

## **Servicio Postal Mexicano**

### **Operaciones del Servicio Postal Mexicano**

Auditoría de Desempeño: 11-1-09J9E-07-0303

DE-074

#### ***Criterios de Selección***

Esta auditoría se seleccionó con base en los criterios cuantitativos y cualitativos establecidos en la Normativa Institucional de la Auditoría Superior de la Federación para la integración del Programa Anual de Auditorías para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2011, considerando lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF 2011-2017.

#### ***Objetivo***

Fiscalizar el cumplimiento de los objetivos de la política pública de la operación del Servicio Postal Mexicano, en términos de ampliar la cobertura y mejorar la calidad y competitividad en la prestación de los servicios; la eficiencia de las acciones de planeación y operación, así como la economía en la aplicación de los recursos presupuestarios asignados.

#### ***Alcance***

La revisión comprendió el análisis del marco normativo que rige la operación del servicio público de correos; en la vertiente de eficacia, se evaluó el cumplimiento de los objetivos de la política pública en materia de ampliación de la cobertura, así como mejorar la calidad y competitividad en la prestación del servicio público de correos; para la evaluación de la eficiencia se revisaron las acciones de planeación y operación de esos servicios; y en la vertiente de economía, el análisis se efectuó en términos de los recursos ejercidos en relación con el presupuesto autorizado y modificado, así como el gasto por unidad de meta.

#### ***Antecedentes***

Los artículos 25 y 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establecen que el servicio público de correos es una actividad estratégica reservada de forma exclusiva al Estado, cuyo fin es garantizar que toda la población tenga acceso al servicio de envío de correspondencia. Este servicio permite la integración de la población rural y urbana del país y es promotor del crecimiento económico al ser el medio de comunicación con mayor penetración en el territorio nacional que comunica a los sectores comercial, industrial, financiero, gubernamental y a la sociedad en general.

Los eventos más importantes que marcaron el rumbo del servicio postal, se presentan a continuación:

A principios de los años ochenta, el servicio público de correos registró una oferta de servicios deficiente en términos de confiabilidad y oportunidad en la entrega de correspondencia fundamentalmente por ausencia de un proceso de modernización integral; limitaciones presupuestarias para promover el desarrollo del servicio postal; escasa atención al medio rural y zonas urbanas con población de bajos ingresos; incremento en el número de empresas privadas de mensajería; se requería de un servicio rápido y seguro, así como de ampliar la cobertura territorial del servicio de correos.

Como resultado de lo anterior y con objeto de contar con una entidad eficiente en la operación postal, en agosto de 1986 se creó por Decreto Presidencial el organismo descentralizado, Servicio Postal Mexicano, con personalidad jurídica y patrimonio propio, en respuesta a la necesidad de modernizar las prácticas operativas y administrativas de entrega de correspondencia.

Los considerandos planteados en ese decreto fueron los siguientes: la prestación del servicio público de correos es una actividad estratégica reservada exclusivamente al gobierno federal por conducto del organismo descentralizado SEPOMEX, asimismo, se señala que a ese organismo se le encomienda la planeación y operación de los servicios, y se le otorgan las facultades para que, con autonomía de gestión, instrumente sistemas que mejoren la eficiencia operativa de la actividad postal.

Para regular la operación postal, en diciembre de 1986 se promulgó la Ley del Servicio Postal Mexicano, a fin de establecer las bases para la eficiente prestación del servicio público de correos. Los considerandos de la iniciativa de esa ley señalaban lo siguiente: el servicio público de correos es un área estratégica a cargo del Estado, de acuerdo con el artículo 28 constitucional, por lo que es necesario fortalecer su operación y otorgarle autonomía en el manejo de correspondencia; instrumentar una nueva legislación en busca de la organización del trabajo en la operación postal; así como fortalecer la recepción, transportación y entrega de la correspondencia.

A finales de los años ochenta, empezaron a operar en el país empresas de mensajería y paquetería que competían de manera desleal con SEPOMEX, lo que afectó la situación financiera del organismo.

En 1999, el organismo descentralizado registró déficit presupuestario de operación por 571.7 millones de pesos, a causa de la competencia de empresas privadas que le restaban presencia en el mercado; así como por la prestación del servicio de franquicias postales a los partidos políticos, al Instituto Federal Electoral (IFE) y al Poder Judicial de la Federación (PJF), lo que implicó altos costos de operación.

En el periodo 1997-1999, SEPOMEX manejó un volumen de 114.5 millones de piezas postales por concepto de franquicias otorgadas a los partidos políticos, al IFE y a la PJF, lo que representó recursos no percibidos de 396.4 millones de pesos.

SEPOMEX, en coordinación con la Subsecretaría de Comunicaciones de la SCT, elaboró en 1997 un proyecto de iniciativa de Ley Federal de Correos y Servicios Postales, con la

finalidad de actualizar el marco jurídico del servicio público de correos y fortalecer las atribuciones del organismo en materia de reparto de correspondencia.

Un año después, se tenía previsto turnar dicho proyecto de Ley a la Consejería Jurídica del Ejecutivo Federal y al Congreso de la Unión para su discusión, situación que no se concretó.

En 1999 la cobertura del servicio público de correos era insuficiente, porque existían 141,000 localidades rurales de menos de 1,000 habitantes y más de 5,000 colonias de zonas conurbadas de las grandes ciudades del país que carecían de ese servicio.

En el Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes (PSCT) 2007-2012, se señala que el marco regulatorio de SEPOMEX no le permite competir con otras empresas que proporcionan de forma paralela los servicios de paquetería y correspondencia. Por ello, se considera necesario mejorar la operación de los servicios postales con la finalidad de reducir los tiempos de entrega e incrementar la confiabilidad y cobertura en todo el territorio nacional, en especial en zonas de bajos ingresos donde se carece de este tipo de servicios.

En el año 2007, se presentó a la Cámara de Diputados el Proyecto de Ley Federal de Correos y Servicios Postales para ser revisada por los integrantes de la Comisión de Comunicaciones, a fin de contar con un marco legal que garantizara la rectoría del Estado; proporcionara certeza y seguridad jurídica en el servicio público de correos; regulara los correos paralelos, y propiciará la competitividad en la prestación de los servicios postales.

Al 2011 no se había dado seguimiento a la revisión y, en su caso, autorización del Proyecto de Ley Federal de Correos y Servicios Postales, lo que limitó disponer de un marco regulatorio que permitiera el desarrollo eficiente del organismo.

SEPOMEX tiene a su cargo, entre otras funciones, que se relacionan con la materia por revisar, la recepción, transportación y entrega de la correspondencia, que se refiere a la comunicación personal contenida en sobre cerrado; así como operar el servicio público de correos, que se realiza en una ciudad o en el medio rural por medio de un cartero, buzón u oficina de correos, a fin de proporcionar un servicio seguro, confiable y accesible en beneficio de la población, con especial atención a las zonas rurales y urbanas de escasos recursos económicos. A continuación se presentan algunos datos sobre la infraestructura y operación de SEPOMEX en 2011.

## INFRAESTRUCTURA Y OPERACIÓN DE SEPOMEX, 2011

Concepto			Número
Millones de piezas postales manejadas	Nacional	Urbana	788.2
		Rural	2.8
	Internacional		94.6
	<b>Total</b>		<b>885.6</b>
Millones de paquetes	Nacional		2.8
	Internacional		0.2
	<b>Total</b>		<b>3.0</b>
Millones de piezas por franquicia postal			5.7
Miles de giros postales			110.2
Puntos de servicio	Urbano		12,447
	Rural		16,778
	<b>Total</b>		<b>29,225</b>
Total de buzones en operación			20,945
Total de reclamaciones por deficiencias en el servicio			72,607

FUENTE: Servicio Postal Mexicano, el Correo en Números, 2011.

## Resultados

### 1. Sistema de Evaluación del Desempeño

#### Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)

Con la revisión de los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), se determinó que para el programa presupuestario E012 "Servicios de Correo" se estableció el objetivo de ampliar la cobertura del servicio, a fin de optimizar la operación del servicio postal, así como fortalecer los mecanismos para la entrega de la materia postal.

Los indicadores del programa presupuestario E012 "Servicios de Correo" y la alineación con los objetivos del PND y el PSCT, ambos del periodo 2007-2012, se presentan a continuación:

ALINEACIÓN DE LOS OBJETIVOS E INDICADORES DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO E012 "SERVICIOS DE CORREO" QUE SE PRESENTARON EN LA MIR CON LOS OBJETIVOS DEL PND Y EL PSCT, 2007-2012

Objetivos e indicadores del Programa Presupuestario E012 Servicios de Correo, MIR 2011	Objetivos del PSCT 2007-2012	Objetivos y estrategias del PND 2007-2012
<p>Eficacia</p> <p>Cobertura</p> <p>Ampliar la cobertura de servicios, a fin de optimizar la operación del servicio postal.</p> <p>1) Porcentaje de la población atendida con servicios postales.</p> <p>2) Cobertura de los servicios postales en localidades mayores a 250 habitantes.</p> <p>3) Volumen de materia postal entregada.</p> <p>4) Número de piezas postales recibidas.</p>	<p>Cobertura</p> <p>Incrementar la cobertura de los servicios y promover el uso óptimo de la infraestructura instalada en el país.</p>	<p>Cobertura</p> <p>Garantizar el acceso y ampliar la cobertura de infraestructura y servicios de comunicaciones, a fin de que la población pueda comunicarse de forma oportuna en todo el país.</p> <p>Estrategia</p> <p>Incrementar la cobertura de los servicios en el país.</p>
<p>Calidad</p> <p>Fortalecer los mecanismos para la entrega en tiempo de la materia postal.</p> <p>5) Porcentaje de entrega en tiempo.</p>	<p>Calidad</p> <p>Desarrollar nuevos mecanismos que permitan incentivar una mayor inversión en la modernización y creación de infraestructura, proporcionando servicios de calidad.</p>	<p>Calidad</p> <p>No se presentaron objetivos y estrategias</p>
<p>Competitividad</p> <p>No se presentaron indicadores</p>	<p>Competitividad</p> <p>Promover la competencia entre las diferentes modalidades de servicios que permita el desarrollo eficiente del sector.</p> <p>Estrategia</p> <p>Impulsar la competencia de las diferentes modalidades de los servicios de comunicaciones.</p> <p>Promover el Proyecto de Ley Federal de Correos y Servicios Postales, ante las instancias correspondientes.</p>	<p>Competitividad</p> <p>Estrategia</p> <p>Modernizar el marco normativo que permita el crecimiento de las comunicaciones.</p>

FUENTE: Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012; Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes 2007-2012; Matriz de Indicadores para Resultados, 2011, Servicio Postal Mexicano (SEPOMEX).

Se determinó que SEPOMEX en la MIR de 2011 estableció el objetivo de ampliar la cobertura de servicios, a fin de optimizar la operación postal, que contiene cuatro indicadores, para evaluar la cobertura en la prestación de los servicios, los cuales se alinearon con el objetivo del PSCT y con el objetivo y la estrategia del PND, relativos a incrementar la cobertura de los servicios.

El quinto indicador que se refiere a la calidad en la entrega de los servicios fue congruente con el objetivo del PSCT; no obstante, en el PND no se presentaron objetivos y estrategias que se relacionen con ese indicador.

En la MIR del Programa Presupuestario E012 “Servicios de Correo”, no se estableció el objetivo con su indicador que permitiera el análisis de la competitividad en la prestación del servicio público de correos, y su congruencia con el objetivo establecido en el PSCT y la estrategia que se presentó en el PND, ambos documentos del periodo 2007-2011.

Los cinco indicadores que se presentaron en la Matriz de indicadores se utilizaron para la evaluación del cumplimiento de dos de los tres objetivos de la política pública relativos a ampliar la cobertura y mejorar la calidad de los servicios, en beneficio de los usuarios.

Se concluye que SEPOMEX definió los objetivos de cobertura y calidad de los servicios e instrumentó cinco indicadores que se alinearon con los objetivos y estrategias que se presentaron en el PND y el PSCT, 2007-2012 relativos a ampliar la cobertura y mejorar la calidad del servicio público de correos.

La entidad fiscalizada no estableció, en la MIR del Programa Presupuestario E012 “Servicios de Correo”, indicadores para la evaluación del objetivo de la política pública relativo a mejorar la competitividad en la prestación de los servicios de correo, y como resultado, no se pudo evaluar la congruencia con los objetivos del PND y del PSCT, ambos del periodo 2007-2012.

Véase acción(es): 11-1-09J9E-07-0303-07-001

## 2. Evaluación de los Indicadores Estratégicos

Con el análisis del Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF) y la Cuenta Pública, ambos del ejercicio fiscal de 2011; así como de la Matriz de Indicadores para Resultados, se obtuvieron los resultados siguientes:

INDICADORES DE SEPOMEX PRESENTADOS EN EL PEF, LA CUENTA PÚBLICA Y LA MIR, 2011  
PARA LA EVALUACIÓN DE LA OPERACIONES DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO

Indicador	Método de cálculo
De cobertura	
1) Porcentaje de la población atendida con servicios postales.	Habitantes atendidos / Total de habitantes en el país
2) Cobertura de los servicios postales en localidades mayores de 250 habitantes.	Localidades mayores a 250 habitantes que cuentan con puntos de servicio postal / Total de localidades mayores a 250 habitantes
3) Número de piezas postales recibidas.	Total de piezas recibidas / Total de piezas programadas a recibir
4) Volumen de material postal entregada.	Total de piezas entregadas / Total de piezas recibidas
De calidad	
5) Porcentaje de entrega en tiempo.	Piezas entregadas en un tiempo máximo de 3 días / Total de piezas entregadas.
De competitividad	
No se presentaron indicadores	

FUENTE: Presupuesto de Egresos de la Federación, 2011, Cuenta Pública, 2011, y MIR, 2011 de SEPOMEX.

Los cinco indicadores que se presentaron en el PEF, la Cuenta Pública y en la MIR de 2011 fueron definidos para evaluar el cumplimiento de dos de los tres objetivos de la política pública relativos a ampliar la cobertura y mejorar la calidad en la prestación de los servicios, en beneficio de los usuarios.

En esos documentos no se establecieron indicadores para evaluar el tercer objetivo de la política pública, relativo a mejorar la competitividad en la prestación del servicio público de correos, por lo que se solicitó a SEPOMEX, el reporte del Sistema Interno de Indicadores Estratégicos y de Gestión 2011. Con la revisión de ese reporte, se obtuvieron los resultados siguientes:

INDICADORES PRESENTADOS EN EL SISTEMA INTERNO DE SEPOMEX  
PARA EVALUAR LA OPERACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE CORREOS, 2011.

