOMEX ejerció su presupuesto mediante cuatro programas presupuestarios y clasificados en dos funciones: de los 4,877,436.6 miles de pesos ejercidos en 2022, el 94.4% (4,606,277.1 miles de pesos) se ejerció mediante el programa presupuestario (Pp) E012 “Servicios de correo”; el 4.7% (228,806.6 miles de pesos) por el Pp M001 “Actividades de apoyo administrativo”; seguido del Pp O001 “Actividades de apoyo a la función pública y buen gobierno” con el 0.5% (24,681.2 miles de pesos) y el Pp W001 “Operaciones ajenas”¹¹⁵ con el 0.4% (17,671.8 miles de pesos).

- Presupuesto por objeto de gasto

Los 4,877,436.6 miles de pesos que ejerció el SEPOMEX en 2022 se destinaron a gasto corriente, no hubo recursos para gasto de inversión.¹¹⁶ El 79.8% (3,892,349.2 miles de pesos) se destinó a servicios personales y el 20.2% (985,087.4 miles de pesos) a gastos de operación. El análisis se presenta a continuación:

PRESUPUESTO EJERCIDO POR SEPOMEX POR OBJETO DE GASTO
(Miles de pesos y porcentaje)

Concepto	Monto	Participación
TOTAL	4,877,436.6	100
Servicios personales	3,892,349.2	79.8
Gastos de operación	985,087.4	20.2
<i>Materiales y suministros</i>	<i>93,427.8</i>	<i>1.9</i>
<i>Servicios Generales</i>	<i>891,659.6</i>	<i>18.3</i>

FUENTE: Elaborado por el grupo auditor, con base en el “Estado analítico del ejercicio del presupuesto de egresos en clasificación económica y por objeto del gasto” de la Cuenta Pública 2022.

NOTA: Las cifras pueden variar debido al redondeo.

- Ingresos del SEPOMEX

El SEPOMEX tiene como objeto principal la prestación del servicio de correos, por lo que tiene ingresos propios. Los datos se presentan a continuación:

¹¹⁵ Operaciones Ajenas por Cuenta de Terceros que reflejan el entero a terceros de recursos retenidos temporalmente, como el caso de impuestos.

¹¹⁶ En el Informe Anual del Estado que Guarda el SCII 2022 se estableció que: “se afrontó la problemática relacionada con falta de recursos para invertir en mejoras a la infraestructura y equipamiento”. Información proporcionada con el oficio DCPE/03364/527/2023 del 17 de octubre de 2023.

INGRESOS DEL SEPOMEX, 2018-2022

(Miles de pesos)

Líneas de negocio	2018	2019	2020	2021	2022
Servicio nacional	2,135,686.1	1,789,127.4	1,460,516.2	1,593,117.6	1,455,385.0
Productos postales				134,542.6	106,798.0
Estampillas filatélicas				53,477.6	58,509.4
Franqueo y porte pagado	2,135,686.1	1,789,127.4	1,460,516.2	776,556.1	736,317.6
Mensajería y paquetería				627,327.2	552,983.5
Comisiones financieras				1,214.1	776.4
Servicio internacional	505,449.1	403,336.1	566,905.8	316,221.9	62,793.7
Total	2,641,135.2	2,192,463.5	2,027,422.0	1,909,339.5	1,518,178.7

FUENTE: Elaborado por el grupo auditor, con base en la información proporcionada por el SEPOMEX mediante el oficio núm. DCPE/03364/307/2023 del 21 de junio de 2023.

NOTA 1: Las cifras se encuentran deflactadas a precios de 2022. Fecha de actualización: 25/02/2023.

NOTA 2: Las cifras pueden variar debido al redondeo.

En el periodo 2018-2022, los ingresos derivados de las actividades de la prestación del servicio postal disminuyeron en 12.9% en promedio anual. Los ingresos por servicios nacionales decrecieron 9.1% en promedio anual, ya que pasaron de 2,135,686.1 miles de pesos en 2018 a 1,455,385.0 miles de pesos en 2022. Por su parte los ingresos por servicios internacionales se redujeron en 40.6%, en promedio anual, al pasar de 505,449.1 a 62,793.7 miles de pesos.

Los ingresos del SEPOMEX,¹¹⁷ en 2022, representaron el 31.1% de los recursos ejercidos por el organismo.

- Resultados alcanzados a través del ejercicio de los recursos

En 2022, se ejercieron 4,877,436.6 miles de pesos, 6.9% menos de los recursos aprobados para el ejercicio de 5,240,082.9 miles de pesos; si bien, en las adecuaciones presupuestarias del programa E012 se señala que los movimientos de reducciones o ampliaciones presupuestarias: “no modifica las metas aprobadas para el presente ejercicio fiscal 2022”, se identificó que sí se afectó el cumplimiento de éstas, como se presenta a continuación:

- Cobertura, acceso y uso de los servicios postales: en 2022, no se garantizó que los recursos ejercidos por el programa estén destinándose a aumentar la cobertura de los servicios postales, ya que no se establecieron metas para medir el porcentaje de personas atendidas a nivel nacional.
- Capital humano: no se garantizó que los recursos devengados en el pago de servicios personales se destinaran a capacitar al personal y mejoraran los resultados del personal, debido a que, en 2022, se capacitó al 64.5% del personal programado.

¹¹⁷ Los reportados en la Cuenta Pública 2022.

