

Servicio Postal Mexicano

Servicios de Correo

Auditoría de Desempeño: 2021-1-09J9E-07-0362-2022

Modalidad: Por Medios Electrónicos

Núm. de Auditoría: 362

Criterios de Selección

Esta auditoría se seleccionó con base en los criterios establecidos por la Auditoría Superior de la Federación para la integración del Programa Anual de Auditorías para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2021 considerando lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF.

Objetivo

Fiscalizar los resultados del Servicio Postal Mexicano en la organización, operación y control de los servicios de correos y diversos, a fin de contribuir a promover la cobertura, el acceso y el uso de servicios postales.

Alcance

El alcance temporal incluyó la evaluación de los resultados de 2021 y tuvo como referente el periodo 2019-2020. El alcance temático de la revisión comprendió el análisis de lo siguiente: a) diseño, en el que se revisó la normativa vigente que reguló la operación de SEPOMEX y el funcionamiento del servicio postal; b) operación, en éste se revisaron los mecanismos instrumentados por SEPOMEX para la recepción, transportación y entrega de piezas postales en tiempo y forma, así como la confiabilidad en la prestación del servicio para los usuarios; c) fortalecimiento, se analizaron los tipos de servicios que prestó SEPOMEX en 2021, así como su capacidad para competir frente a los servicios privados; d) contribución al desarrollo económico incluyente, se revisó el nivel de cobertura del servicio postal en el país, así como el grado de atención a las comunidades establecidas en zonas de alta y muy alta marginación; e) economía, en el que se verificó la aplicación de los recursos aprobados mediante el programa presupuestario E012, además de la situación financiera del organismo, y f) mecanismos de control y seguimiento, en el que se analizaron la Matriz de Indicadores para Resultados del programa y su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

La auditoría se realizó de conformidad con la normativa aplicable a la fiscalización superior de la Cuenta Pública para asegurar el logro del objetivo y el alcance establecido. En el desarrollo de la auditoría, los datos proporcionados por el ente fiscalizado fueron, en lo general, suficientes, de calidad, confiables y consistentes, lo cual se expresa en la opinión de

la entidad de fiscalización superior, respecto del cumplimiento de objetivos y metas del Pp E012 “Servicios de correo”, en relación con la actuación del Servicio Postal Mexicano.

Antecedentes

El 20 de agosto de 1986 se emitió el decreto por medio del cual se creó el Servicio Postal Mexicano (SEPOMEX),^{1/} como un organismo descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, el cual tendría el objetivo de prestar el servicio público de correos, a fin de dar cumplimiento a los artículos 25 y 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM)^{2/}. En consecuencia, el 24 de diciembre de 1986, se emitió la Ley del Servicio Postal Mexicano, en la cual se establecieron las atribuciones de SEPOMEX y se reguló el procedimiento para la recepción, transportación y entrega de la correspondencia y de servicios diversos.^{3/}

A finales de los años 80, empezaron a operar empresas privadas, tanto nacionales como extranjeras, de mensajería y paquetería, las cuales iniciaron un proceso de crecimiento acelerado y fuerte competencia con el correo público. Para hacer frente a dicha competencia, en agosto de 1993, dentro de la estructura orgánica de SEPOMEX, se creó la Dirección de Mexpost, que es una división de negocios especializada en mensajería acelerada.^{4/}

En 1997, la situación financiera del organismo se complicó, como resultado de las empresas privadas que le restaban presencia en el mercado, así como por la prestación de las franquicias postales a los partidos políticos, al entonces Instituto Federal Electoral y al Poder Judicial de la Federación, lo que implicó altos costos de operación.

Dicha situación persistió, por lo que, en el Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes (PSCT) 2007-2012, se indicó que el marco regulatorio de SEPOMEX no le permitía competir con otras empresas que proporcionaban paralelamente servicios de mensajería y paquetería. Por ello, se consideró necesario mejorar la operación de los servicios postales con la finalidad de reducir los tiempos de entrega e incrementar la seguridad y cobertura en todo el territorio nacional, en especial en zonas donde se carecía de este tipo de servicios.

Con la implantación del Presupuesto basado en Resultados (PbR), en 2008, se instituyó el Pp E012 denominado “Servicios de correo”, con el objetivo de contribuir a satisfacer las

^{1/} **Diario Oficial de la Federación**, 20 de agosto de 1986.

^{2/} En la CPEUM se establece que el sector público tendrá a su cargo, de manera exclusiva, las áreas estratégicas, entre ellas, el servicio de correos, manteniendo siempre el Gobierno Federal la propiedad y el control sobre los organismos del Estado que en su caso se establezcan. **Diario Oficial de la Federación**, 5 de febrero de 1917; artículos 25, párrafo quinto, y 28, párrafo cuarto, última modificación de ambos el 20 de diciembre de 2013.

^{3/} **Diario Oficial de la Federación**, 24 de diciembre de 1986.

^{4/} Servicio Postal Mexicano, **Manual de Organización Institucional**, 2015.

necesidades de comunicación de la población, mediante la prestación de servicios postales, cuya denominación no ha cambiado en los 13 años de operación del programa.^{5/}

Además, en el PSCT 2013-2018, se señaló la necesidad de reestructurar y modernizar SEPOMEX, así como la promoción de una reforma para ampliar el alcance de su objeto, a fin de incluir medios electrónicos; permitir el aprovechamiento de su infraestructura para la prestación de servicios adicionales y facilitar las sinergias con entidades públicas.

Durante el periodo 2010-2016, SEPOMEX realizó la actualización de las siguientes tarifas: a) tarifas de depósitos masivos e individuales, nacionales e internacionales; b) tarifas Mexpost nacional e internacional, y c) tarifa de depósitos individuales internacional; por lo que, desde 2016, no se han realizado ajustes a las tarifas de los servicios postales.