Indicador	Método de cálculo
De cobertura	
1) Volumen de correspondencia entregada	Total piezas postales entregadas / Total piezas postales programadas.
2) Puntos totales de servicio	Puntos de servicio instalados / Puntos de servicio programados.
3) Población atendida	Miles de habitantes atendidos año actual / Miles de habitantes atendidos año anterior.
De calidad	
4) Cumplimiento en la entrega de material postal	Piezas entregadas dentro del tiempo máximo establecido / Total de piezas entregadas.
5) Reclamaciones recibidas	Total de reclamaciones recibidas / Total de correspondencia manejada.
De presupuesto/ financiero	
6) Ingresos propios	Total de ingresos / Total de ingresos programados.
7) Ingresos por venta de servicios	Venta de servicios real/ Venta de servicio programados.
8) Gasto corriente de operación	Gasto corriente real / Gasto corriente programado.
9) Inversión física	Inversión física real / Inversión física programada.
10) Balance de operación	Balance de operación real / Balance de operación programado.
11) Gasto de servicios personales	Gasto de servicios personales / Ingresos netos de operación.
12) Ingreso/ gasto	Ingresos de operación / Total gasto de operación.

FUENTE: Servicio Postal Mexicano (SEPOMEX), Sistema Interno de Indicadores estratégicos y de gestión, 2011.

Los primeros tres indicadores fueron definidos para evaluar el cumplimiento del objetivo de la política pública relativo a ampliar la cobertura en la prestación del servicio público de correos; los indicadores 4 y 5 se utilizaron para el análisis de la calidad del servicio; y los indicadores del 6 al 12 para determinar los resultados de la vertiente de economía en la aplicación de los recursos presupuestarios asignados. No se establecieron indicadores para evaluar el objetivo de la política pública relativo a mejorar la competitividad en la prestación del servicio.

Como resultado de que los 17 indicadores presentados en la MIR, el PEF, la Cuenta Pública, y el Sistema Interno de Indicadores Estratégicos y de Gestión no contienen los elementos


necesarios para el análisis del objetivo de la política pública relativo a mejorar la competitividad en la prestación del servicio público de correos, así como para la evaluación de las acciones de planeación y operación de ese servicio, la Auditoría Superior de la Federación (ASF) diseñó 9 criterios de evaluación adicionales a los que presentó SEPOMEX para complementar la revisión, como se presenta a continuación:

INDICADORES DE SEPOMEX Y DE LA ASF PARA EVALUAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA POLÍTICA REFERENTE A LA OPERACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE CORREOS

Vertiente de revisión	Objetivo específico	Indicadores/Aspectos por evaluar	Método de Cálculo / Criterios de evaluación
Eficacia en el cumplimiento de los objetivos de la política pública del Servicio Público de Correos	Ampliar la cobertura de servicios	Cobertura	
		Cobertura de puntos de servicio	Puntos de servicio instalados/ Puntos de servicio programados.
			Total de puntos de servicio / Total de puntos de servicio en el medio rural y urbano.
	Mejorar la calidad del servicio público de correos	Calidad	
			Oportunidad
		Entrega en tiempo de la materia postal	Piezas postales entregadas dentro del plazo máximo establecido / Total de piezas entregadas.
			Confiabilidad
		Reclamaciones recibidas	Total de reclamaciones recibidas / Total de materia postal manejada.
			Accesibilidad
		Localidades atendidas	Localidades mayores a 250 habitantes que cuentan con punto de servicio postal / Total de localidades mayores a 250 habitantes.
		Habitantes atendidos	Habitantes atendidos 2011 / habitantes atendidos en 2007.
		Habitantes atendidos por cartero	Número total de habitantes / Número total de carteros.
	Mejorar la Competitividad del servicio público de correos	Competitividad	
Comparativo de indicadores postales internacionales		Indicadores postales en México /Indicadores postales internacionales (Bechmarking).	
Eficiencia del servicio público de correos	Planear	Programa de Transformación	Cumplimiento en la formulación del Programa de Transformación.



Vertiente de revisión	Objetivo específico	Indicadores/Aspectos por evaluar	Método de Cálculo / Criterios de evaluación	
		Programa de Calidad en el Servicio	Cumplimiento en la formulación del Programa de Calidad en el Servicio.	
		Programa de Comercialización	Cumplimiento en la formulación del Programa de Comercialización.	
		Programa de Supervisión de Oficinas de Correos	Cumplimiento en la formulación del Programa de Supervisión de Oficinas de Correos.	
	Operar		Volumen de correspondencia entregado	Total de piezas entregadas / Total de piezas recibidas.
			Volumen de material postal recibido	Total de piezas recibidas / Total de piezas programadas a recibir.
			Comparativo de la evolución del servicio público de correos.	Número de piezas postales/ número de telegramas, usuarios de internet y suscriptores de telefonía móvil.
			Análisis del Proyecto de Ley Federal de Correos y Servicios Postales	Opinión sobre el marco legal que rige la operación de SEPOMEX.
Economía en la aplicación de los recursos presupuestales asignados	Situación presupuestaria	Aplicación de los recursos presupuestarios asignados a SEPOMEX	Presupuesto ejercido / Presupuesto original.	
		Gasto por unidad de meta	Gasto por unidad de meta ejercido/ Gasto por unidad de meta programado.	
	Situación financiera	Balance Financiero	Déficit / Superávit.	

 Se refiere a los indicadores del SEPOMEX utilizados para la revisión.

Se determinó que de los indicadores establecidos por SEPOMEX la ASF consideró 10 de ellos para evaluar el cumplimiento de los objetivos de la política pública relativos a ampliar la cobertura y mejorar la calidad del servicio público de correos.

Se concluyó que el organismo no dispuso de otros indicadores estratégicos para el análisis del objetivo de la política pública relativo a mejorar la competitividad en la prestación del servicio público de correos; para evaluar las acciones de planeación y operación de ese servicio; así como para evaluar la economía con la que se aplicaron los recursos presupuestarios asignados y el gasto por unidad de meta.

Véase acción(es): 11-1-09J9E-07-0303-07-002

### 3. Eficacia en el cumplimiento de los objetivos

Ampliar la cobertura del servicio público de correos.

#### Cobertura de puntos de servicio

Para evaluar la cobertura de puntos de servicio se consideraron dos aspectos: a) cobertura total de puntos de servicio postal, y b) cobertura de puntos de servicio en el medio rural y urbano.

#### a) Cobertura total de puntos de servicio postal

La entidad fiscalizada proporcionó para su análisis los reportes de Avance en la Implementación y Ejecución del Programa de Trabajo del periodo 2007-2011, que incluyen las metas programadas y alcanzadas de los puntos totales de servicio postal que se espera operar anualmente, información que se comparó con las metas sectoriales que se establecieron en el PSCT 2007-2012. En este último documento no se presentaron las metas anuales sectoriales de 2010 y 2011.

Del análisis de la información, se obtuvieron los resultados que se presentan a continuación:

COBERTURA DE LOS PUNTOS TOTALES DE SERVICIO POSTAL, 2007-2011 (Puntos de servicio)						
Año	Meta anual acumulada			Diferencia absoluta		Variación porcentual
	Sectorial (1)	Programada (2)	Alcanzada (3)	(4)= (3)-(1)	(5)=(3)-(2)	(6)=(((3)/(2))-1) x 100
2007	30,792	37,006	30,804	12	(6,202)	(16.8)
2008	36,654	32,804	30,951	(5,703)	(1,853)	(5.6)
2009	37,164	35,951	28,018	(9,146)	(7,933)	(22.1)
2010	n.d	33,218	29,205	-	(4,013)	(12.1)
2011	n.d	30,455	29,225	-	(1,230)	(4.0)

FUENTE: Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes 2007-2012, Servicio Postal Mexicano, Avances en la Implementación y Ejecución del Programa de Trabajo 2007-2011.

n.d. No disponible

Se verificó que en el periodo 2007-2011 la entidad fiscalizada no cumplió las metas anuales programadas de ampliación de la cobertura de puntos de servicio postal, ni con las metas sectoriales de 2008 y 2009 establecidas en el PSCT y cumplió la correspondiente a 2007, donde se superó la meta sectorial en 12 puntos de servicio.

En 2011, SEPOMEX operó un total de 29,225 puntos de servicio postal en el país, cifra inferior en 1,230 puntos respecto de la meta programada de 30,455 puntos, lo que significó una reducción de 4.0%. La entidad fiscalizada señaló que la variación obedeció a que se

tuvieron que cerrar los puntos de pequeños comercios que registraron baja o nula demanda por el servicio público de correos.

b) Apertura de puntos de servicio 2011.

Para la revisión SEPOMEX proporcionó el reporte de metas programadas y alcanzadas de apertura de puntos de servicio 2011. Del análisis de la información se obtuvieron los resultados siguientes:

APERTURA DE PUNTOS DE SERVICIO, 2011  
(Puntos de servicio)

Puntos de servicio	Original (1)	Alcanzada (2)	Diferencia absoluta (3) = (1) – (2)	Porcentaje de cumplimiento de la meta (3) = ((2)/(1))x100
Nuevos puntos de servicio	1,250	173	(1,077)	13.8

FUENTE: Servicio Postal Mexicano, Reporte de Metas Programadas de Puntos de Servicio 2011.

En 2011 SEPOMEX abrió 173 nuevos puntos de servicio, los cuales representaron el 13.8% de los 1,250 puntos que se previeron en la meta original, lo que significó que no se abrieran 1,077 puntos, en igual número de localidades, por el desinterés de los pequeños comercios para operar el servicio público de correos.

Adicionalmente, se realizó la evaluación de la operación de los puntos de servicio postal por entidad federativa, para conocer el cumplimiento de las metas establecidas en el ámbito nacional, y se obtuvo el resultado siguiente:

COBERTURA DE LOS PUNTOS DE SERVICIO POSTAL POR ENTIDAD FEDERATIVA, 2007-2011  
(Puntos de servicio)

Entidad Federativa	Original (1)	Alcanzada (2)	Diferencia absoluta (3) = (2) - (1)	Diferencia relativa (3) = (((2)/(1))-1)x100
1 Querétaro	5	16	11	320.0
2 Baja California Sur	3	3	0	100.0
3 Tamaulipas	82	64	(18)	78.0
4 Distrito Federal	80	55	(25)	68.8
5 Baja California	3	2	(1)	66.7
6 Aguascalientes	10	6	(4)	60.0
7 Campeche	25	13	(12)	52.0
8 Oaxaca	25	10	(15)	40.0
9 Nayarit	13	1	(12)	7.7
10 Yucatán	51	3	(48)	5.9
11 Guanajuato	3	0	(3)	0.0
12 San Luis Potosí	3	0	(3)	0.0
13 Durango	4	0	(4)	0.0
14 Chihuahua	6	0	(6)	0.0
15 Michoacán	13	0	(13)	0.0
16 Colima	15	0	(15)	0.0
17 Zacatecas	15	0	(15)	0.0
18 Sonora	20	0	(20)	0.0
19 Hidalgo	30	0	(30)	0.0
20 Jalisco	34	0	(34)	0.0
21 Estado de México	45	0	(45)	0.0
22 Sinaloa	48	0	(48)	0.0
23 Morelos	51	0	(51)	0.0
24 Tabasco	51	0	(51)	0.0
25 Tlaxcala	51	0	(51)	0.0
26 Nuevo León	71	0	(71)	0.0
27 Puebla	71	0	(71)	0.0
28 Chiapas	72	0	(72)	0.0
29 Guerrero	72	0	(72)	0.0
30 Quintana Roo	72	0	(72)	0.0
31 Veracruz	72	0	(72)	0.0
32 Coahuila	134	0	(134)	0.0
Total Nacional	1,250	173	(1,077)	13.8

FUENTE: Servicio Postal Mexicano, Reporte de Metas Programadas de Puntos de Servicio 2011.

Se determinó que la entidad fiscalizada superó la meta programada de apertura de nuevos puntos de servicio, en Querétaro con un cumplimiento de 320.0%, y en Baja California en 100.0%, y en 8 entidades federativas tuvo un cumplimiento parcial en el rango de 5.9% a

78.0%, en este aspecto destacan Tamaulipas con un cumplimiento de 78.0% y el Distrito Federal con 68.8%.

En las 22 entidades federativas restantes no se aperturó ningún punto de servicio como se tenía estimado en la meta original, por el desinterés, como ya se señaló, de los pequeños comercios para operar el servicio público de correos.

### c) Cobertura de puntos de servicio en el medio rural y urbano

Con base en los reportes de puntos totales de servicio en el ámbito rural y urbano proporcionados por SEPOMEX, a continuación se presenta el comportamiento registrado en el periodo 2007-2011.

COBERTURA DE PUNTOS DEL SERVICIO PÚBLICO DE CORREOS EN EL ÁMBITO RURAL Y URBANO, 2007-2011							
(Puntos de servicio)							
Puntos de Servicio	2007	2008	2009	2010	2011	Variación	
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	Absoluta (6)=(5)-(1)	Porcentual (7)=(((5)/(1))-1) x100
Rural	17,339	17,412	15,970	16,992	16,778	(561)	(3.2)
Urbano	13,465	13,539	12,048	12,213	12,447	(1,018)	(7.6)
Total	30,804	30,951	28,018	29,205	29,225	(1,579)	(5.1)

FUENTE: Servicio Postal Mexicano. Reporte de Puntos Totales de Servicio en el medio rural y urbano, 2007-2011.

En el periodo 2007-2011 el número total de puntos del servicio público de correos disminuyó 1,579 unidades, lo que representó una variación negativa de 5.1%. Durante los años analizados se redujo en 561 el número de puntos de servicio ubicados en el ámbito rural, al pasar de 17,339 en 2007 a 16,778 en 2011, lo que significó una disminución de 3.2%.

Los puntos de servicio ubicados en zonas urbanas disminuyeron en 1,018 unidades de cobertura de puntos totales de servicio postal, al pasar de 13,465 a 12,447, en los mismos años, lo que representó una reducción de 7.6%.

En conclusión, se determinó que en 2011 la entidad fiscalizada cumplió en 96.0% la meta programada al operar 29,225 puntos de servicio, 1,230 puntos menos de los 30,455 programados.

En 2011 se aperturaron 173 nuevos puntos de servicio, el 13.8% de los 1,250 puntos que se previeron en la meta original, lo que significó que no se abrieron 1,077 puntos de servicio, en igual número de localidades, por el desinterés de los pequeños comercios para operar el servicio público de correos.

En relación con los puntos de servicio en el ámbito rural y urbano, en los años analizados el número total se redujo en 1,579 unidades, 561 en el ámbito rural y 1,018 en el medio urbano, lo que representó una reducción de 5.1%, al pasar de 30,804 a 29,225 unidades de 2007 a 2011.