- Promoción de los servicios postales: la actualización tarifaria no coadyuvó al cumplimiento de la estrategia prioritaria “Actualizar las tarifas postales, promoviendo mayores ingresos para el Organismo por la venta de servicios” que previó que los ingresos postales tuvieran un incremento del 5.0% para MEXPOST y 76.0% del servicio tradicional; sin embargo, los ingresos nacionales disminuyeron en 6.6%.
- Diversificación de la cartera de servicios postales: el SEPOMEX no implementó las gestiones necesarias que permitieran modernizar los servicios postales para cumplir con las demandas de todos los sectores de la población, ya que, en general, no cumplió con las metas establecidas en las acciones puntuales de: a) posicionar los servicios actuales de paquetería; b) rediseñar la cartera de servicios para la entrega de paquetería y mensajería, enfocados al comercio electrónico, y c) mantener e incrementar la actual cartera de clientes, así como, captar nuevos clientes de las MIPYMES.
- Cumplimiento de las metas del bienestar establecidas en el Programa Institucional del Servicio Postal Mexicano 2020-2024. En el PISPM 2020-2024 se establecieron 3 metas del bienestar, en 2022, se cumplió una, ya que aumentó el Porcentaje de Nuevos Clientes del Servicio Postal Mexicano en 77.83% y rebasó la meta de 52.83%. No obstante, no cumplió con alcanzar el 1.10% de Porcentaje del total de la paquetería nacional e internacional recibida en localidades de alta y muy alta marginación, ni el 10.00% de Porcentaje de trazabilidad del total de piezas recibidas.
- PROMTEL ofreció al SEPOMEX la conexión a través de “Comunicación Satelital” a las oficinas postales remotas que, por su ubicación geográfica, no cuentan con conexión a internet; sin embargo, no se llevó a cabo derivado de la falta presupuestal del SEPOMEX”.¹¹⁸

Las observaciones a los objetivos y metas alcanzados por el SEPOMEX en 2022 se encuentran en los resultados de “Cobertura, acceso y uso de los servicios postales”, “Diversificación de la cartera de servicios postales”, “Optimización de la infraestructura, sistemas, equipamiento y procesos operativos”, “Promoción de los servicios postales”, “Configuración de rutas logísticas”, “Capital Humano” y “Coordinación Interinstitucional” y tienen una relación directa con la Recomendación 2022-1-09J9E-07-0373-07-001 del presente Informe de Auditoría, referente a que el SEPOMEX, con la autorización de la Junta Directiva, elabore un diagnóstico de las necesidades de inversión en materia de infraestructura y tecnología y, con base en ello, diseñe e implemente una estrategia de inversión para modernizar la infraestructura y diversificar la cartera de servicios y productos actuales, a fin de que se constituya en actor relevante de la nueva economía digital, genere ingresos y mejore la autosuficiencia financiera en el mediano plazo.

¹¹⁸ Información proporcionada por el SEPOMEX con el oficio núm. DCPE/03364/538/2023 del 30 de octubre de 2023 (numeral 3).

12. Sistema de Evaluación del Desempeño¹¹⁹

- a) Alineación de los objetivos de la MIR del programa con la planeación de mediano plazo

En el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 no se establecieron objetivos, estrategias ni metas relacionadas con la prestación de los servicios postales; no obstante, existe congruencia entre el objetivo del Nivel Fin del Programa Presupuestario E012 “Servicios de Correo” referente a “Contribuir a la inclusión digital para grupos vulnerables” con los objetivos establecidos en el Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes 2020-2024 y el Programa Institucional del Servicio Postal Mexicano 2020-2024, relacionados con promover la cobertura, el acceso y el uso de los servicios postales, en condiciones que resulten alcanzables para la población, con énfasis en grupos prioritarios en zonas de alta y muy alta marginación.

- b) Análisis de los objetivos del programa (lógica vertical)

El objetivo de nivel Fin “Contribuir a la inclusión digital para grupos vulnerables” se alineó con el objetivo de nivel superior establecido en el Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes 2020-2024 referente a “Promover la cobertura, el acceso y el uso de servicios postales, (...) en condiciones que resulten alcanzables para la población, con énfasis en grupos prioritarios y en situación de vulnerabilidad, para fortalecer la inclusión digital y el desarrollo tecnológico”; sin embargo, el objetivo de Fin no consideró la actividad sustancial del SEPOMEX, los servicios postales.

Asimismo, la sintaxis del objetivo de nivel Fin no se ajustó a la Metodología del Marco Lógico, ya que, si bien se definió el qué (contribuir a un objetivo superior) al señalar que contribuyó a la inclusión digital, no se identifica el cómo (la solución del problema).

El objetivo de nivel Propósito indicó el efecto directo de los servicios postales. Asimismo, su sintaxis atiende a la Metodología del Marco Lógico, ya que identificó a la población o área de enfoque, en este caso la población que habita en municipios de alta y muy alta marginación, y señaló el resultado esperado.

El objetivo de nivel Componente fue insuficiente para contribuir al logro del objetivo de nivel Propósito, toda vez que, además de los servicios de paquetería, el Servicio Postal Mexicano presta el servicio público de correos, el cual incluye la recepción, traspotación y entrega de correspondencia.

¹¹⁹ Con el propósito de verificar el cumplimiento de las disposiciones señaladas mediante el oficio OAED/DGADDE/200/2023 del 23 de mayo de 2023, se solicitó al SEPOMEX información relacionada con la implementación del Sistema de Evaluación del Desempeño. Mediante el oficio núm. DCPE/03364/307/2023 del 21 de junio de 2023, el organismo remitió la información solicitada.