Véase acción(es): 11-1-09J9E-07-0303-07-003

#### 4. *Mejorar la calidad del servicio público de correos*

Para el análisis de este objetivo se consideraron tres aspectos: oportunidad en la entrega de correspondencia; confiabilidad del servicio público de correos, y accesibilidad del servicio público de correos.

##### Oportunidad en la entrega de correspondencia

El tiempo de entrega, se define como el plazo entre la recepción de una pieza postal y la entrega en el domicilio del destinatario.

Para evaluar la oportunidad en la entrega de la correspondencia, se consideraron tres aspectos: a) cumplimiento del parámetro de tiempo de entrega de la correspondencia; b) tiempo de entrega del correo corporativo, y c) tiempo de entrega del correo social.

##### a) Cumplimiento del parámetro de tiempo de entrega de la correspondencia

La metodología empleada para determinar los tiempos de entrega de la materia postal, consiste en controlar la recepción la entrega de un número determinado de piezas postales con código de barras que permite realizar el monitoreo del proceso operativo, a fin de determinar la eficiencia en la entrega de la correspondencia.

Del análisis de la información proporcionada, se obtuvieron los resultados siguientes:

ENTREGA DE CORRESPONDENCIA CONFORME A LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS, 2011

Año	Piezas postales totales entregadas (miles)	Piezas postales monitoreadas para su entrega (miles)	Porcentaje de piezas monitoreadas respecto al total (3)=(2)/(1)	Meta programada Porcentaje de piezas postales entregadas en tiempo (4)	Resultado Porcentaje de piezas postales entregadas en tiempo (5)	Variación absoluta en el cumplimiento de la meta de piezas postales entregadas en tiempo (6)=(5)-(4)
	(1)	(2)	(3)=(2)/(1)	(4)	(5)	(6)=(5)-(4)
2011	885,607	104,527	11.8	95.0	98.2	3.2
	Miles de piezas postales			99,300	102,646	3,346

FUENTE: Servicio Postal Mexicano, Avances en la Implementación y Ejecución del Programa de Trabajo del Sector 2011.

Se determinó que de las 104,527 miles de piezas postales que fueron monitoreadas en 2011 la entidad fiscalizada entregó en tiempo 102,646 miles de piezas, volumen que representó el 98.2%, cifra superior en 3.2 puntos porcentuales de la meta programada que fue de 95.0% y que significó un volumen de 99,300 miles de piezas postales. El mayor

cumplimiento del parámetro obedeció a la utilización de 5,500 nuevos lectores ópticos que permitieron ampliar la cobertura de medición de tiempos de entrega de la materia postal.

#### b) Tiempo de entrega del correo corporativo

Para evaluar este aspecto, la entidad fiscalizada proporcionó los parámetros de tiempo de entrega del correo corporativo, que se refiere a las empresas que depositan más de un millón de piezas postales al mes.

La entidad fiscalizada no dispuso de la información solicitada para el periodo 2007-2009, debido a modificaciones en la metodología para calcular los tiempos de entrega de 2010 y 2011 por lo que no era congruente su comparación.

Durante 2010 y 2011 se utilizaron los siguientes parámetros para la entrega de las piezas postales después de registrar su recepción en la oficina de correos: en la misma ciudad 3 días; para las principales ciudades 5 días; entre otras ciudades 7 días, y en zonas rurales 17 días. Del análisis de la información proporcionada, a continuación se presentan los resultados obtenidos:

ENTREGA DE CORREO CORPORATIVO CONFORME A LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS, 2010-2011						
Año / Ámbito	Piezas postales por entregar (Piezas)	Parámetros de tiempo de entrega (días)	Piezas postales entregadas en tiempo (piezas)	Porcentaje de piezas postales entregadas en tiempo (4) = (3)/(1)	Piezas postales entregadas fuera de tiempo (piezas) (5)=(1)-(3)	Porcentaje de piezas postales entregadas fuera de tiempo (6)=((5)/(1))x100
	(1)	(2)	(3)			
<b>2010</b>						
Misma ciudad	18,581,869	3	18,299,010	98.5	282,859	1.5
Principales ciudades	20,065,750	5	19,529,011	97.3	536,739	2.7
Otras ciudades	9,212,602	7	9,041,394	98.1	171,208	1.9
Zonas rurales	n.d.	17	n.d.	n.c.	n.d.	n.c.
<b>2011</b>						
Misma ciudad	38,453,245	3	38,032,513	98.9	420,732	1.1
Principales ciudades	43,627,626	5	42,556,536	97.5	1,071,090	2.5
Otras ciudades	22,406,043	7	22,031,733	98.3	374,310	1.7
Zonas rurales	n.d.	17	n.d.	n.c.	n.d.	n.c.

FUENTE: Servicio Postal Mexicano, Avances en la Implementación y Ejecución del Programa de Trabajo del Sector correspondientes a los años 2010-2011.

n.c.: no cuantificable.

n.d.: no disponible.

Se constató que en 2010 y 2011 SEPOMEX no cumplió al 100.0% los parámetros establecidos de tiempo de entrega de la correspondencia.

En 2011 se cumplió en 98.9% el parámetro de 3 días de entrega en tiempo la correspondencia dentro de la misma ciudad, que significó 38,032,513 piezas postales y se entregaron fuera de tiempo, otras 420,732, el 1.1%.

El parámetro de 5 días de entrega de correspondencia entre las principales ciudades, se cumplió en 97.5%; que significó la entrega oportuna de 42,556,536 piezas postales, y fuera de tiempo 1,071,090, el 2.5%.

En otras ciudades, el parámetro de 7 días de entrega de correspondencia se cumplió en 98.3%, lo que representó que un volumen de 22,031,733 piezas postales se entregara dentro del tiempo establecido por la entidad fiscalizada, y se entregaron 374,310 piezas fuera del parámetro, lo que representó el 1.7%.

Se determinó que la correspondencia que no se entregó dentro del parámetro de 3 días en la misma ciudad, requirió de otros 3 días para su entrega; en las principales ciudades se necesitaron de 5 días adicionales; y en otras ciudades se requirieron de otros 4 días para la entrega al destinatario.

En relación con el parámetro para medir el tiempo de entrega de correspondencia en el ámbito rural, que fue de 17 días, se determinó que durante 2011 SEPOMEX no realizó mediciones para verificar el cumplimiento de ese parámetro, por lo que no se dispuso de la información correspondiente que permitiera el análisis de este indicador.

#### c) Tiempo de entrega del correo social

Para evaluar este aspecto, la entidad fiscalizada proporcionó los reportes de tiempo de entrega del correo social, que se refiere al depósito en SEPOMEX de hasta 999 mil piezas postales, así como los parámetros de tiempo de entrega. Los resultados se presentan a continuación:



## ENTREGA DE CORRESPONDENCIA SOCIAL CONFORME A LOS PARÁMETROS ESTABLECIDOS, 2010-2011

Año/Ámbito	Piezas postales por entregar (Piezas)	Parámetros de tiempo de entrega (días)	Piezas postales entregadas en tiempo (piezas)	Porcentaje de piezas postales entregadas en tiempo	Piezas postales entregadas fuera de tiempo (piezas)	Porcentaje de piezas postales entregadas fuera de tiempo
	(1)	(2)	(3)	(4) = (3)/(1)	(5) = (1)-(3)	(6) = ((5)/(1))x100
<b>2010</b>						
Misma ciudad	12,635	3	9,006	71.3	3,629	28.7
Principales ciudades	4,990	5	979	19.6	4,011	80.4
Otras ciudades	1,186	7	357	30.1	829	69.9
Zonas rurales	n.d.	17	n.d.	n.c.	n.d.	n.c.
<b>2011</b>						
Misma ciudad	29,319	3	22,016	75.1	7,303	24.9
Principales ciudades	8,400	5	1,949	23.2	6,451	76.8
Otras ciudades	2,466	7	1,331	54.0	1,135	46.0
Zonas rurales	n.d.	17	n.d.	n.c.	n.d.	n.c.

FUENTE: Servicio Postal Mexicano, Avances en la Implementación y Ejecución del Programa de Trabajo del Sector correspondientes a los años 2010-2011.

n.c.: no cuantificable.

n.d.: no disponible.

Se verificó que la entidad fiscalizada no cumplió los parámetros de tiempos de entrega de la correspondencia de tipo social en los ejercicios fiscales 2010 y 2011.

En 2011, SEPOMEX cumplió en 75.1% el parámetro de 3 días de entrega de correspondencia en la misma ciudad, que significaron 22,016 piezas postales, y se entregaron fuera del tiempo establecido 7,303 piezas, que representaron el 24.9%

El parámetro de 5 días de entrega de correspondencia entre las principales ciudades, se cumplió en 23.2%; que significó la entrega oportuna de 1,949 piezas postales y fuera de tiempo otras 6,451, lo que significó el 76.8%.

Para la entrega de correspondencia en otras ciudades, el parámetro de 7 días se cumplió en 54.0%, lo que representó que un volumen de 1,331 piezas postales se entregara dentro del tiempo establecido por la entidad fiscalizada, y otras 1,135 piezas fuera del parámetro el 46.0%.

Se determinó que la correspondencia que no se entregó dentro del parámetro de 3 días en la misma ciudad, requirió de otros 4 días para su entrega; en las principales ciudades se necesitaron de 5 días adicionales, y en otras ciudades se requirieron de otros 5 días para la entrega al destinatario.

En relación con el parámetro para medir el tiempo de entrega de correspondencia en el ámbito rural, que fue de 17 días, se determinó que durante 2011 SEPOMEX no realizó mediciones para verificar el cumplimiento de ese parámetro, por lo que no se dispuso de la información que permitiera el análisis de este indicador.

En conclusión, se verificó que SEPOMEX superó en 3.2% la meta programada de entregar en tiempo el 95.0% de las 104,527 miles de piezas postales. La entidad fiscalizada, en los años de 2010 y 2011, no cumplió los parámetros de tiempos de entrega del correo corporativo y social.

En relación con el parámetro de 17 días para medir el tiempo de entrega del correo en el ámbito rural, se determinó que SEPOMEX no realizó mediciones, lo que limitó verificar el cumplimiento de ese parámetro.

Véase acción(es): 11-1-09J9E-07-0303-07-004  
11-1-09J9E-07-0303-07-005

## 5. *Confiabilidad del servicio público de correos*

La Confiabilidad en la entrega de la correspondencia se refiere a que la materia postal llegue completa y en buenas condiciones al destinatario.

Para la evaluación se revisaron cuatro aspectos: a) parámetro de reclamaciones recibidas; b) reclamaciones por tipo de irregularidad; c) reclamaciones recibidas por origen-destino de la correspondencia, y d) reclamaciones recibidas en la PROFECO.

### a) Parámetro de reclamaciones recibidas

La entidad fiscalizada proporcionó los resultados del parámetro denominado "reclamaciones recibidas", los cuales se presentan a continuación.

PARÁMETRO DE RECLAMACIONES RECIBIDAS, 2011					
Año	Total de piezas postales manejadas (miles)	Número total de reclamaciones recibidas (piezas)	Parámetro Reclamaciones recibidas por cada millón de piezas postales (Piezas)	Resultado Reclamaciones recibidas por cada millón de piezas postales (Piezas)	Diferencia absoluta parámetro respecto del resultado
	(1)	(2)	(3)	(4)=((2)/(1)) x 1000	(5)=(4)-(3)
2011	885,607	72,607	58	82	24

FUENTE: Servicio Postal Mexicano, Indicadores de Gestión, Cédula de Registro Mensual y Acumulado, 2011.

SEPOMEX registró 82 reclamaciones por cada millón de piezas postales manejadas, lo que representó 24 quejas más a las 58 que se tenía programado recibir en 2011.

La entidad fiscalizada proporcionó para su evaluación la información del número de reclamaciones por deficiencias del servicio público de correos, así como las que fueron recibidas y atendidas en 2011 por SEPOMEX en coordinación con la Unión Postal Universal. Del análisis de dicha información, a continuación se presentan los resultados obtenidos para ese año.

RECLAMACIONES POR DEFICIENCIAS EN EL SERVICIO PÚBLICO DE CORREOS, 2011  
(Número de reclamaciones)

Concepto	Reclamaciones				
	Pendientes de atender en 2010	Recibidas 2011	Total	Atendidas	Porcentaje de atención
	(1)	(2)	(3)=(1)+(2)	(4)	(5)=((4)/(3)) x 100
Correo Nacional	1,330	2,827	4,157	3,217	77.4
Correo Internacional	4,854	46,000	50,854	49,686	97.7
Reembolsos	3	394	397	207	52.1
Mexpost Nacional	139	496	635	588	92.6
Mexpost Internacional	1,577	22,890	24,467	24,454	99.9
Total	7,903	72,607	80,510	78,152	97.1

FUENTE: Servicio Postal Mexicano, Informe de Autoevaluación 2011, y Reporte del Número de Reclamaciones del Servicio Postal 2011.

En 2011, se acumularon un total de 80,510 reclamaciones de los usuarios por deficiencias en la operación postal, de las cuales SEPOMEX y la Unión Postal Universal atendieron el 97.1%, que representaron 78,152 reclamaciones.

#### b) Reclamaciones por tipo de irregularidad

La entidad fiscalizada proporcionó los reportes por tipo de irregularidad de 2007-2011, considerados en su base de datos y aclaró que no tiene integrado en su sistema las reclamaciones captadas por medio de los Sistemas Cricket y Rugby implementados por la Unión Postal Universal para dar trámite y solución, por medio del internet, a las quejas que se presentaron por deficiencias en los servicios de SEPOMEX en administraciones postales de varios países. Los resultados de la información revisada, se presentan a continuación:

RECLAMACIONES POR TIPO DE IRREGULARIDAD, 2007-2011 (Número de reclamaciones)						
Concepto / tipo de reclamación	2007 (1)	2008 (2)	2009 (3)	2010 (4)	2011 (5)	Variación Porcentual (6)=(((5)/(1))-1)x100
Retardo en la entrega	21,560	17,047	7,788	9,712	9,876	(54.2)
Aclaraciones <sup>1/</sup>	n.d.	13	36	73	135	938.5 <sup>4/</sup>
Otros <sup>2/</sup>	4,228	4,199	5,845	7,887	5,547	31.2 <sup>4/</sup>
Total SEPOMEX	25,788	21,259	13,669	17,672	15,558	(39.7)
Otras reclamaciones por deficiencias en los servicios. UPU <sup>3/</sup>	n.d.	8,697	13,745	40,800	57,049	556.0
Total de reclamaciones	25,788	29,741	27,414	58,472	72,607	181.6

FUENTE: Servicio Postal Mexicano, Informe de Autoevaluación 2007-2011, y Reportes del Número de Reclamaciones del Servicio Postal 2007-2011.