El objetivo de nivel Actividad no fue suficiente para contribuir al otorgamiento del servicio de nivel Componente, ya que el servicio de paquetería incluye, además de la recepción, la transportación y entrega de los envíos. Asimismo, no se consideró la prestación del servicio público del correo mediante la recepción, transportación y entrega de la correspondencia. Además, no fue consistente con el objetivo de nivel Componente, ya que no especificó la atención en municipios de alta y muy alta marginación.

c) Análisis de los indicadores del programa (lógica horizontal)

La MIR 2022 del Pp E012 “Servicios de Correo” incluyó cuatro indicadores, cuya clasificación fue la siguiente: 2 indicadores estratégicos (50.0%), para la medición de los objetivos de nivel Fin y Propósito, y 2 indicadores de gestión (50.0%), para la medición de los objetivos de Componente y Actividad. Del análisis se identificó que dos de los cuatro indicadores que conforman la MIR 2022 presentan áreas de oportunidad como se describe a continuación:

El indicador de nivel Fin “Penetración de internet en estrato socioeconómico bajo” fue consistente con el objetivo al que evalúa; sin embargo, no tuvo relación con la prestación del servicio público de correos ni con la recepción, transportación y entrega de envíos distintos a la correspondencia que representan el hacer institucional del SEPOMEX. Al ser un indicador estratégico, es necesario que mida el grado de cumplimiento de los objetivos de las políticas públicas y su impacto en la población o área de enfoque, que en este caso se identifica en el método de cálculo como el “Número total de individuos de seis o más años de edad identificados por el INEGI como de estrato socioeconómico bajo que usaron Internet”, lo cual no es consistente con los objetivos establecidos en los documentos de planeación ni en los objetivos de la MIR.

El nombre del indicador de nivel Actividad “Recepción de paquetería nacional e internacional” no fue consistente con la descripción y el método de cálculo, ya que no incluyó los municipios de alta y muy alta marginación en su definición.

d) Avances en el reporte de los indicadores

En el indicador de nivel Fin “Penetración de internet en estrato socioeconómico bajo” se registró un avance del 109.2% en el cumplimiento de la meta anual de 47.60%; en el indicador de nivel Propósito “Porcentaje de población en municipios de alta y muy alta marginación con acceso a los servicios postales del SEPOMEX”, el avance reportado fue del 99.9% respecto de la meta anual de 85.10%; en el indicador de Componente “Porcentaje de la paquetería para su entrega en los municipios de alta y muy alta marginación” el avance fue de 98.3% del 1.18% establecido como meta, y en el indicador de nivel Actividad “Porcentaje de la paquetería recibida en los municipios de alta y muy alta marginación” el avance fue del 98.9% respecto de la meta anual de 0.88%.

Con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el SEPOMEX acreditó, con los oficios DCPE/03364/005/2024 del 2 de enero de

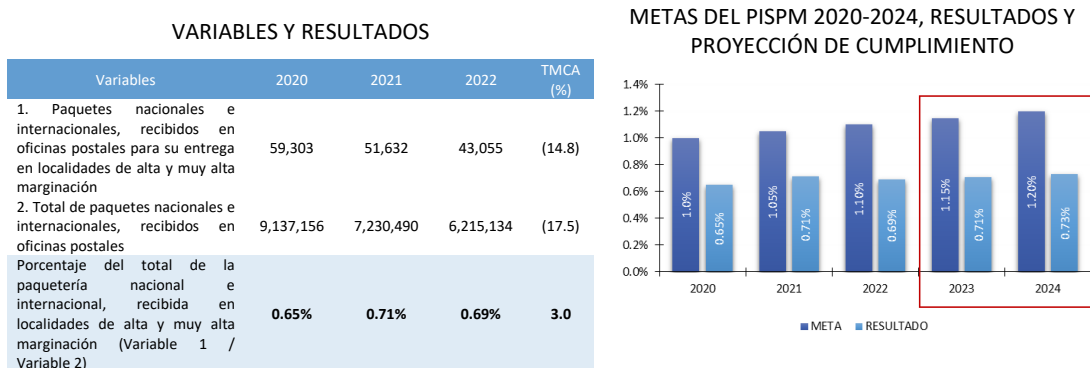
2024; DCPE/03364/009/2024 y DCPE/03364/ 010 /2024 del 5 de enero de 2024, las medidas siguientes:

- En 2022, envió a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto (DGPOP) de la SICT la propuesta de actualización de la MIR en la cual se solicitó la modificación de los objetivos de nivel componente y actividad, con la finalidad de iniciar la revisión ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- En 2023, envió a la DGPOP de la SICT la propuesta para la modificación de la MIR 2024 para quedar como sigue: a) Objetivo de Fin: “Contribuir al desarrollo socioeconómico mediante el acceso a los servicios postales”, y b) Indicador de Fin: “Índice integrado de desarrollo postal”. A diciembre de 2023, indicó que la propuesta de modificación de la MIR 2024 se encuentra en revisión por parte de la SHCP.

Con el análisis de la información, se solventó la observación.

13. Contribución del Servicio Postal Mexicano a la Agenda 2030¹²⁰

El SEPOMEX indicó que la meta institucional para contribuir al cumplimiento del ODS 9 al cual se alineó fue: “medir el porcentaje total de la paquetería nacional e internacional, recibida en las localidades de alta y muy alta marginación”. El análisis de la meta institucional se encuentra a detalle en el resultado núm. 2 “Cobertura, acceso y uso de los servicios postales”, del presente Informe de Auditoría, y los resultados fueron los siguientes:



FUENTE: Elaborado por el grupo auditor con la información de las bases de datos proporcionadas por el SEPOMEX mediante oficio núm. DCPE/03364/307/2023 del 21 de junio de 2023 y el Programa Institucional del Servicio Postal Mexicano 2020-2024.

120 Con el propósito de verificar el cumplimiento de las disposiciones señaladas, mediante el requerimiento anexo OAED/DGADDE/200/2023 del 23 de mayo de 2023, se solicitó al Servicio Postal Mexicano la información relacionada con la contribución del programa al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible con la documentación soporte correspondiente. Con el oficio núm. DCPE/03364/307/2023 del 21 de junio de 2023, el SEPOMEX proporcionó la información solicitada.

En el periodo 2020-2022 no se cumplieron las metas intermedias, ya que en 2020 programó una meta del 1.0% y el resultado fue de 0.65%; en 2021 la meta fue de 1.05% y el resultado fue de 0.71%; mientras que para 2022, se propuso una meta de 1.10% y se alcanzó un resultado de 0.69%; de seguir la tendencia de los resultados en el porcentaje del total de la paquetería nacional e internacional recibida en localidades de alta y muy alta marginación, la meta no se cumplirá en 2024, ya que con la proyección realizada se identificó que la meta alcanzaría el 0.73% del 1.20% programado para el año final del programa institucional.

Adicionalmente, el SEPOMEX indicó que participó en 4 proyectos para la contribución de los ODS 8, 9 y 13 de la Agenda 2030: el primero se realizó con la Unión Postal Universal para la adquisición de vehículos, de los cuales el 20.0% serán híbridos o eléctricos para reducir la huella de carbono; el segundo se realizó con la Unión Postal de las Américas, España y Portugal, en el cual se adquirieron 15 mesas de trabajo con equipo informático destinadas a la mejora de la producción operativa; el tercero se realizó con la Unión Postal de las Américas, España y Portugal y consistió en la adquisición de insumos para la capacitación y una prueba piloto que consistió en la adquisición de 5 bicicletas híbridas por su nula emisión de carbono y, finalmente, el cuarto se refiere a la actividad propia del SEPOMEX, en la cual los servicios postales son considerados un medio de comunicación de gran utilidad para la población que no cuenta con otro tipo de medio para comunicarse; sin embargo, dichos proyectos no están asociados a una meta o indicador, que permita valorar su contribución al cumplimiento de los ODS.

La observación relacionada con el cumplimiento de la meta institucional para contribuir al cumplimiento del ODS 9, se encuentra en el resultado 2 del presente informe de auditoría, la cual fue solventada por el SEPOMEX.

Consecuencias Sociales

En 2022, el Servicio Postal Mexicano enfrentó desafíos significativos en su intento de modernizarse y posicionarse como un actor relevante en la nueva economía digital. A pesar de ofrecer servicios postales a 121,995,591 personas distribuidas en las 32 entidades federativas y en 2,227 municipios, el SEPOMEX no logró avanzar en la modernización de su infraestructura y procesos debido a la falta de inversión en tecnología y de una estrategia efectiva para posicionarse en el mercado, lo cual se tradujo en una pérdida de participación en el mercado postal; si bien gestionó una actualización tarifaria, la carencia de un enfoque en servicios postales para el comercio electrónico y la entrega de paquetería derivó en un estancamiento en su participación en el mercado, que se reflejó en que la mayoría de sus clientes fueron corporativos (88.7%), y sólo el 11.3% fueron personas físicas.

La pérdida de participación en el mercado por parte del SEPOMEX podría significar un aumento en las tarifas para los usuarios o la necesidad de mayores transferencias presupuestales; por lo que la ineficiencia del servicio impactaría más a la población con menores ingresos. Asimismo, la falta de avances en la modernización y la falta de estrategias comerciales eficaces afectaron la autosuficiencia financiera del SEPOMEX, que con ingresos propios sólo cubrió el 34.5% de sus gastos, en comparación con el 49.4%

obtenido en 2018. La mayor dependencia de transferencias presupuestarias podría afectar los recursos disponibles para otros servicios públicos y programas sociales.

Buen Gobierno

Impacto de lo observado por la ASF para buen gobierno: Planificación estratégica y operativa.

Resumen de Resultados, Observaciones y Acciones

Se determinaron 13 resultados, de los cuales, en 2 no se detectaron irregularidades y 9 fueron solventados por la entidad fiscalizada antes de la emisión de este Informe. Los 2 restantes generaron:

2 Recomendaciones al Desempeño.

Adicionalmente, en el transcurso de la auditoría se emitió(eron) oficio(s) para solicitar la intervención del Órgano Interno de Control y de la(s) autoridad(es) recaudatoria(s) con motivo de 1 irregularidad(es) detectada(s).

Consideraciones para el seguimiento

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

En tal virtud, las recomendaciones y acciones que se presentan en este informe de auditoría se encuentran sujetas al proceso de seguimiento, por lo que, debido a la información y consideraciones que en su caso proporcione la entidad fiscalizada podrán atenderse o no, solventarse o generar la acción superveniente que corresponda de conformidad con el marco jurídico que regule la materia.

Dictamen

El presente dictamen se emite el 22 de enero de 2024, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría. Ésta se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada de cuya veracidad es responsable; fue planeada y desarrollada con el fin de fiscalizar el desempeño del Servicio Postal Mexicano en la prestación del servicio postal en términos de cobertura, acceso y uso. Se aplicaron los procedimientos y las pruebas que se estimaron necesarios; en consecuencia, existe una base razonable para sustentar este dictamen.

En el Programa Institucional del Servicio Postal Mexicano 2020-2024 se indicó que, en México y en el resto del mundo, el sector de mensajería y paquetería ha crecido en los últimos años de manera constante y que se muestra una recomposición de los envíos,

mientras la correspondencia tradicional se ha reducido de manera significativa. En este contexto, el SEPOMEX, a 2020, se encontraba en una situación financiera precaria, en la que los ingresos propios generados no fueron suficientes para hacer frente a los gastos totales; por lo que se considera conveniente robustecer el mercado de envíos individuales y, en particular, aquéllos vinculados a la paquetería y centrarse en el comercio electrónico: “El principal reto del SEPOMEX consiste en convertirse en un elemento habilitador del comercio electrónico para todos, pero, con énfasis en las poblaciones rurales de México”.

Para modernizar la infraestructura, procesos, sistemas y servicios que ofrece el SEPOMEX, en el Programa Institucional del Servicio Postal Mexicano 2020-2024 se propusieron tres objetivos, a fin de robustecer su operación y finanzas: 1) garantizar la prestación del servicio postal en condiciones que resulten alcanzables para la población con énfasis en grupos prioritarios de zonas de alta y muy alta marginación; 2) modernizar al Servicio Postal Mexicano para garantizar el derecho al servicio público de correos y lograr que se constituya en actor relevante de la nueva economía digital, y 3) diversificar la cartera de servicios para incrementar la participación en el mercado.