<sup>1/</sup>: Consultas que realizan los remitentes o destinatarios solicitando información sobre el estatus de sus piezas.

<sup>2/</sup>: Incluye los conceptos: devuelto, falta de respuesta y extravío.

<sup>3/</sup>: Reclamaciones captadas en los Sistemas Cricket y Rugby implementados por la Unión Postal Universal, que se atienden por internet de 24 a 160 horas.

<sup>4/</sup>: Se refiere a la variación porcentual de 2011 respecto de 2008.

n.d.: no disponible.

En el periodo se incrementó en 181.6%, el número total de reclamaciones por deficiencias en la prestación de los servicios que proporciona SEPOMEX, al pasar de 25,788 quejas en 2007 a 72,607 en 2011. La variación se explica fundamentalmente porque a consecuencia de las medidas de seguridad instrumentadas en los Estados Unidos de Norteamérica, el tiempo de revisión de la correspondencia retrasó el proceso de entrega y, como resultado, se incrementaron las reclamaciones en el sistema de quejas instrumentado por la Unión Postal Universal.

El número de reclamaciones captadas por SEPOMEX disminuyó en 39.7%, al pasar de 25,788 a 15,558 en los años analizados. Esta última cifra representó el 21.4% respecto del total de 72,607 quejas recibidas en 2011. En este aspecto destaca la disminución de las reclamaciones por concepto de retardo en la entrega de la correspondencias en 54.2%, al pasar de 21,560 a 9,876 quejas en el periodo de análisis.

#### c) Reclamaciones recibidas por origen-destino de la correspondencia.

Se analizaron los reportes de las reclamaciones por origen y destino presentadas por deficiencias en los servicios y que fueron captadas en el sistema de SEPOMEX. No se dispuso de la información sobre las reclamaciones que se encuentran registradas en los sistemas de la Unión Postal Universal.

Del análisis de las reclamaciones por origen-destino que se registraron en la base de datos de la entidad fiscalizada, a continuación se presentan los resultados para el periodo 2007-2011.

RECLAMACIONES POR ORIGEN-DESTINO DE LA CORRESPONDENCIA, 2007-2011  
(Número de reclamaciones)

Origen/Destino	2007	2008	2009	2010	2011	Promedio	Variación Porcentual (7)=[((5)/(1))-1] x 100
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)=[(1) +...+(5)]/5	
Otros Países-México	6,650	3,753	1,955	3,053	5,327	4,148	(19.9)
E.U.A-México	10,678	8,893	1,053	1,172	1,222	4,604	(88.6)
México-Otros Países	608	781	1,138	2,126	1,804	1,291	196.7
México-E.U.A	3,624	2,332	1,936	1,166	1,412	2,094	(61.0)
México-México	n.d.	1,301	1,742	2,268	246	1,389	(81.1) <sup>1/</sup>
Total	21,560	17,060	7,824	9,785	10,011	13,248	(53.6)

FUENTE: Servicio Postal Mexicano, Reportes del Número de Reclamaciones del Servicio Postal 2007-2011.

<sup>1/</sup>: Se refiere a la variación porcentual de 2011 respecto de 2008.

n.d. no disponible

Se determinó que en el periodo 2007-2011 se registraron en promedio anual 13,248 reclamaciones clasificadas por origen-destino. El número total de reclamaciones disminuyó en 53.6%, de 21,560 a 10,011 en los años analizados, porque mejoró el tiempo de entrega de correspondencia. En este aspecto destaca la reducción que se registró en las inconformidades presentadas en el servicio de Estados Unidos de Norteamérica a México en 88.6%, al pasar de 10,678 a 1,222 en los mismos años, así como las presentadas de México a Estados Unidos de Norteamérica en 61.0%, al pasar de 3,624 a 1,412 reclamaciones de 2007 a 2011.

d) Reclamaciones recibidas en la PROFECO.

Para complementar el análisis, la ASF solicitó a la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO) el reporte de las reclamaciones registradas en su sistema por las deficiencias en el servicio público de correos durante el periodo 2007-2011, y se obtuvieron los resultados que se presentan a continuación:

QUEJAS PRESENTADAS ANTE LA PROFECO POR DEFICIENCIAS  
EN EL SERVICIO PÚBLICO DE CORREOS, 2007-2011

Concepto	2007	2008	2009	2010	2011	Total	Variación porcentual (7)=[((5)/(1))-1] x 100
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)=[(1)+...+(5)]	
Número de quejas presentadas ante PROFECO	60	34	23	33	27	177	(55.0)

FUENTE: Procuraduría Federal del Consumidor, Reporte del número de quejas presentadas contra SEPOMEX, periodo 2007-2011.

En los años analizados se acumularon 177 quejas por deficiencias en la prestación del servicio público de correos, las cuales disminuyeron en 55.0% al pasar de 60 a 27 reclamaciones en el periodo 2007-2011, debido a las acciones realizadas para fortalecer el cumplimiento de los tiempos de entrega de la correspondencia.

Con el propósito de determinar los tipos de irregularidades que se presentan en la entrega de correspondencia, se revisaron los reportes de las reclamaciones por tipo de irregularidad,

para el periodo 2007-2011, proporcionados por la PROFECO, y se obtuvieron los resultados que se presentan a continuación:

TIPO DE QUEJAS PRESENTADAS ANTE LA PROFECO POR DEFICIENCIAS  
EN EL SERVICIO PÚBLICO DE CORREOS, 2007-2011

Tipo de quejas	Año					Total (6)=(1)+...+(5)	Participación relativa respecto del total (7) = ((6)/177)x 100
	2007 (1)	2008 (2)	2009 (3)	2010 (4)	2011 (5)		
Negativa al pago por perdida del producto	45	28	17	23	19	132	74.6
Servicio deficiente	15	5	6	9	8	43	24.3
Cobro indebido	-	1	-	1	-	2	1.1
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>34</b>	<b>23</b>	<b>33</b>	<b>27</b>	<b>177</b>	<b>100.0</b>

FUENTE: Procuraduría Federal del Consumidor, Reporte del número de quejas relacionadas presentadas en contra de SEPOMEX, 2007-2011.

Se determinó que en el periodo 2007-2011 se acumularon un total de 177 quejas por deficiencias en la prestación del servicio público de correos, donde destacan 132 quejas por negativa al pago por perdida de producto, las cuales representaron el 74.6% del total.

El total de reclamaciones que se registraron en el periodo analizado, por deficiencias en el servicio de correos, que incluyen las quejas recibidas directamente en SEPOMEX, las recibidas vía internet correspondientes a la Unión Postal Universal, y las que se registraron en la PROFECO, se presentan en el cuadro siguiente:

TOTAL DE RECLAMACIONES POR DEFICIENCIAS EN EL SERVICIO PÚBLICO DE CORREOS, 2007-2011  
(Número de reclamaciones)

Reclamaciones recibidas en	2007	2008	2009	2010	2011	Total (6)=(1)+...+(5)	Variación porcentual (7)=(((5)/(1))-1) x100
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
Sistema interno SEPOMEX	21,560	17,060	7,824	9,785	10,011	66,240	(53.6)
Unión Postal Universal	4,228	12,681	19,590	48,687	62,596	147,782	1,380.5
PROFECO	60	34	23	33	27	177	(55.0)
<b>Total</b>	<b>25,848</b>	<b>29,775</b>	<b>27,437</b>	<b>58,505</b>	<b>72,634</b>	<b>214,199</b>	<b>181.0</b>

FUENTE: Servicio Postal Mexicano, Reportes del Número de Reclamaciones del Servicio Postal 2007-2011, y Procuraduría Federal del Consumidor, Reporte del número de quejas presentadas contra SEPOMEX, periodo 2007-2011.

En el periodo 2007-2011, se acumuló un total de 214,199 reclamaciones por deficiencias en el servicio que se incrementaron en 181.0%, al pasar de 25,848 a 72,634 reclamaciones en esos años.

En el análisis sobresale el número de las reclamaciones correspondientes a la Unión Postal Universal, las cuales se incrementaron en más de 500.0%, al pasar de 8,697 a 57,049 reclamaciones en los años analizados.

En contraste, las quejas registradas en el sistema interno de SEPOMEX y las presentadas en la PROFECO disminuyeron, como ya se señaló, en 53.6% y 55.0%, respectivamente.

Se concluyó que SEPOMEX registró 82 reclamaciones por cada millón de piezas postales manejadas, lo que representó 24 quejas más de las 58 que se tenían programadas recibir en 2011.

Se determinó que los sistemas informáticos de la entidad fiscalizada no cuentan con las reclamaciones captadas por la Unión Postal Universal en 2011.

Véase acción(es): 11-1-09J9E-07-0303-07-006  
11-1-09J9E-07-0303-07-007

## 6. Accesibilidad del servicio público de correos

La accesibilidad es el grado en el que las personas pueden obtener un bien o servicio que proporcione alguna entidad de la administración federal.

Para evaluar la accesibilidad del servicio público de correos, se consideraron tres aspectos: a) localidades que cuentan con el servicio público de correo; b) habitantes atendidos, y c) número de habitantes atendidos por cartero y punto de servicio.

### a) Localidades que cuentan con el servicio público de correo.

Para el análisis, la entidad fiscalizada proporcionó el indicador “Porcentaje de cobertura de los servicios postales en localidades mayores de 250 habitantes”. El indicador estableció la meta de atender 14,273 localidades, que representaron al 44.0% del total de localidades en el país de este tipo, que fue de 32,424. Los resultados obtenidos en 2011 se presentan a continuación:

ATENCIÓN DE LOCALIDADES MAYORES A 250 HABITANTES, 2011				
Total de localidades mayores de 250 habitantes (1)	Localidades por atender		Localidades atendidas	
	Meta original		Resultado	
	Absoluto (2)	Porcentaje (3)=((2)/(1))x100	Absoluto (4)	Porcentaje (5)=((4)/(1))x100
32,424	14,273	44.0	12,966	40.0

FUENTE: Servicio Postal Mexicano, Matriz de Indicadores de Resultados y Seguimiento de las Metas de los Indicadores de la Matriz de Indicadores de Resultados, 2011.

En 2011, SEPOMEX registró una cobertura de atención de 40.0%, esto es, 12,966 localidades mayores a 250 habitantes, lo que representó 4.0 puntos porcentuales menos a la meta establecida al inicio de ese año, que fue de 44.0%, debido a que la demanda de servicios fue

inferior a lo previsto porque tuvieron que cerrar los puntos de servicio que registraron baja o nula demanda del servicio en el país.

Lo anterior significó 1,307 localidades menos a las consideradas en la meta original, que fueron 14,273; asimismo, existieron otras 19,458 localidades mayores a 250 habitantes que no dispusieron del servicio público de correos, el 60.0% del total de las localidades de ese tipo, que fueron 32,424.

#### b) Habitantes atendidos

Para evaluar este aspecto, y con el propósito de conocer la accesibilidad de la población con servicio público de correos, se revisaron los reportes de servicios postales en el ámbito rural y urbano del periodo 2007-2011, así como la información de crecimiento poblacional del INEGI, para esos años. Del análisis de esa información, se obtuvieron los resultados siguientes:

HABITANTES ATENDIDOS EN EL ÁMBITO RURAL Y URBANO 2007-2011  
(Miles de habitantes)

Concepto	2007		2009		2011		Variación	
	Habs.	Part.	Habs.	Part.	Habs.	Part.	Absoluta	Porcentual
	(1)	(%)	(2)	(%)	(3)	(%)	(4)=(3)-(1)	(5)=(((3)/(1))-1) x 100
Población Total Nacional	106,801	100.0	110,461	100.0	114,245	100.0	7,444	7.0
Población Urbana	94,963	88.9	98,797	89.4	102,785	90.0	7,822	8.2
Población Rural	11,838	11.1	11,664	10.6	11,460	10.0	(378)	(3.2)
Población Atendida <sup>1/</sup>	97,723	91.5	97,856	88.6	105,478	92.3	7,755	7.9
Población Urbana	93,277	98.2	93,404	94.5	101,843	99.1	8,566	9.2
Población Rural	4,446	37.6	4,452	38.2	3,635	31.7	(811)	(18.2)

FUENTE: Servicio Postal Mexicano, Reporte de habitantes atendidos en el medio rural y urbano 2007-2011. Instituto Nacional de Estadística. Geografía e Informática, 2007-2011.

<sup>1/</sup>: Se refiere al porcentaje de la población atendida respecto de la población total nacional y del medio rural y urbano.

El número de la población atendida con el servicio público de correos se incrementó en 7.9%, al pasar de 97,723 a 105,478 miles de habitantes de 2007 a 2011.

En 2011 la entidad fiscalizada atendió con el servicio de correos a 105,478 miles de habitantes el 92.3% de la población total del país de 114,245 miles de habitantes. En este aspecto destaca la cobertura de atención a la población urbana con 101,843 miles de habitantes, que representó el 99.1% del total de 102,785 miles de habitantes.

En ese mismo año, el número de la población rural con el servicio público de correos disminuyó en 18.2%, al pasar de 4,446 a 3,635 personas en los años analizados. Al 2011 SEPOMEX atendió al 31.7% de la población rural del país.



## c) Número de habitantes atendidos por cartero y punto de servicio.

El nivel de accesibilidad de la población a los puntos de servicio público de correos, así como el número de habitantes atendidos por cartero y por punto de servicio en el país al 2011 se presenta a continuación:

ACCESIBILIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE CORREOS  
HABITANTES ATENDIDOS POR PUNTO DE SERVICIO Y CARTEROS, 2007-2011

Concepto	2007 (1)	2008 (2)	2009 (3)	2010 (4)	2011 (5)	Variación Porcentual (6)=(((5)/(1))- 1)x100
Miles de habitantes	106,801	108,615	110,461	112,337	114,245	7.0
Total de puntos de servicio en el país	30,804	30,921	28,018	29,205	29,225	(5.1)
Total de carteros en el país	9,657	10,266	10,032	10,307	10,177	5.4
Miles de habitantes atendidos por punto de servicio	3.5	3.5	3.9	3.8	3.9	11.4
Miles de habitantes atendidos por cartero	11.1	10.6	11.0	10.9	11.2	0.9

FUENTE: Servicio Postal Mexicano. Reporte de Puntos de Servicio de SEPOMEX, y Reporte del número de carteros, 2007-2011.

Se verificó que el número de habitantes atendidos por punto de servicio se incrementó en 11.4%, al pasar de 3.5 a 3.9 miles de habitantes de 2007 a 2011, lo que significó que cada punto de servicio en el país tuvo que atender 442 personas adicionales a las que se atendieron en 2007, lo que afecta la calidad del servicio, debido a que durante el periodo de análisis cerraron 1,579 puntos de servicio en el país por la baja demanda que registraron.

En los años analizados el número de habitantes atendidos por cartero aumentó en 0.9%, al pasar de 11.1 a 11.2 miles de habitantes, lo que representó que en 2011 cada cartero atendió 100 personas adicionales respecto de las atendidas en 2007, lo que afecta la calidad del servicio, debido al incremento en la población en 7.0%, al pasar de 106,801 a 114,245 miles de habitantes, pese a la incorporación de 520 carteros, que representaron una variación positiva de 5.4%, al pasar de 9,657 a 10,177 carteros de 2007 a 2011.

Respecto de la accesibilidad del servicio público de correos, se concluyó que en 2011, la entidad fiscalizada atendió 12,966 localidades, que representaron el 40.0%, cuatro puntos porcentuales menos a la meta establecida de 44.0%, lo que significó 1,307 localidades no atendidas. Existieron 19,458 localidades que no contaron con el servicio el 60.0% del total de localidades por 32,424.

Véase acción(es): 11-1-09J9E-07-0303-07-008

## 7. Comparativo de indicadores postales

La entidad fiscalizada señaló que no realizó estudios comparativos en el ámbito nacional e internacional en 2011 y para el análisis proporcionó los libros de indicadores Postales en el Mundo, para cada año del periodo 2007-2010, publicados por la Unión Postal Internacional (UPU).

Con esa información se compararon los indicadores de habitantes atendidos por empleado; habitantes atendidos por oficina postal, y piezas postales por habitante, de 21 países más representativos miembros de la UPU, a fin de determinar el lugar que ocupa México en la operación de esos indicadores, y se obtuvieron los resultados que se presentan a continuación:

COMPARATIVO DE LOS INDICADORES POSTALES PROMEDIO DEL PERIODO 2007-2010

País	Habitantes (millones)	Empleados postales (miles)	Habitantes atendidos por empleado	Oficinas Postales	Habitantes atendidos por oficina (miles)	Correspondencia anual (millones de piezas)	Piezas por habitante	Posición respecto de las piezas por habitante
Austria	8.4	24.0	350.0	1,121	7.5	5,746.4	684	1
Estados Unidos	310.3	733.7	422.9	30,142	10.3	179,508.5	578	2
Francia	62.1	254.0	244.5	11,013	5.6	16,296.5	262	3
Australia	21.1	34.7	608.1	829	25.5	5,106.7	242	4
Japón	127.9	259.2	493.4	20,230	6.3	20,858.2	163	5
España	44.4	66.2	670.7	3,209	13.8	5,264.7	119	6
Italia	59.0	148.8	396.5	13,934	4.2	5,851.8	99	7
Portugal	10.7	13.0	823.1	897	11.9	964.3	90	8
Grecia	11.2	11.2	1,000.0	849	13.2	601.5	54	9
Brasil	195.4	109.4	1,786.1	6,145	31.8	8,485.3	43	10
Chile	16.9	5.8	2,913.8	219	77.2	313.9	19	11
Turquía	76.3	29.5	2,586.4	3,228	23.6	1,083.4	14	12
Argentina	40.1	14.2	2,823.9	1,622	24.7	529.0	13	13
Uruguay	3.4	1.8	1,888.9	162	21.0	26.7	8	14
Marruecos	31.6	8.3	3,807.2	908	34.8	248.0	8	15
<b>México</b>	<b>108.4</b>	<b>20.6</b>	<b>5,262.1</b>	<b>1,532</b>	<b>70.8</b>	<b>841.3</b>	<b>8</b>	<b>16</b>
China	1,340.1	814.8	1,644.7	44,166	30.3	7,172.6	5	17
Costa Rica	4.6	1.2	3,833.3	91	50.5	24.3	5	18
Egipto	77.3	48.4	1,597.1	3,673	21.0	97.2	1	19
Perú	28.4	2.1	13,523.8	161	176.4	13.2	1	20
Canadá	33.7	56.9	592.3	n.d	n.d	n.d	n.d	21

FUENTE: Unión Postal Universal, Indicadores Postales en el Mundo, 2007, 2008, 2009, 2010.

n.d: no disponible.

Con el análisis de los Indicadores Postales en el Mundo del periodo 2007-2010, se determinó que en relación con los 21 países analizados, México se encuentra en los últimos lugares de los indicadores más representativos.

En cuanto al número de habitantes atendidos por empleado, en México cada trabajador de SEPOMEX atendió 5,262.1 personas en promedio en los años analizados, lo que significó atender en promedio 21 veces más personas en comparación con Francia, 15 veces más que Austria y 13 veces más respecto de Italia. Además, se debe tomar en consideración que a más habitantes atendidos por empleado disminuye la calidad del servicio.

Respecto del indicador habitantes atendidos por oficina, se precisó que en México se atendió en promedio 70.8 miles de habitantes por oficina de correos, lo que representó atender en promedio 11 veces más personas por oficina que en Japón, 13 veces más que en Francia y 17 veces más que en Italia. Además, se debe tomar como base que a menor número de habitantes atendidos por oficina es mayor la calidad del servicio.

En el indicador piezas por habitante, que refleja la cantidad de piezas postales que demanda cada persona en promedio al año, México ocupó la posición número 16 de los 21 países considerados en el comparativo. Destacan en este aspecto Austria donde cada usuario demandó 684 piezas, lo que representó 86 veces más correspondencia que México; en Estados Unidos 72 veces, en Francia 33, en Australia 30 y en Japón 20 veces más.

En conclusión, se constató que México se encuentra en el lugar 20 de los 21 países comparados, respecto del número de habitantes atendidos por empleado; asimismo, ocupa el lugar 19 en materia de habitantes atendidos por oficina postal, y el lugar 16 respecto del número de piezas postales por habitante.

Véase acción(es): 11-1-09J9E-07-0303-07-009

## **8. *Eficiencia en la operación del servicio público de correos***

### Planeación Estratégica

Para el análisis se consideró la evaluación de cuatro aspectos: a) Plan de Transformación; b) Programa de Calidad del Servicio; c) Programa de Comercialización; y d) Programa de Supervisión de Oficinas de Correos.

#### a) Plan de Transformación

Para evaluar el cumplimiento de este aspecto, se solicitó a la entidad fiscalizada el Plan de Transformación vigente en 2011, con los objetivos, metas, estrategias y prioridades, la asignación de recursos, responsabilidades, tiempos de ejecución, la coordinación de acciones y evaluación de los resultados.

La entidad fiscalizada proporcionó para su análisis un documento gráfico denominado Plan de Transformación 2007-2012. Con el análisis de esta información, se constató que el documento contiene un diagnóstico de la problemática general del organismo, 16 objetivos y 18 propuestas de trabajo para el periodo 2007-2012, así como proyecciones de ingreso y

gasto para los mismos años, pero no especifica metas, estrategias y prioridades, ni presenta la asignación de recursos y responsables, tiempos de ejecución y evaluación de los resultados.

b) Programa de Calidad del Servicio

Para evaluar el cumplimiento de este aspecto, se solicitó a la entidad fiscalizada el Programa de Calidad para el ejercicio 2011, que incluya los objetivos, metas, estrategias y prioridades, la asignación de recursos, responsabilidades, tiempos de ejecución, coordinación de acciones y evaluación de los resultados, de acuerdo con la normativa aplicable en la materia.

Al respecto, SEPOMEX proporcionó el documento gráfico denominado Plan Nacional de Desarrollo de la Calidad, vigente en 2011. Con la revisión se constató que el documento contiene un diagnóstico de la situación actual del organismo, así como objetivos en materia de calidad, estrategias, y prioridades, pero no incluye los apartados de responsables, tiempos de ejecución, asignación de recursos, coordinación de acciones y evaluación de los resultados.

c) Programa de Comercialización

Para la evaluación, se solicitó a la entidad fiscalizada el Programa de Comercialización, vigente a 2011, que contenga los objetivos, metas, estrategias y prioridades, la asignación de recursos, responsabilidades, tiempos de ejecución, la coordinación de acciones y la evaluación de los resultados.

La entidad fiscalizada proporcionó para su análisis el documento denominado Programa Comercial 2011. Con la revisión del documento, se constató que contiene objetivos; metas; estrategias y prioridades; asignación de recursos; responsabilidades; y tiempos de ejecución, pero no incluye la coordinación de acciones y la evaluación de los resultados.

d) Programa de Supervisión de Oficinas de Correos

Para evaluar el cumplimiento de este aspecto, se solicitó a la entidad fiscalizada, el Programa de Supervisión de Oficinas de Correo de 2011 con los objetivos, metas, estrategias y prioridades, la asignación de recursos, responsabilidades, tiempos de ejecución, la coordinación de acciones y la evaluación de los resultados.

Al respecto, la entidad fiscalizada proporcionó para su análisis el Reporte de Metas de Supervisión 2011 y los Programas de Supervisión 2011, correspondientes a las direcciones regionales: metropolitana, centro, sur y norte.

Con el análisis de la información proporcionada, se constató que el Programa de Supervisión incluye los apartados visión, misión, metas, objetivos, antecedentes, consideraciones, alcance, estrategias, prioridades, asignación de recursos, responsables de la supervisión, tiempos de ejecución y los resultados de las acciones realizadas.

En conclusión se constató que, en 2011, SEPOMEX dispuso de los programas: Institucional 2007-2012; de Calidad del Servicio, y el Programa de Comercialización 2011, pero dichos documentos no especifican metas, estrategias y prioridades, ni la asignación de recursos y responsables, así como los tiempos de ejecución.

Respecto de los Programas de Supervisión 2011, se constató que incluyen los apartados visión, misión, objetivo, antecedentes, consideraciones, alcance, programación, estrategias, prioridades, asignación de recursos, responsables de la supervisión, tiempos de ejecución, y resultados de las acciones realizadas, en cumplimiento de la normativa.

Como resultado de que los programas de transformación, de calidad del servicio y de Comercialización no se integraron conforme a la normativa correspondiente, las acciones operativas se evaluaron en las vertientes de eficacia y eficiencia, en su apartado de operación de la actividad postal.

Véase acción(es): 11-1-09J9E-07-0303-07-010

## 9. Operación

### Principales Indicadores Operativos de SEPOMEX

Para la evaluación se analizaron dos aspectos: a) volumen de correspondencia entregada y b) principales indicadores operativos de SEPOMEX.

#### a) Volumen de correspondencia entregada

La entidad fiscalizada proporcionó para sus análisis el indicador de “volumen de correspondencia entregada en 2011”, que contiene las metas programada y alcanzada sobre la materia postal que se operó en ese año. SEPOMEX señaló que la meta original del indicador referido se calcula tomando en consideración el número promedio de puntos de servicio propios y con terceros, así como el volumen de la materia postal que se operó el año inmediato anterior. Del análisis de la información, se obtuvieron los resultados siguientes:

VOLUMEN DE CORRESPONDENCIA ENTREGADA, 2011			
Concepto	Meta		Nivel de cumplimiento (Porcentaje) (3) = ((2) / (1)) x 100
	Programada (millones de piezas) (1)	Alcanzada (millones de piezas) (2)	
Total de piezas postales	1,013.8	885.6	87.4

FUENTE: Servicio Postal Mexicano, Matriz, de Indicadores para Resultados 2011, Indicadores de Gestión, Cédula de Registro Mensual y Acumulado, 2011.

Con la auditoría se determinó que en 2011 SEPOMEX entregó 885.6 millones de piezas postales en el ámbito nacional, que representó un cumplimiento de 87.4%, respecto de la meta programada de 1,013.8 millones de piezas estimadas a entregar en 2011. La entidad fiscalizada señaló que el incumplimiento de la meta obedeció a la baja demanda por el servicio público de correos.

## b) Principales indicadores operativos de SEPOMEX

Con la finalidad de conocer el desempeño de los principales indicadores operativos de SEPOMEX, se evaluaron los reportes sobre el manejo de piezas postales; puntos totales de servicios, buzones instalados; giros postales; envíos de mensajería y paquetería, todo ello del periodo 2007-2011. Con el análisis de la información proporcionada se obtuvieron los resultados siguientes:

COMPORTAMIENTO DE LOS PRINCIPALES INDICADORES OPERATIVOS DE SEPOMEX, 2007-2011

Concepto	Unidad de medida	2007	2008	2009	2010	2011	Variación	
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	Absoluta (6) = (5) - (1)	Relativa (7) = $\frac{((5)/(1)) - 1}{-1} \times 100$
Piezas postales	Miles de piezas	914,393	961,165	970,700	909,053	885,607	(28,786)	(3.1)
Corporativo	Miles de piezas	841,488	877,328	795,268	754,953	758,629	(82,859)	(9.8)
Social	Miles de piezas	72,691	79,429	163,364	149,826	121,302	48,611	66.9
Franquicias	Miles de piezas	n.d.	4,409	12,068	4,274	5,676	1,267 <sup>1/</sup>	28.7 <sup>1/</sup>
Mensajería y paquetería	Miles de piezas	2,769	2,831	3,464	3,265	3,343	574	20.7
Giros Postales	Miles de documentos	146	136	143	146	110	(36)	(24.7)
Puntos de Servicio	Oficina	30,804	30,921	28,018	29,205	29,225	(1,579)	(5.1)
Buzones Instalados	Buzón	23,651	21,412	21,562	18,825	20,945	(2,706)	(11.4)
Ingresos por franquicia	Miles de pesos	n.d.	6,986.4	19,019.3	6,838.1	9,081.5	2,095.1 <sup>1/</sup>	30.0 <sup>2/</sup>

FUENTE: Servicio Postal Mexicano, Reporte de piezas postales manejadas; Informe de Autoevaluación 2007- 2011.

<sup>1/</sup>: Se refiere a la variación absoluta de 2011 respecto de 2008.

<sup>2/</sup>: Se refiere a la variación porcentual de 2011 respecto de 2008.

En el periodo 2007-2011, con excepción del correo social y la mensajería y paquetería, los indicadores operativos de SEPOMEX, correo corporativo, giros postales, puntos de servicio, y buzones instalados, registraron variaciones negativas.

En los años analizados, el número de piezas postales disminuyó en 3.1%, al pasar de 914,393 a 885,607 miles de piezas manejadas de 2007 a 2011. En este aspecto destaca el volumen de correspondencia de tipo corporativo, el cual decreció en 82,859 miles de piezas, lo que

representó una variación negativa de 9.8%, al pasar de 841,488 a 758,629 miles de piezas, en esos mismos años.

Se determinó que el volumen de piezas postales del correo social se incrementó en 48,611 miles de piezas de 2007 a 2011, lo que significó una variación positiva de 66.9%, al pasar de 72,691 a 121,302 miles de piezas, en esos años, debido a las campañas de promoción de eventos especiales como el mes de la amistad, el día de las madres, el día del abuelo y las fiestas decembrinas, orientadas a fomentar el uso de este servicio.