Con el propósito de evaluar la eficacia, la eficiencia y la economía, la auditoría comprendió la revisión de: a) la gobernanza del SEPOMEX, por medio de las atribuciones de la Junta Directiva y la Dirección General; b) la cobertura, acceso y uso de los servicios postales; c) la diversificación de la cartera de servicios postales; d) la optimización de la infraestructura, sistemas, equipamiento y procesos operativos; e) la promoción de los servicios postales; f) la configuración de rutas logísticas y servicios postales; g) la seguridad postal; h) la coordinación interinstitucional; i) el capital humano; j) el desempeño financiero del Servicio Postal Mexicano; k) los resultados alcanzados a través del ejercicio de los recursos; l) el Sistema de Evaluación del Desempeño y, m) la contribución del Servicio Postal Mexicano a la Agenda 2030. Los resultados son los siguientes:

La Junta Directiva y la Dirección General, en cumplimiento de sus facultades y obligaciones establecidas en el Estatuto Orgánico del Servicio Postal Mexicano, llevaron a cabo la dirección y administración del SEPOMEX; sin embargo, se identificaron áreas de mejora relacionadas con lo siguiente: a) en 2022, no se cumplieron los programas de trabajo relacionados con la revisión de la normativa interna vigente; sin embargo, acreditó, como hechos posteriores, que la actualización terminó en 2023; b) en 2022, no actualizó el Programa Institucional; no obstante, acreditó que, en 2023, solicitó a la SICT los pasos a seguir para realizar las modificaciones al PISPM 2020-2024, y c) de las nueve metas para el bienestar establecidas en el PISPM 2020-2024, en 2022, el SEPOMEX cumplió una; al respecto, con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, incorporó, en el Programa Anual de Trabajo 2024, 18 proyectos enfocados en el cumplimiento del Programa Institucional.

En materia de cobertura y acceso, en 2022, 121,995,591 personas tuvieron acceso a los servicios postales y el porcentaje de cobertura fue de 96.8% en el ámbito nacional; que se distribuyó en las 32 entidades federativas y en 2,227 municipios. Lo que representó que el 100.0% en las entidades federativas, el 90.2% de los municipios y el 96.8% de las personas

del país contarán con acceso a algún punto de servicio postal. Asimismo, se verificó que de las 121,995,591 personas que contaron con acceso a algún punto de servicio, 10,557,316 personas se ubicaron en zonas de alta y muy alta marginación, lo que representó el 92.5% del total de la población nacional que vivía en dichas zonas, que fue un total de 11,412,580, que corresponden a 746 de los 851 municipios identificados como altamente marginados.

Respecto de las piezas postales entregadas y solicitadas, en el periodo 2020-2022, las piezas solicitadas, relativas a las piezas que los usuarios entregan al servicio para ser enviadas, aumentaron en 2.8% en promedio anual, ya que pasaron de 289,675,357 piezas en 2020 a 306,240,462 piezas en 2022. Las piezas entregadas disminuyeron un 0.7%, en promedio anual, al pasar de 361,876,281 piezas a 356,764,559 piezas. En cuanto a las piezas nacionales recibidas, el 88.7% provinieron de clientes corporativos, y el 11.3% restante de clientes individuales; caso contrario a las piezas entregadas, donde el 99.6% provinieron de clientes individuales y el 0.4% de clientes corporativos. Sobre las piezas internacionales, a diferencia de las piezas nacionales, más del 90.0% provino de clientes individuales.

En materia de diversificación de la cartera de servicios, con énfasis para la entrega de paquetería y mensajería con el fin de mantener e incrementar la actual cartera de clientes, el SEPOMEX, en 2022, no avanzó en la creación de nuevos servicios enfocados en el comercio electrónico; si bien reportó acciones como su participación en la conferencia “ECSE-ECommerce Summit& Expo” y , en 2023, remitió a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público las propuestas relacionadas con la tarifa para un kilogramo adicional en los servicios de paquetería MEXPOST, dichas acciones no constituyeron nuevos servicios enfocados al comercio electrónico.

Como hechos posteriores, en 2023, el SEPOMEX acreditó: a) su participación en el Plan de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal para mejorar el servicio postal y fomentar la participación en el comercio electrónico; b) el Programa de Trabajo del estudio de mercado para identificar el nicho de mercado y, con base en ello, diseñar e implementar una estrategia para modernizar y diversificar los servicios y productos actuales, y c) copia del Proyecto Marketplace,¹²¹ marca registrada en noviembre de 2023 (CorreosClic), que presenta la propuesta de incursión del SEPOMEX en la economía digital.

Sobre el cumplimiento de las metas del bienestar del PISPM 2020-2024, en 2022, el SEPOMEX cumplió únicamente con el parámetro de captar nuevos clientes para el organismo, al superar la meta de 52.83% y alcanzar el 77.83%; y no cumplió las metas: a) porcentaje de trazabilidad de total de piezas recibidas, ya que se propuso una meta del 10.00% y el resultado fue de 6.16%; b) crecimiento porcentual de la materia postal internacional, ya que alcanzó el 34.6% de los 107.0% programados; c) crecimiento porcentual de la paquetería recibida, ya que alcanzó el 1.91% del 4.0% programado; d)

¹²¹ Plataforma de comercio electrónico propia de Correos de México, en donde el Organismo se inserta en un modelo de negocio como intermediario entre vendedores y compradores, cobrando una comisión porcentual por venta realizada por el uso de la plataforma. Información proporcionada por el SEPOMEX mediante oficio núm. DCPE/03364/006/2024 del 3 de enero de 2024.

cartera de clientes corporativos a nivel nacional, ya que del 91.2% programado registró un resultado de 62.09%, y e) nuevos servicios enfocados al comercio electrónico, programó el cumplimiento del 50.0% de la meta; no obstante, el organismo no acreditó los resultados ni los avances en el año de revisión. Como hechos posteriores, en 2024, el SEPOMEX acreditó el Programa Anual de Trabajo 2024 para el cumplimiento de las metas para el bienestar del Programa Institucional del SEPOMEX 2020-2024.

Respecto de la optimización de la infraestructura, sistemas, equipamiento y procesos operativos, el SEPOMEX realizó acciones de coordinación con la CONAMER orientadas a analizar y emitir un diagnóstico sobre los cuatro procesos generales (recibir, clasificar, transportar y entregar la correspondencia y envíos) que conforman el servicio postal y proponer recomendaciones de cada uno de los procedimientos operativos que los integran por medio de la implementación del programa “Método Económico y Jurídico de Reforma Administrativa (MEJORA)”, el cual, a la fecha de cierre del presente Informe de Auditoría, continúa implementándose. Asimismo, acreditó que, en 2021, renovó 3,300 equipos de cómputo y que, en 2022, cumplió al 100.0% los programas de equipamiento, ya que adquirió 16 mesas de trabajo y 4 escáneres, renovó 1,294 equipos de fotocopiado, impresión y digitalización, y que desarrolló 6 sistemas informáticos. Es importante destacar que, en 2022, los 4,877,436.6 miles de pesos que ejerció el SEPOMEX se destinaron a gasto corriente, no hubo recursos para gasto de inversión en infraestructura ni tecnología. Esto resulta relevante, porque la inversión en infraestructura y tecnología podría mejorar la productividad, la calidad del servicio y el desarrollo de nuevos servicios para los clientes, en un contexto en el cual la industria postal experimenta una transformación impulsada por las nuevas necesidades de los usuarios.

En cuanto a la atención de la conectividad de las oficinas postales, el SEPOMEX informó que dispuso de 7,224 oficinas, de las cuales, 1,519 fueron oficinas con atención al público, con atención a clientes corporativos y centros de distribución y transbordo y que 1,339 oficinas (88.2%) registraron conectividad,¹²² lo que significó que a 2022, 180 oficinas (11.8%) carecieron de conectividad. Como hechos posteriores, y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, el SEPOMEX acreditó que instruyó la implementación de acciones para proporcionar conectividad a las oficinas postales sin dicho servicio.

Respecto de la promoción de los servicios postales, en 2022, el SEPOMEX actualizó las tarifas de los servicios de paquetería tradicional, MEXPOST servicio estándar, día siguiente, dos días y guías prepagadas, conforme a la autorización de la Propuesta de Tarificación, Servicio Postal Mexicano, realizada en 2021 y aprobada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en el mismo año, en donde se estableció el incremento de los precios el 1 de febrero de cada año, con base en el incremento del Índice Nacional de Precios al Consumidor, publicado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía durante el año inmediato anterior. Asimismo, en 2022, el SEPOMEX realizó la difusión de las nuevas tarifas mediante el envío de material gráfico (carteles) a las direcciones regionales, y acreditó

¹²² Contratación de línea telefónica, internet y conexión a la red alámbrica e inalámbrica.

contar con el sitio web Portal Comercial SEPOMEX, el cual contiene las tarifas de correos de depósitos individuales, depósitos masivos, así como las tarifas MEXPOST nacionales e internacionales. Respecto de los esquemas de descuentos para zonas de alta y muy alta marginación, el SEPOMEX no acreditó contar con descuentos para las zonas marginadas. Como hechos posteriores, en 2023, el SEPOMEX acreditó la implementación de un esquema de descuentos mediante el cobro de tasa 0% de la comisión por venta por el uso de la plataforma CorreosClic¹²³ a usuarios vendedores que residen en zonas de alta y muy alta marginación.

En 2021, el SEPOMEX realizó una estimación de ingresos en la cual previó un incremento del 5.0% de los ingresos en MEXPOST y 76.0% de los ingresos para el servicio postal, a partir de la actualización tarifaria; no obstante, en el periodo 2021-2022, los ingresos nacionales disminuyeron 6.6% a pesar de la actualización tarifaria que debía promover mayores ingresos.

En cuanto a la configuración de las rutas logísticas, en 2022, la Red Postal del SEPOMEX se integró por nueve rutas: la ruta aérea internacional, la ruta aérea nacional, la ruta marítima, la ruta postal, la ruta postal gratuita, la ruta primaria, la ruta secundaria, la ruta servida por administración y la ruta troncal. En el periodo 2020-2023, acreditó el análisis de la configuración de las nueve rutas que conforman la Red Postal del SEPOMEX, lo que significó una atención del 100.0%.

En cuanto a la seguridad en las instalaciones y del personal, en 2022 el SEPOMEX reportó 19 incidentes, los cuales derivaron en 18 carpetas de investigación en la Fiscalía para la Investigación de los Delitos Cometidos por los Servidores Públicos, de la Ciudad de México, y 1 carpeta de investigación en el Estado de México, y acreditó el número de personas remitidas a las autoridades. A fin de inhibir las conductas que van en contra de los intereses del organismo, el Servicio Postal Mexicano acreditó la implementación de mecanismos de prevención de incidentes en las instalaciones; por ejemplo, el establecimiento de áreas de seguridad delimitadas físicamente con accesos restringidos y posicionamiento permanente de un elemento de policía que registra los ingresos y salidas de los empleados, ubicados en el Centro de Transbordos Terrestres Pantaco, que es el centro toral de mayor concentración, flujo y distribución de la materia postal a nivel nacional.