Respecto de los giros postales, el volumen disminuyó en 36 miles de operaciones, que representó el 24.7%, debido al cambio en la preferencia de los usuarios por instituciones financieras o empresas que proporcionan el servicio de transferencia electrónica de fondos.

Se constató que en los años analizados el número de puntos de servicio disminuyó en 1,579 unidades, lo que significó una variación negativa de 5.1%, debido a que se tuvieron que cerrar los puntos de pequeños comercios que registraron baja o nula demanda por el servicio público de correos.

El número total de los buzones instalados disminuyó en 2,706 unidades durante el periodo 2007-2011, el 11.4%, al pasar de 23,651 a 20,945 buzones en esos años, la variación negativa obedeció a la falta de adquisición de buzones nuevos para sustituir a los que estaban en mal estado.

Respecto de las franquicias postales, a partir de 2008 debido a una modificación al Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales, el Instituto Federal Electoral informa a SEPOMEX sobre el presupuesto anual por concepto de esta prerrogativa a cada partido político y le cubre de manera trimestral, el costo de los servicios proporcionados a cada uno de ellos hasta el límite que corresponda, razón por la cual desde dicho año se registran ingresos por concepto de franquicias postales.

En conclusión se determinó que en 2011, SEPOMEX cumplió en 87.4% la meta estimada de 1,013.8 millones de piezas postales al registrar 885.6 millones de piezas.

Se determinó que el desempeño de los principales indicadores postales fue negativo, decrecieron: el volumen del correo corporativo en 9.8%, los puntos de servicio en 5.1%, los giros postales en 24.7% y los buzones instalados en 11.4%.

Véase acción(es): 11-1-09J9E-07-0303-07-011

#### **10.** *Evolución del servicio público de correos respecto de los principales servicios de comunicaciones*

Para la evaluación se revisó el reporte del volumen de piezas postales manejadas en el periodo 2000-2011, así como la información del volumen de telegramas enviados, el número de usuarios de internet y de suscriptores al servicio de telefonía móvil. Al comparar los datos se obtuvo lo siguiente:

## EVOLUCIÓN DEL VOLUMEN Y USUARIOS DE LOS PRINCIPALES SERVICIOS DE COMUNICACIÓN EN MÉXICO

		(2000-2011)			
Concepto	Unidad de Medida	2000	2011	Variación Absoluta	TMCA
		(1)	(2)	(3) = (2) – (1)	(4) = $\left(\frac{(2)}{(1)}\right)^{\frac{1}{n-1}} - 1$ x 100
Piezas postales	Millones de piezas postales	746.0	885.6	139.6	1.6
Telegramas	Miles de telegramas	1,694.7	2,487.0	792.3	3.5
Usuarios de Internet	Miles de usuarios	5,961.1	40,606.0	34,644.9	19.1
Suscriptores de telefonía móvil	Miles de suscriptores	18,784.5	94,565.3	75,780.8	15.8

FUENTE: Servicio Postal Mexicano, Reporte de volumen de piezas postales manejadas 2000-211. Secretaría de Comunicaciones y Transportes, reportes del volumen de telegramas enviados, del número de usuarios de internet y de suscriptores al servicio de telefonía móvil, 2000- 2011.

TMCA: Tasa media de crecimiento anual.

n: Se refiere al número de años analizados.

En el periodo 2000-2011, el número de piezas postales se incrementó en 139.6 millones de piezas, 1.6%, en promedio anual. Respecto del servicio telegráfico, en los años analizados se registró un aumento de 792.3 miles de mensajes, lo que significó un crecimiento de 3.5%, en promedio anual.

En los años analizados, el número de usuarios de internet aumentó en 34,644.9 miles de personas, el 19.1%, en promedio anual y el número de suscriptores de telefonía móvil se incrementó en 75,780.8 miles de personas, lo que representó una tasa de crecimiento de 15.8% en promedio anual.

En conclusión, se verificó que el servicio público de correos ha registrado una tasa media de crecimiento anual de 1.6%, inferior al resultado que registraron otros servicios: el número de telegramas creció el doble; los usuarios de internet en 12 veces más, y los suscriptores de la telefonía móvil en casi 10 veces más de 2000 a 2011, lo que representa un cambio en las preferencias de los usuarios por estos servicios.

Véase acción(es): 11-1-09J9E-07-0303-07-012

## 11. Supervisión de Oficinas de Correo

Para la evaluación, se revisaron tres aspectos: a) cumplimiento de la meta de supervisión de oficinas de correos; b) supervisión de oficinas de correos por entidad federativa, y c) acciones por supervisor.

### a) Cumplimiento de la meta de supervisión de oficinas de correos

Para el análisis se revisó la meta programada y los resultados de la supervisión de oficinas de correos 2011 y se obtuvo lo siguiente:



ACCIONES DE SUPERVISIÓN OPERATIVA, 2011				
Total de oficinas postales (1)	Supervisiones operativas		Variación absoluta meta original respecto de la alcanzada (4) = (3) – (2)	Porcentaje de Cumplimiento de la meta (5) = ((3)/(2))x100
	Programadas (2)	Realizadas (3)		
1,575	11,626	13,759	2,133	118.3

FUENTE: Servicio Postal Mexicano, Resultados de las supervisiones operativas, 2011.

Se constató que SEPOMEX realizó 13,759 acciones de inspección en el ámbito nacional, lo que representó un cumplimiento de 118.3% de lo programado que fue de 11,626 supervisiones.

#### b) Supervisión de oficinas de correos por entidad federativa

Con el propósito de evaluar el número de supervisiones realizadas por entidad federativa, se solicitó esa información para 2011. Del análisis de la información proporcionada, se obtuvieron los resultados siguientes:

ACCIONES DE SUPERVISIÓN, POR ENTIDAD FEDERATIVA, 2011				
Entidad Federativa	Programadas	Realizadas	Variación absoluta meta original respecto de la alcanzada	Cumplimiento de la meta
	(1)	(2)	(3) = (2) – (1)	(4) = ((2)/(1)) x 100
1 Distrito Federal	1,056	3,237	2181	306.5
2 Durango	96	258	162	268.8
3 Sinaloa	96	205	109	213.5
4 Estado de México	1,577	3,200	1623	202.9
5 Querétaro	288	442	154	153.5
6 Nayarit	417	590	173	141.5
7 Hidalgo	645	787	142	122.0
8 Campeche	96	116	20	120.8
9 San Luis potosí	171	196	25	114.6
10 Aguascalientes	280	304	24	108.6
11 Colima	144	155	11	107.6
12 Zacatecas	360	375	15	104.2
13 Michoacán	846	736	(110)	87.0
14 Jalisco	2,352	1,997	(355)	84.9
15 Puebla	348	285	(63)	81.9
16 Nuevo León	96	73	(23)	76.0
17 Sonora	96	70	(26)	72.9
18 Guanajuato	170	105	(65)	61.8
19 Baja California	96	54	(42)	56.3
20 Tlaxcala	98	52	(46)	53.1
21 Morelos	216	107	(109)	49.5
22 Coahuila	96	41	(55)	42.7
23 Veracruz	292	95	(197)	32.5
24 Chihuahua	96	25	(71)	26.0
25 Tamaulipas	96	22	(74)	22.9
26 Yucatán	118	23	(95)	19.5
27 Oaxaca	360	69	(291)	19.2
28 Baja California Sur	96	18	(78)	18.8
29 Tabasco	192	34	(158)	17.7
30 Quintan Roo	284	38	(246)	13.4
31 Guerrero	252	29	(223)	11.5
32 Chiapas	200	21	(179)	10.5
Total Nacional	11,626	13,759	2,133	118.3

FUENTE: Servicio Postal Mexicano, Resultados de supervisiones operativas 2011, Informe de Autoevaluación 2011.

Se determinó que la entidad fiscalizada superó las metas programadas de supervisión en las primeras 12 entidades federativas. En este aspecto destacan el Distrito Federal con un cumplimiento de la meta de 306.5% y Durango de 268.8%. Estas variaciones se explican por la escasa dispersión geográfica de las oficinas, lo que implica realizar un mayor número de supervisiones a las oficinas postales, y con ello generar ahorros en el costo de los combustibles y viáticos.

Se verificó que en las 20 entidades federativas restantes SEPOMEX no logró las metas programadas en rangos de cumplimiento desde 87.0% en Michoacán a 10.5% en Chiapas. Las variaciones negativas obedecieron al limitado número de supervisores; la distancia y dispersión geográfica de las oficinas, así como los gastos en combustible y viáticos que operativamente reducen la capacidad de supervisión, y por tanto no se cumplen las metas programadas.

c) Acciones por supervisor

Con el propósito de evaluar el número de supervisiones realizadas por empleado, se solicitó el reporte sobre el número de supervisiones por empleado postal de 2011. Del análisis de la información proporcionada, se obtuvieron los resultados siguientes:

ACCIONES PROMEDIO POR EMPLEADO SUPERVISOR, 2011				
Entidad Federativa	Acciones de supervisión realizadas	Número de Supervisores	Acciones promedio realizadas por supervisor (3) = (1)/(2)	
	(1)	(2)		
1	Distrito Federal	3,237	11	294
2	Querétaro	442	2	221
3	Estado de México	3,200	16	200
4	Hidalgo	787	5	157
5	Colima	155	1	155
6	Aguascalientes	304	2	152
7	Nayarit	590	4	148
8	Jalisco	1,997	16	125
9	Michoacán	736	6	123
10	San Luis Potosí	196	2	98
11	Zacatecas	375	4	94
12	Durango	258	3	86
13	Puebla	285	4	71
14	Oaxaca	69	1	69
15	Campeche	116	2	58
16	Tlaxcala	52	1	52
17	Nuevo León	73	2	37
18	Morelos	107	3	36
19	Guanajuato	105	3	35
20	Sonora	70	2	35
21	Tabasco	34	1	34
22	Veracruz	95	3	32
23	Sinaloa	205	7	29
24	Guerrero	29	1	29
25	Baja California	54	2	27
26	Yucatán	23	1	23
27	Chiapas	21	1	21
28	Coahuila	41	2	21
29	Quintan Roo	38	2	19
30	Tamaulipas	22	2	11
31	Baja California Sur	18	2	9
32	Chihuahua	25	3	8
	Total Nacional	13,759	117	118

FUENTE: Servicio Postal Mexicano, Resultados de supervisiones operativas 2011, Informe de Autoevaluación 2011.

En las primeras 9 entidades federativas, SEPOMEX tuvo un mejor desempeño en las acciones de supervisión por empleado, respecto del promedio nacional que fue de 118 supervisiones en 2011. En este aspecto destaca el Distrito Federal con donde a cada trabajador le correspondió realizar 294, y en Querétaro 221.

En las 23 entidades federativas restantes, SEPOMEX registró rangos promedio de 8 a 98 acciones de supervisión. En este aspecto destacan por sus resultados las entidades siguientes: Tamaulipas, donde a cada trabajador le correspondieron realizar 11 acciones de supervisión al año; Baja California Sur, 9, y Chihuahua, 8 acciones de supervisión al año, inferiores al promedio de 118 supervisiones.

El rango de cumplimiento en las acciones de supervisión obedeció al limitado número de supervisores en algunas entidades federativas del país; la distancia y dispersión geográfica de las oficinas, así como los gastos en combustible y los viáticos que reducen la capacidad de supervisión.

En conclusión, con los trabajos de auditoría se verificó que SEPOMEX cumplió en 118.3% la meta del indicador “acciones de supervisión operativa” al realizar 13,759 acciones de supervisión, 2,133 más que las 11,626 programadas. En 2011, SEPOMEX no cumplió con sus metas programadas en 20 entidades federativas del país. En cuanto a las acciones de supervisión promedio por empleado en 23 entidades federativas registro rangos de 8 a 98 supervisiones por empleado menor a las 118 del promedio nacional.

Véase acción(es): 11-1-09J9E-07-0303-07-013

## **12.** *Análisis del Proyecto de la Ley Federal de Correos y Servicios Postales*

La ASF realizó un análisis comparativo de la Ley del Servicio Postal Mexicano, vigente en 2011, con el Proyecto de Ley Federal de Correos y Servicios Postales, a fin de verificar si se protege al servicio de correos como actividad estratégica reservada al Estado, como lo establecen los artículos 25 y 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y se obtuvieron los resultados que se presentan a continuación:

COMPARATIVO DE LA LEY DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO  
Y EL PROYECTO DE LEY FEDERAL DE CORREOS Y SERVICIOS POSTALES

Ley del Servicio Postal Mexicano (vigente)	Proyecto de Ley Federal de Correos y Servicios Postales	Comentarios
Artículo 11. El servicio público de correos es un área estratégica reservada al Estado en forma exclusiva.	Artículo 1. El servicio público de correos es un área estratégica, reservada en forma exclusiva al Estado, de conformidad con lo previsto en los artículos 25 y 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.	La ley vigente y el proyecto de ley son compatibles con lo señalado en los artículos 25 y 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
Artículo 1. La presente ley es de orden público e interés social y tiene por objeto regular todo lo relativo a la prestación del servicio público de correos.	Artículo 1. La presente ley es de orden público e interés social y tiene por objeto regular la prestación del servicio público de correos y los servicios postales que se proporcionen dentro del territorio nacional, a través de cualquier medio físico o con uso de tecnología.	Las atribuciones que se presentan en ambos documentos tienen como propósito regular la acción de prestar el servicio público de correos. En el caso del Proyecto de Ley, en ésta se especifican los servicios postales que se proporcionen dentro del territorio nacional.
Artículo 2. Servicio público de correos: La recepción, transportación y entrega de la correspondencia.  Correspondencia: La contenida en sobre cerrado y tarjetas postales, que se ajuste a las normas previstas en la presente ley y en las disposiciones reglamentarias que al efecto se expidan.  El peso máximo definido para los sobres es de 1,000 gramos.	Artículo 2. Servicio público de correos: La recepción, transportación y entrega de la correspondencia.  Correspondencia: Las cartas, notificaciones, facturas, estados de cuenta, recibos, revistas, propaganda comercial y tarjetas postales, comerciales y cualquier tipo de documento que contenga comunicaciones escritas o grabadas en cualquier medio, dirigidas a personas físicas o morales específicas: con o sin sobre y con un peso máximo de 350 gramos.	En el proyecto de ley se menciona la reducción del peso de la correspondencia a 350 gramos, lo que limita la participación de SEPOMEX en el mercado.  Además, el proyecto señala que las comunicaciones escritas o grabadas en cualquier medio con o sin sobre que no rebasen los 350 gramos son materia exclusiva del Estado, por lo que aseguraría que dicha exclusividad se ejerciera sobre el catálogo de productos que se definen como correspondencia.
	Artículo 2. Servicio Postal Universal: Conjunto de servicios postales (servicio público de correos, paquetes de hasta 5 kilogramos, servicios de registrados y giro postal) que el organismo se obliga a prestar en forma permanente en el territorio nacional con una calidad determinada, a precios asequibles.	En el proyecto de ley se señalan los servicios que SEPOMEX está obligado a prestar en el territorio nacional, por lo que considera se aseguraría la exclusividad del Estado en la materia.
Artículo 7. Las personas físicas o morales que proporcionen servicios diversos estarán sujetas a esta ley y a la de Vías Generales de Comunicación.  Artículo 2. Servicios diversos: la recepción, transportación y entrega de envíos, distintos a la correspondencia.	Artículo 2. Operador privado de servicios postales: la persona física o moral, distinta al Servicio Postal Mexicano, que en términos de esta ley preste al público servicios postales.  Servicios postales: Los servicios consistente en la recepción, transporte y entrega de envíos, los cuales podrán ser proporcionados por personas físicas o morales, previo permiso de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, éstos se clasifican en reservados cuyo peso sea hasta 350 gramos y los no reservados aquellos de peso superior al de 350 gramos o menores a este peso siempre y cuando incorporen a los servicios que ofrecen un valor agregado.  Artículo 10. Servicios postales no reservados en forma exclusiva al Estado: Conjunto de servicios postales cuyos	El proyecto de ley delimita claramente que la Secretaría de Comunicaciones y Transportes es la encargada de regular a los particulares que ofrezcan servicios postales no restringidos al Estado.  Lo anterior es un avance respecto de la ley vigente, debido a que actualmente no existe una regulación exclusiva para las empresas que operan los servicios de paquetería y correspondencia, situación que provoca una inequitativa competencia con SEPOMEX, y permite que los particulares presten servicios reservados al Estado.  Además la nueva ley señala que en el caso de que los privados ofrecieran servicios similares a los de SEPOMEX en la correspondencia con un peso de hasta 350 gramos deberán proporcionar un servicio de localización de la pieza en todo el proceso postal, menores tiempos