En relación con la coordinación interinstitucional con otros organismos descentralizados de la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes, de los cinco organismos descentralizados de la SICT, el SEPOMEX informó el acercamiento con PROMTEL, en 2021, y un convenio con Telecomunicaciones de México (TELECOMM), ahora Financiera para el Bienestar (FINABIEN) en 2001. En el caso de PROMTEL, el proyecto, que tenía como finalidad brindar conectividad a oficinas postales remotas, no se llevó cabo por la insuficiencia presupuestaria del SEPOMEX. En el segundo caso, el PISPM 2020-2024 abarca

¹²³ Correos Clic es propiedad del Servicio Postal Mexicano, es un medio para el intercambio de productos entre vendedores y compradores y forma parte del Proyecto Marketplace. Información proporcionada por el SEPOMEX con el oficio núm. DCPE/03364/008/2024 del 4 de enero de 2024.

las acciones realizadas por el SEPOMEX en el periodo 2020-2024 y dicho convenio se realizó en 2001.

Como hechos posteriores en 2023, el SEPOMEX acreditó las gestiones realizadas ante Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos y el Instituto Mexicano del Transporte para concretar acciones de coordinación y/o alianzas que contribuyan al fortalecimiento de la prestación del servicio postal. Asimismo, acordó con FINABIEN identificar áreas de oportunidad para definir gestiones de coordinación y/o alianzas, para el aprovechamiento de la infraestructura física y tecnológica entre ambos organismos.

En materia de capital humano, en 2022, el SEPOMEX propuso el Plan Anual de Capacitación 2022, en el que se estableció una meta de 7,000 colaboradores capacitados, lo que significó el 53.9% de los 12,994 colaboradores registrados a nivel nacional. En 2022 se capacitaron 4,514 personas, el 64.5% de las 7,000 programadas, por lo que no se atendió la meta al 100.0%. Como hechos posteriores, y con motivo de intervención de la Auditoría Superior de la Federación, se implementaron mecanismos de control interno para cumplir con las metas de capacitación programadas.

En materia de desempeño financiero, el SEPOMEX reportó ingresos totales por 5,047,869.6 miles de pesos, cuya principal fuente de ingresos provino de transferencias y asignaciones presupuestarias por 3,320,908.3 miles de pesos, las cuales empleó para completar el pago de los conceptos del gasto en Servicios Personales, Servicios Generales, y Materiales y Suministros; mientras que los ingresos por ventas fueron por 1,611,001.2 miles de pesos, inferiores en 29.0% respecto de 2018; la disminución está relacionada con las debilidades de SEPOMEX en la diversificación de la cartera de servicios postales, la optimización de la infraestructura y la incorporación de tecnologías; si bien presentó resultados positivos en los años 2018, 2020, 2021 y 2022, estos resultados se sustentan en gran medida por las transferencias de recursos presupuestarios que le realizan al SEPOMEX; al observar la relación de los ingresos totales respecto de los gastos, se ve una disminución en la autosuficiencia financiera, al pasar de 102.8% en 2018 a 100.8% en 2022; sin embargo, al calcular el indicador de autosuficiencia sin considerar los ingresos presupuestarios, se observa que la operación del SEPOMEX no es financieramente autosuficiente, además de que ha mantenido una creciente dependencia de recursos presupuestarios; ya que en 2022 sus ingresos propios alcanzaron a cubrir el 34.5% de los gastos, mientras que en 2018 este porcentaje fue de 49.4%, por lo que no se ajustó al Objetivo 4: Mejorar la autosuficiencia financiera, conforme a su misión y visión.

Cabe señalar que, con el análisis de los Estados Financieros, se identificó el registro de Derechos a recibir efectivo o equivalentes de largo plazo con un saldo de 272,590.4 miles de pesos; estos derechos correspondieron en su totalidad a laudos laborales, los cuales, a la fecha de cierre del presente informe de auditoría, se encuentran en proceso de promoción de recuperación del saldo ante las juntas especiales de la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje correspondientes; sin embargo, el SEPOMEX no acreditó contar con el total de los expedientes de los asuntos jurídicos que dieron origen a los laudos, el saldo, el estado

procesal y la descripción de la litis, por lo que se identificó una debilidad en la gestión y el control interno.

En 2022, el SEPOMEX ejerció un total de 4,877,436.6 miles de pesos, 6.9% menor al presupuesto aprobado de 5,240,082.9 miles de pesos. Del total de presupuesto ejercido, el 94.4% (4,606,277.2 miles de pesos) se ejerció mediante el programa presupuestario (Pp) E012 “Servicios de correo”; el 4.7% (228,806.6 miles de pesos) por el Pp M001 “Actividades de apoyo administrativo”; seguido del Pp O001 “Actividades de apoyo a la función pública y buen gobierno” con el 0.5% (24,681.2 miles de pesos) y el Pp W001 “Operaciones ajenas” con el 0.4% (17,671.8 miles de pesos). Sobre el objeto de gasto, la totalidad del presupuesto ejercido se destinó a gasto corriente, no hubo recursos para gasto de inversión en 2022.

En opinión del grupo auditor, en 2022, el SEPOMEX ofreció el servicio postal a 121,995,591 personas distribuidas en las 32 entidades federativas y en 2,227 municipios, lo que representó una cobertura del 100.0% de las entidades federativas, el 90.2% de los municipios y que el 96.8% de las personas del país contaran con acceso a algún punto de servicio; sin embargo, no ha logrado la modernización de su infraestructura, procesos, sistemas y servicios para constituirse en un actor relevante de la nueva economía digital, ya que, en términos generales, presentó áreas de mejora en la atención de los tres objetivos prioritarios que estableció en su Programa Institucional del Servicio Postal Mexicano 2020-2024: a) si bien atendió a 10,557,316 personas de municipios altamente marginados, que representaron una cobertura de 92.5%; no propuso un esquema de descuentos para las zonas altamente marginadas, por lo que a 2022, hubo áreas de oportunidad para garantizar la prestación del servicio postal en condiciones que resulten alcanzables para la población, con énfasis en grupos prioritarios en zonas de alta y muy alta marginación; b) si bien avanzó en el equipamiento de las oficinas postales; careció de presupuesto para la inversión en infraestructura y tecnología, ya que los 4,877,436.6 miles de pesos que ejerció en 2022 se destinaron a gasto corriente; además, en el periodo 2018-2022 se observó un incremento en el organismo de las transferencias presupuestarias y la operación no fue financieramente autosuficiente, ya que en 2022 sus ingresos propios alcanzaron a cubrir el 34.5% de los gastos, mientras que en 2018 este porcentaje fue de 49.4%; lo cual derivó en que, en 2022, no se avanzó en la modernización del SEPOMEX; c) en 2022, gestionó la actualización tarifaria; sin embargo, careció de una estrategia eficaz para posicionar los servicios postales en el mercado y no avanzó en el rediseño de la cartera de servicios con énfasis para la entrega de paquetería y mensajería enfocados al comercio electrónico; lo que se vio reflejado en que, en materia de piezas nacionales recibidas, la mayoría de sus clientes, el 88.7%, son corporativos y el 11.3% son personas físicas, lo que indica áreas de mejora en la promoción de servicios postales para dirigirse de manera más efectiva a los clientes individuales, por lo que en 2022, no se incrementó la participación del SEPOMEX en el mercado.

Lo anterior revela un conjunto de oportunidades de fortalecimiento, mejora y corrección de las actividades del SEPOMEX en la prestación de los servicios postales en zonas altamente marginadas, en la modernización en la infraestructura, en la diversificación de la cartera de servicios y en el robustecimiento de las finanzas del organismo. Estas mejoras son

particularmente relevantes en un contexto en el que el sector de mensajería y paquetería ha experimentado un crecimiento constante en los últimos años y ha revolucionado el mercado. Al respecto, se emitieron dos recomendaciones al desempeño que están orientadas a que se elabore un diagnóstico de las necesidades de inversión en materia de infraestructura y tecnología y, con base en ello, diseñe e implemente una estrategia de inversión para modernizar la infraestructura y diversificar la cartera de servicios y productos actuales, a fin de que se constituya en actor relevante de la nueva economía digital, genere ingresos y mejore la autosuficiencia financiera en el mediano plazo, y a que se establezcan actividades de control en el registro de los asuntos jurídicos en materia de derechos de cobro por laudos laborales, que permitan identificar de forma eficaz su estado procesal y avance, con la finalidad de asegurar el logro de metas y objetivos institucionales de una manera razonable.

Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:

Director de Área

Director General

Edgar López Trejo

Hugo Tulio Félix Clímaco

Comentarios de la Entidad Fiscalizada

Es importante señalar que la documentación proporcionada por la entidad fiscalizada para aclarar o justificar los resultados y las observaciones presentadas en las reuniones fue analizada con el fin de determinar la procedencia de eliminar, rectificar o ratificar los resultados y las observaciones preliminares determinados por la Auditoría Superior de la Federación y que se presentó a este órgano técnico de fiscalización para efectos de la elaboración definitiva del Informe General Ejecutivo del Resultado de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública.

Apéndices

Procedimientos de Auditoría Aplicados

1. Verificar la gobernanza de la Junta Directiva y la Dirección General en la conducción del SEPOMEX en 2022.
2. Verificar los resultados obtenidos por el SEPOMEX en la cobertura, el acceso y el uso de servicios postales, en 2022.

3. Verificar que, en 2022, el SEPOMEX diversificó la cartera de servicios postales.
4. Verificar que, en 2022, el SEPOMEX optimizó los recursos actuales en infraestructura, sistemas, equipamiento y procesos operativos, para mejorar el nivel de servicio.
5. Verificar que, en 2022, el SEPOMEX gestionó la actualización tarifaria, difundió las nuevas tarifas y propuso un esquema de descuentos para zonas de alta y muy alta marginación.
6. Verificar los resultados obtenidos por el SEPOMEX en la revisión de la configuración de las rutas logísticas y los circuitos postales, en 2022.
7. Verificar que, en 2022, el SEPOMEX fortaleció la seguridad de la materia postal.
8. Verificar que, en 2022, el SEPOMEX promovió la coordinación interinstitucional con organismos descentralizados de la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes.
9. Verificar que, en 2022, el SEPOMEX realizó un diagnóstico del convenio de eficiencia con los trabajadores del SEPOMEX y que capacitó a sus recursos humanos.
10. Verificar la autosuficiencia financiera del SEPOMEX por medio de la revisión de sus estados financieros dictaminados de 2022.
11. Verificar los resultados alcanzados por el SEPOMEX en el ejercicio de los recursos, en 2022.
12. Analizar la Matriz de Indicadores para Resultados 2022 del programa presupuestario E012 "Servicios de correo".
13. Evaluar la contribución del SEPOMEX, en 2022, al cumplimiento de la Agenda 2030.

Áreas Revisadas

Las direcciones corporativas de: Planeación Estratégica, Administración y Finanzas, Comercial, Información y Tecnología, Asuntos Jurídicos y Seguridad Postal; la Coordinación General de Logística y Operación; la Dirección General y la Junta de Gobierno del Servicio Postal Mexicano.

Disposiciones Jurídicas y Normativas Incumplidas

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

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: Artículo 134, párrafo primero.
2. Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria: Artículo 1, párrafo segundo.
3. Ley General de Responsabilidades Administrativas: Artículo 7, párrafo primero, fracciones I y VI.
4. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: Programa Institucional del Servicio Postal Mexicano 2020-2024, los retos 1 y 6, los objetivos prioritarios 2 y 3, y la estrategia prioritaria 2.1.

Estatuto Orgánico del Servicio Postal Mexicano, artículo 19, fracción II.

Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, numerales 7, 7.03, 10 y 10.09.

Manual de Organización Institucional, numeral 6, objetivo de la Dirección Corporativa de Asuntos Jurídicos y Seguridad Postal.

Fundamento Jurídico de la ASF para Promover Acciones y Recomendaciones

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

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

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