Ley del Servicio Postal Mexicano (vigente)	Proyecto de Ley Federal de Correos y Servicios Postales	Comentarios
	<p>envíos tengan peso mayor a 350 gramos.</p> <p>No se considerara servicio público de correos aquel que aun teniendo un peso de hasta 350 gramos se preste con los siguientes atributos:</p> <p>a) Ofrezca información sobre la localización de la pieza en toda la etapa del proceso postal.</p> <p>b) Menores tiempos de entrega a los establecidos por el Servicio Postal Mexicano.</p> <p>c) Precios superiores en un mínimo de cinco veces a la tarifa establecida por el organismo para cartas de clientes individuales.</p>	<p>a los establecidos por el organismo, y un precio menor al establecido por SEPOMEX.</p>

FUENTE: Ley del Servicio Postal Mexicano, última modificación DOF 26-03-2010, Proyecto de Ley Federal de Correos y Servicios Postales.

Se determinó que uno de los aspectos fundamentales que contiene el Proyecto de la Ley Federal de Correos y Servicios Postales se refiere a la regulación de la operación de las empresas privadas en los servicios de mensajería y correspondencia, aspecto no considerado en la legislación vigente.

Con base en la información de la entidad fiscalizada, se precisó que el Proyecto de Ley Federal de Correos y Servicios Postales se remitió a la Cámara de Diputados para su revisión por parte de los integrantes de la Comisión de Comunicaciones de esa Cámara; no obstante, SEPOMEX no ha dado seguimiento al proceso de revisión del proyecto de ley.

Véase acción(es): 11-1-09J9E-07-0303-07-014

**13. Economía en la aplicación de los recursos presupuestarios asignados**

*Situación presupuestaria*

A fin de verificar la situación presupuestaria del organismo, se revisó el PEF, la Cuenta Pública y se solicitó el Estado del Ejercicio Presupuestal, del ejercicio fiscal 2011, con objeto de llevar a cabo la evaluación del presupuesto ejercido respecto del modificado y del autorizado. Con el análisis de la información se obtuvieron los resultados siguientes:

PRESUPUESTO ORIGINAL, MODIFICADO Y EJERCIDO, SEPOMEX, 2011 (Miles de pesos)						
Concepto	Presupuesto			Participación relativa del presupuesto ejercido respecto al total (4) = $\frac{((3)/\sum(3))}{100} \times 100$	Diferencia Porcentual (%)	
	Original (1)	Modificado (2)	Ejercido (3)		Ejercido / Original (4) = $\frac{((3)/(1))}{-1} \times 100$	Ejercido / Modificado (5) = $\frac{((3)/(2))-1}{x 100}$
Gasto corriente	3,790,247.7	4,408,674.1	4,256,361.9	100.0	12.3	(3.5)
Servicios Personales	2,831,236.2	3,319,662.6	3,319,662.6	78.0	17.3	0.0
Gastos de Operación	876,675.0	1,006,675.0	876,996.9	20.6	0.0	(12.9)
Otros de corriente	82,336.5	82,336.5	59,702.4	1.4	(27.5)	(27.5)
Gastos de inversión	-	-	-	-	-	-
Total	3,790,247.7	4,408,674.1	4,256,361.9	100.0	12.3	(3.5)

FUENTE: Secretaría de Hacienda y Crédito Público; Presupuesto de Egresos de la Federación; Cuenta de la Hacienda Pública Federal 2011; y Estado del Ejercicio Presupuestal del Servicio Postal Mexicano del ejercicio fiscal 2011.

En 2011 SEPOMEX reportó un presupuesto ejercido de 4,256,361.9 miles de pesos, monto superior en 12.3% al presupuesto original, e inferior al modificado en 3.5%.

Destaca el capítulo de servicios personales con un monto ejercido de 3,319,662.6 miles de pesos, monto que representó el 78.0% del total erogado. Dichos recursos fueron superiores en 17.3% al presupuesto original, e igual al modificado. La diferencia del presupuesto ejercido respecto del original obedeció a que se consideraron ampliaciones presupuestarias con objeto de hacer frente a obligaciones no pagadas durante 2010, así como al pago de cuotas y aportaciones al ISSSTE, además, de cubrir incrementos salariales; dichas ampliaciones se autorizaron el día 17 de enero de 2012 cuando el Módulo de Adecuaciones Presupuestales Paraestatales (MAPE) correspondiente al ejercicio 2011 se encontraba cerrado.

En el capítulo de gasto de operación, se ejercieron 876,996.9 miles de pesos, presupuesto similar al original e inferior en 12.9% al modificado. Respecto del capítulo otros de corriente, el monto ejercido por 59,702.4 miles de pesos fue inferior al original y al modificado en 27.5%.

En los capítulos gasto de operación y otros de corriente el menor ejercicio del gasto obedeció a economías y reducciones presupuestarias autorizadas por la SHCP.

Se concluye que SEPOMEX registró un presupuesto ejercido de 4,256,361.9 miles de pesos, monto superior en 12.3% al original e inferior en 3.5% al modificado, debido a que se realizaron ampliaciones presupuestarias con objeto de hacer frente a obligaciones no pagadas durante 2010, así como al pago de cuotas y aportaciones al ISSSTE, y cubrir incrementos salariales.

**14. Gasto por unidad de meta**

Con la revisión del PEF, la Cuenta Pública y el Estado del Ejercicio Presupuestal de 2011, se evaluó el gasto por unidad de meta del indicador “volumen de correspondencia”, respecto del total de los recursos fiscales reportados en esos documentos de rendición de cuentas, como se muestra en el cuadro siguiente:

GASTO POR UNIDAD DE META EN LA OPERACIÓN DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO 2011

Concepto	Meta		Presupuesto		Gasto por Unidad de Meta (pesos)		Variación gasto por unidad de meta (7)=(((6)/(5)-1) x 100
	(miles de piezas)		(miles de pesos)		Original (5) = (3)/(1)	Ejercido (6) = (4)/(2)	
	Original (1)	Alcanzada (2)	Original (3)	Ejercido (4)			
Volumen de correspondencia	1,013,759.4	885,607	3,790,247.7	4,256,361.9	3.7	4.8	29.7

FUENTE: Secretaría de Hacienda y Crédito Público; Presupuesto de Egresos de la Federación; Cuenta de la Hacienda Pública Federal 2011; y Estado del Ejercicio Presupuestal del Servicio Postal Mexicano del ejercicio fiscal 2011.

Se determinó que el costo por unidad de meta en la entrega de correspondencia fue superior en 29.7% al pasar de 3.7 a 4.8 pesos por operación, debido a que se adicionaron recursos por 466,114.2 miles de pesos destinados para hacer frente a las obligaciones no pagadas durante 2010, así como al pago de cuotas y aportaciones al ISSSTE y cubrir incrementos salariales.

En conclusión, el sistema contable de SEPOMEX permite asociar su presupuesto a nivel de capítulo de gasto y partida con lo cual atiende el proceso operativo de recepción, distribución y entrega de la correspondencia.

**15. Balance financiero de SEPOMEX**

Del análisis de los Estados Financieros Dictaminados del periodo 2007-2011, se obtuvo el balance primario de operación, el cual reveló que los ingresos disminuyeron a una tasa promedio anual de 6.8%, al pasar de 3,269,236.6 a 2,466,562.0 miles de pesos, en tanto que los gastos de operación se incrementaron en 5.1%, en promedio anual, de 3,718,181.5 a 4,540,872.5 miles de pesos, de 2007 a 2011, y como resultado durante esos años se registró un déficit acumulado de 8,359,785.2 miles de pesos.

En el periodo de análisis, los ingresos por venta de servicios registraron una variación negativa de 8.2% que significó un monto de 902,291.3 miles de pesos, debido a que disminuyeron los ingresos por concepto de comisiones financieras.

De 2007 a 2011 los gastos de operación se incrementaron en 5.1% al pasar de 3,718,181.5 a 4,540,872.5 miles de pesos, debido a los recursos adicionales que se erogaron para cubrir



los incrementos en el arrendamiento de edificios y locales, servicios de energía eléctrica, teléfono, materiales de oficina e informáticos, así como de refacciones y combustible para operar el parque vehicular del organismo, lo que propició que se registrara un déficit financiero de operación que aumentó en 46.6%, en promedio anual en los años analizados.

En 2011 los gastos superaron a los ingresos y como resultado se registró un déficit de 2,074,310.5 miles de pesos, por los recursos adicionales para cubrir el incremento salarial autorizado por la SHCP al personal operativo de la entidad fiscalizada.

En el déficit también influyó el incremento en el costo de arrendamiento de edificios y locales de servicios, material de oficina e informático, así como refacciones y combustibles para operar el parque vehicular de reparto de correspondencia y la conservación y remodelación de las oficinas de SEPOMEX.

Con el propósito de conocer el déficit por pieza postal manejada, se comparó el ingreso y gasto de SEPOMEX por pieza, y se obtuvieron los resultados que se presentan a continuación:

DÉFICIT POR PIEZA POSTAL MANEJADA, 2007-2011 (Pesos) <sup>1/</sup>							
Concepto	2007	2008	2009	2010	2011	Variación Absoluta (6)= (5) - (1)	TMCA (7)= $\left(\frac{(5)}{(1)}\right)^{1/n-1} - 1$ x 100
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)		
Ingreso por pieza	3.58	3.15	2.83	2.91	2.79	(0.79)	(6.0)
Gasto por pieza	4.10	5.17	5.14	4.74	5.13	1.03	6.0
Déficit por pieza	(0.49)	(2.02)	(2.30)	(1.83)	(2.34)	(1.85)	47.8

FUENTE: Cuadro elaborado por la Auditoría Superior de la Federación, con base en la información proporcionada por el servicio postal mexicano.

<sup>1/</sup> Las cifras se presentan en términos reales.

n: Se refiere al número de años analizados.

En cada año del periodo 2007-2011, la entidad fiscalizada registró un déficit por pieza postal manejada, el cual se incremento en 47.8%, en promedio anual, al pasar de 0.49 pesos en 2007 a 2.34 pesos en 2011, debido a que el ingreso por pieza postal disminuyó en promedio anual 6.0%, de 3.58 a 2.79 pesos en esos años; mientras que el gasto se incrementó en 5.8%, en promedio anual, al pasar de 4.10 a 5.13 pesos en el periodo de análisis.

Se determinó que SEPOMEX registró déficit recurrente de operación en cada uno de los años del periodo 2007-2011, el cual ascendió a 8,359,785.2 miles de pesos, y en 2011 presentó un déficit de 2,074,310.5 miles de pesos.

Véase acción(es): 11-1-09J9E-07-0303-07-015

### Acciones

#### Recomendaciones al Desempeño

11-1-09J9E-07-0303-07-001.- Para que el Servicio Postal Mexicano en la Matriz de Indicadores para Resultados defina e instrumente los indicadores que permitan evaluar el

cumplimiento del objetivo de la política relativo a mejorar la competitividad del servicio público de correos, y que éste se encuentre alineado con los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo y Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes. [Resultado 1]

11-1-09J9E-07-0303-07-002.- Para que el Servicio Postal Mexicano defina en su Sistema Interno de Evaluación del Desempeño los indicadores estratégicos y de gestión que contengan la información y los elementos para evaluar el objetivo de la política pública relativo a mejorar la competitividad del servicio, así como para el análisis de las acciones de planeación y operación del organismo, y la economía en la aplicación de los recursos presupuestados asignados. [Resultado 2]

11-1-09J9E-07-0303-07-003.- Para que el Servicio Postal Mexicano instrumente las acciones necesarias para cumplir con la meta anual y el objetivo sectorial de ampliar la cobertura de puntos del servicio público de correos, especialmente en las zonas rurales y urbanas de escasos recursos económicos del país. [Resultado 3]

11-1-09J9E-07-0303-07-004.- Para que el Servicio Postal Mexicano instrumente las acciones que se requieran para cumplir con los parámetros de tiempos de entrega del correo social y corporativo en la misma ciudad y en las principales ciudades del país. [Resultado 4]

11-1-09J9E-07-0303-07-005.- Para que el Servicio Postal Mexicano instrumente las acciones que se requieran a fin de realizar las mediciones del parámetro de 17 días para la entrega de correspondencia en el ámbito rural y con ello disponer de la información para evaluar los resultados de su cumplimiento. [Resultado 4]

11-1-09J9E-07-0303-07-006.- Para que el Servicio Postal Mexicano instrumente las acciones que se requieran a fin de disminuir el número de reclamaciones por deficiencias en la prestación del servicio público de correos y con ello cumplir el parámetro de reclamaciones estimadas a recibir anualmente, y el objetivo sectorial de garantizar la confiabilidad en la entrega de la correspondencia. [Resultado 5]

11-1-09J9E-07-0303-07-007.- Para que el Servicio Postal Mexicano, en coordinación con la Unión Postal Universal, instrumente un sistema informático de control y seguimiento que contenga la totalidad de las reclamaciones que se presenten en el ámbito nacional e internacional por deficiencias en la prestación del servicio público de correos. [Resultado 5]

11-1-09J9E-07-0303-07-008.- Para que el Servicio Postal Mexicano instrumente las acciones necesarias con el propósito de cumplir anualmente con la meta programada de accesibilidad del servicio público de correos en las localidades mayores a 250 habitantes del país. [Resultado 6]

11-1-09J9E-07-0303-07-009.- Para que el Servicio Postal Mexicano instrumente las medidas que se requieren a fin de realizar estudios comparativos en el ámbito nacional e internacional que le permitan disponer de información para mejorar la competitividad en la operación del servicio público de correos. [Resultado 7]

11-1-09J9E-07-0303-07-010.- Para que el Servicio Postal Mexicano adopte las medidas necesarias para que en la elaboración de su plan de Transformación y sus programas de

Calidad del Servicio y de Comercialización se consideren invariablemente los objetivos, metas, estrategias, prioridades, la asignación de recursos, responsables, tiempos de ejecución, la coordinación de acciones y la evaluación de resultados. [Resultado 8]

11-1-09J9E-07-0303-07-011.- Para que el Servicio Postal Mexicano instrumente las medidas necesarias, a fin de cumplir con la meta del indicador "volumen de correspondencia entregada", así como para mejorar los resultados en cuanto a la entrega de correspondencia, giros postales, puntos de servicio postal y buzones instalados. [Resultado 9]

11-1-09J9E-07-0303-07-012.- Para que el Servicio Postal Mexicano instrumente las medidas que se requieran a fin de mejorar la operación del servicio público de correos frente a otros servicios de comunicaciones que se proporcionan en el país. [Resultado 10]

11-1-09J9E-07-0303-07-013.- Para que el Servicio Postal Mexicano instrumente las medidas necesarias, a fin de cumplir con las metas programadas de las acciones de supervisión de la correcta operación de la infraestructura postal, en todas las entidades federativas del país. [Resultado 11]

11-1-09J9E-07-0303-07-014.- Para que el Servicio Postal Mexicano, en el ámbito de su competencia, realice las acciones necesarias para promover y dar seguimiento al proceso legislativo de revisión y, en su caso, dar seguimiento de la aprobación del Proyecto de la Ley Federal de Correos y Servicios Postales ante las instancias correspondientes, a fin de contar con un marco legal que garantice la Rectoría del Estado, regule a los correos paralelos y promueva la competencia en la prestación de los servicios de entrega de correspondencia. [Resultado 12]

11-1-09J9E-07-0303-07-015.- Para que el Servicio Postal Mexicano instrumente las acciones que se requieran a fin de formular un programa de trabajo que incluya las actividades necesarias para disminuir el déficit de operación registrado por el organismo y con ello promover su autosuficiencia financiera. [Resultado 15]

### ***Consecuencias Sociales***

Con la auditoría se determinó que, en 2011, SEPOMEX tuvo una cobertura total de 29,225 puntos de servicio en el país, 2,480 puntos menos de atención al público usuario respecto de la meta original; se atendieron 12,966 localidades mayores a 250 habitantes, 1,307 localidades menos que no se atendieron respecto de la meta programada de 14,273 localidades; además, se dejaron de atender 19,458 localidades, que representaron el 60.0% del total de 32,424 localidades existentes en el país incumpliendo el propósito de contar con el servicio universal de correos a toda la población del país.

Respecto de la oportunidad de entrega del correo social, se cumplió en 75.1% el parámetro de 3 días de entrega de correspondencia en la misma ciudad lo que significó que 7,303 piezas postales se entregaran fuera del tiempo establecido. Asimismo, la entidad fiscalizada no realizó mediciones del cumplimiento del parámetro de 17 días para la entrega de correspondencia en el ámbito rural, lo que impacta negativamente en la calidad del servicio.

### **Resumen de Observaciones y Acciones**

Se determinó(aron) 13 observación(es) la(s) cual(es) generó(aron): 15 Recomendación(es) al Desempeño.

#### **Dictamen: negativo**

La auditoría se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada, de cuya veracidad es responsable; fue planeada y desarrollada de acuerdo con el objetivo y alcance establecidos, y se aplicaron los procedimientos de auditoría que se estimaron necesarios. En consecuencia, existe una base razonable para sustentar el presente dictamen, que se refiere sólo a las operaciones revisadas.

La Auditoría Superior de la Federación considera que en términos generales el desempeño del organismo descentralizado Servicio Postal Mexicano (SEPOMEX) no cumplió con las disposiciones normativas aplicables respecto de los objetivos de la política pública sobre la operación del servicio público de correos, en términos de ampliar la cobertura, así como mejorar la calidad y competitividad del servicio, como se precisa en los resultados que se presentan en el apartado correspondiente de este informe donde destacan los siguientes:

En 2011, SEPOMEX tuvo una cobertura menor en la prestación del servicio público de correos, por que operó con un total de 29,225 puntos de servicio en el país, 1,230 puntos menos respecto de la meta programada de 30,455 puntos, lo que representó una reducción de 4.0%, por lo que no se está cumpliendo el objetivo de la política pública de ampliar la cobertura.

La auditoría reveló que en cuanto a la oportunidad de entrega del correo social se cumplió en 75.1% el parámetro de 3 días de entrega de correspondencia en la misma ciudad, que significaron 22,016 piezas postales, y 7,303 piezas se entregaron fuera de tiempo. Asimismo, la entidad fiscalizada no realizó mediciones del cumplimiento del parámetro de 17 días para la entrega de correspondencia en el ámbito rural, lo que impacta negativamente en la calidad del servicio.

En cuanto a la confiabilidad del servicio, SEPOMEX registró 82 reclamaciones por cada millón de piezas postales manejadas, cifra superior en 30.0% a las 58 que se tenían programadas recibir. Se determinó que en el periodo 2007-2011 el número de quejas por deficiencias en el servicio se incrementó en 181.5%, al pasar de 25,788 a 72,607 reclamaciones, en esos años.

Se verificó que en 2011 SEPOMEX atendió 12,966 localidades mayores a 250 habitantes, el 90.1% de la meta programada de 14,273 localidades, además, dejó de atender otras 19,458 localidades, que representaron el 60.0% del total de 32,424 localidades existentes en el país, por lo que no se cumplió el propósito de contar con el servicio universal de correos.

Con la auditoría no se pudo evaluar el cumplimiento del objetivo de la política pública de mejorar la competitividad en la prestación del servicio público de correos, debido a que la entidad fiscalizada no elaboró los estudios comparativos en el ámbito nacional e internacional para el 2011.

Con el análisis de la información, se determinó que SEPOMEX no consideró en la elaboración de los programas de Transformación 2007-2012; de Calidad del Servicio y de Comercialización 2011; los elementos necesarios que se establecen en la normativa que regula el proceso de planeación.

Se precisó que al 2011, SEPOMEX no dio seguimiento al proceso de revisión del Proyecto de Ley Federal de Correos y Servicios Postales, el cual se remitió a la Cámara de Diputados en 2007 y como resultado no se dispone de un marco legal que garantice la rectoría del Estado; proporcione certeza y seguridad jurídica en el servicio público de correos, regule a los correos paralelos, y propicie la competitividad en la prestación de los servicios.

En 2011 los gastos por 4,540,872.5 miles de pesos fueron superiores a los ingresos por 2,466,562.0 miles de pesos y, como resultado, se registró un déficit de 2,074,310.5 miles de pesos, lo que refleja que el organismo no opera con finanzas públicas sanas.

## **Apéndices**

### *Procedimientos de Auditoría Aplicados*

1. Revisar la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), a fin de determinar si los indicadores reportados en la matriz se encuentran alineados con los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo (PND) y del Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes (PSCT), ambos del periodo 2007-2012.
2. Analizar los indicadores estratégicos que se establecieron en la MIR, los que se presentaron en el Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF), la Cuenta Pública del ejercicio de 2011, así como los del Sistema Interno de Indicadores de Desempeño y Gestión de SEPOMEX, con el propósito de evaluar el cumplimiento de los objetivos de la política pública relativos a ampliar la cobertura de puntos de atención y mejorar la calidad y competitividad del servicio público de correos.
3. Para evaluar la vertiente de eficacia, se revisaron los reportes de metas programadas y alcanzadas en el establecimiento de puntos de servicio del medio rural y urbano en el país, información que se comparó con las metas sectoriales del PSCT 2007-2011, a fin de evaluar si se cumplió el objetivo de la política pública de ampliar la cobertura de puntos del servicio público de correos.
4. Verificar el cumplimiento del objetivo de oportunidad en el tiempo de entrega de la correspondencia, con el análisis de los parámetros de tiempo de entrega de la correspondencia; así como los reportes de tiempo de entrega del correo corporativo y social, con el propósito de determinar la oportunidad de entrega de la materia postal, en la misma ciudad; en las principales ciudades y en las zonas rurales del país.
5. Evaluar el objetivo de confiabilidad del servicio público de correos, con el análisis de los resultados del "Indicador de reclamaciones recibidas"; los reportes de reclamaciones por tipo de irregularidad y por origen-destino de la correspondencia; así como la

- información de las reclamaciones recibidas en la PROFECO, por deficiencias en la entrega de los servicios, a fin de determinar el nivel de confiabilidad en la entrega de la materia postal.
6. Determinar el nivel de cumplimiento del objetivo de accesibilidad del servicio público de correos, con el análisis del parámetro de "porcentaje de cobertura de los servicios postales en localidades mayores de 250 habitantes"; los reportes de atención de los servicios postales en el medio rural y urbano 2011; la plantilla de carteros, así como la información del Censo de Población y Vivienda del INEGI, para verificar la accesibilidad del servicio público de correos en la población del país.
  7. Revisar los libros de indicadores postales en el mundo de la Unión Postal Universal (UPU), y realizar un comparativo para determinar el lugar que ocupa México respecto de los habitantes atendidos por empleado; habitantes atendidos por oficina; y piezas postales por habitante, de otros países del mundo.
  8. En el apartado de eficiencia de la operación de SEPOMEX, se revisó la elaboración e instrumentación de los programas Institucional 2007-2012, de Calidad de los Servicios; de Comercialización; y de Supervisión de la operación de las oficinas de correos, con el propósito de verificar el establecimiento de objetivos, metas, estrategias y prioridades; la asignación de recursos, responsabilidades, tiempos de ejecución, coordinación de acciones, así como la evaluación de los resultados.
  9. Evaluar la operación del servicio público de correos, con el análisis del indicador "índice de volumen de correspondencia 2011", las metas programada y alcanzada de entrega de correspondencia, así como los reportes sobre el manejo de piezas postales, puntos totales de servicios; buzones instalados; giros postales; envíos de mensajería y paquetería, del periodo 2007-2011, con el fin de conocer el comportamiento de los principales indicadores operativos de SEPOMEX.
  10. Revisar la información del volumen de piezas postales manejadas en el periodo 2000-2011, y los reportes del volumen de telegramas enviados, del número de usuarios de internet y de suscriptores al servicio de telefonía móvil, con el propósito de conocer el comportamiento en las preferencias por el uso del correo, el telegrama, el internet y la telefonía móvil, en esos años.
  11. Revisar los reportes de metas programadas y alcanzadas en la supervisión de oficinas de correos por entidad federativa, así como la información sobre el número de supervisiones por empleado, con el propósito de determinar el cumplimiento de las acciones de supervisión de oficinas postales a nivel nacional y el comportamiento de las revisiones por empleado para el 2011.
  12. Analizar el Proyecto de la Ley Federal de Correos y Servicios Postales, a fin de evaluar si las atribuciones contenidas en este documento promueven la exclusividad del Estado en materia del servicio público de correos.

13. Para evaluar la vertiente de economía, se revisaron el PEF, la Cuenta Pública y el Estado del Ejercicio del Presupuesto de 2011, con objeto de analizar, por capítulo de gasto, las variaciones en los recursos ejercidos por SEPOMEX, respecto del original y modificado.
14. Revisar el PEF y la Cuenta Pública del ejercicio 2011, con el propósito de evaluar el costo por unidad de meta del servicio público de correos.
15. Analizar el Balance Financiero de SEPOMEX, con los Estados Financieros Dictaminados por Auditor Externo del periodo 2007-2011, a fin de determinar el déficit/superávit registrado en la operación del organismo descentralizado.

#### *Áreas Revisadas*

Direcciones Corporativa Comercial; Administración y Finanzas; Asuntos Internacionales; Asuntos Jurídicos y Seguridad Postal; Planeación Estratégica; y Recursos Humanos; las direcciones regionales Norte, Centro, Sur y Metropolitana; así como las subdirecciones de servicios informáticos; y desarrollo estratégico.

#### *Disposiciones Jurídicas y Normativas Incumplidas*

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

1. Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria: Art. 24, Frac. I; Art. 45, Par. I; Art. 110, Par. 4; Art. 111.
2. Ley Federal de las Entidades Paraestatales: Art. 59, Frac. II.
3. Ley de Planeación: Art. 3. Par. 2.
4. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: Acuerdo por el que se establecen las disposiciones generales del Sistema de Evaluación del Desempeño, numerales 18 y 19.

Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes 2007-2012.

Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en Materia de Control Interno y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, Art. 14, Par. 3.

Manual de Organización del Servicio Postal Mexicano.

#### *Fundamento Jurídico de la ASF para Promover Acciones*

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

Artículo 79, fracción II, párrafos tercero y quinto y fracción IV, párrafos primero y penúltimo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículos 6, 12, fracción IV; 13, fracciones I y II; 15, fracciones XIV, XV y XVI; 32; 39; 49, fracciones I, II, III y IV; 55; 56, y 88, fracciones VIII y XII, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

#### *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 determinadas por la Auditoría Superior de la Federación, y que se presentó a esta entidad fiscalizadora para los efectos de la elaboración definitiva del Informe del Resultado.

En relación con el total de reclamaciones que se registraron en contra de los servicios de correo, SEPOMEX indicó que, a partir del ejercicio fiscal 2012 se está trabajando en el diseño e instrumentación de un sistema que permita considerar las reclamaciones que capta la Unión Postal Universal, a fin de atender en su oportunidad las quejas de los usuarios y con ello mejorar la calidad del servicio.

Por lo que se refiere al resultado del gasto por unidad de meta, SEPOMEX informo que, en la actualidad el organismo no cuenta con un sistema que permita la generación del reporte de del gasto asociado por unidad de negocios, por lo que el gasto se asocia con un solo programa presupuestario: "Servicios de Correo".