Posteriormente, el 22 de octubre de 2020, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el *Programa Institucional del Servicio Postal Mexicano 2020-2024*, en el que se realizó un diagnóstico de la situación actual del organismo, así como de los retos que enfrenta, para su atención se establecieron tres objetivos prioritarios: “Garantizar la prestación del servicio postal en condiciones que resulten alcanzables para la población, con énfasis en grupos prioritarios en zonas de alta y muy alta marginación”; “Modernizar al Servicio Postal Mexicano para garantizar el derecho al servicio público de correos y lograr que se constituya en actor relevante de la nueva economía digital”, y “Diversificar la cartera de servicios para incrementar la participación en el mercado”.

En congruencia con dichos objetivos, por medio del Presupuesto de Egresos de la Federación, en 2021, al Pp E012 “Servicios de correo” se le asignaron recursos por 2,172,806.8 miles de pesos, a fin de contribuir al desarrollo económico incluyente mediante el acceso a servicios postales.

Resultados

1. Diseño normativo de SEPOMEX

Las áreas estratégicas controladas por el Estado no pueden ser consideradas un monopolio, el servicio de correo, que se entiende como la recepción, transportación y entrega de la correspondencia, es una de ellas, por lo que ningún particular podrá invadir estas funciones. En consecuencia, SEPOMEX debe contar con las atribuciones y facultades necesarias para desempeñar adecuadamente, y de manera exclusiva, el servicio público de correos y, en caso de que un particular invada sus funciones, actuar para defender sus derechos.

A fin de identificar que la normativa que reguló la operación de SEPOMEX haya garantizado la correcta operación del organismo, el resultado se presenta en dos apartados: a) diseño normativo de SEPOMEX y b) exclusividad del Estado en la prestación del servicio de correos.

^{5/} Secretaría de Hacienda y Crédito Público, **Cuenta de la Hacienda Pública Federal**, 2008.

a) Diseño normativo de SEPOMEX

Con el propósito de verificar que SEPOMEX contó con las disposiciones jurídicas necesarias para realizar la recepción, transportación y entrega de la correspondencia y servicios diversos, mediante el oficio número OAED/DGADPP/259/2022 del 23 de junio de 2022, se solicitó al organismo copia de las leyes, reglamentos, tratados y convenios internacionales, vigentes en 2021, que le fueron aplicables.

Con el oficio número DCAF.-1600/1586/2022 del 1 de agosto de 2022, SEPOMEX proporcionó la información solicitada, en la cual se constató que, en cuanto a la normativa internacional, México formó parte de la Unión Postal Universal (UPU), organismo especializado de las Naciones Unidas, cuyo objetivo, entre otros, incluye garantizar la libre circulación en un sólo territorio postal para el intercambio recíproco de envíos y promover la adopción de normas comunes equitativas. Asimismo, con la revisión de la Declaración, las actas y resoluciones de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal (UPAEP), se identificó que nuestro país también formó parte de esta asociación, que es un organismo que busca contribuir al desarrollo económico y social de sus miembros, a fin de facilitar la integración de las estrategias adoptadas por la UPU.

Respecto de la normativa nacional, en los artículos 25 y 28 constitucionales, se designó al sector público como encargado de operar, de manera exclusiva, las áreas estratégicas, entre ellas, la de correos, manteniendo siempre el Gobierno Federal la propiedad y el control sobre los organismos y empresas productivas del Estado que en su caso se establezcan, y precisando que estas funciones no podrán ser consideradas como un monopolio.

En la revisión del Decreto por el que se crea el organismo descentralizado Servicio Postal Mexicano, se identificó que, con la creación del organismo, se le encomendaron, entre otras, las funciones de prestar el servicio público de correos, programar, organizar, operar y controlar la prestación de los servicios de correos y diversos a su cargo, que se encuentren establecidos en las leyes y convenios internacionales vigentes, así como realizar los estudios técnicos y económicos para proponer a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, por conducto de la coordinadora de sector, los montos de los derechos aplicables por los servicios que proporciona.

En el análisis de la Ley del Servicio Postal Mexicano (LSPM), se identificó que en el artículo 1o se establece que ésta es de orden público e interés social y tiene por objeto regular todo lo relativo a la prestación del servicio público de correos y de los otros servicios que expresamente se enuncian. Asimismo, en su artículo 3o se precisa que los actos relativos a la prestación del servicio público de correos y de los servicios diversos son de competencia federal.

El artículo 4o dispone que el Gobierno Federal, por conducto del organismo (SEPOMEX), tendrá a su cargo la recepción, transportación y entrega de la correspondencia, así como de los servicios diversos. Se constató que este artículo fue reformado en dos ocasiones, la primera, el 4 de junio de 2015 y, la segunda, el 31 de mayo de 2018, con objeto de dotar al

organismo de facultades para realizar sus funciones por sí mismo o a través de terceros, así como de utilizar tecnologías de la información y comunicaciones; en el mismo sentido, se modificó el Decreto de creación de SEPOMEX, adicionando la facultad de prestar los servicios postales electrónicos o cualquier otro servicio postal producto de avances tecnológicos o de la ciencia.

El artículo 6o de la LSPM señala que el correo y los servicios diversos se rigen por esa ley y por los tratados y convenios internacionales; el artículo 7o obliga a las personas físicas o morales que proporcionen servicios diversos, a sujetarse a lo previsto en la propia ley y en la Ley de Vías Generales de Comunicación (LVGC). Por último, en el artículo 11, del mismo ordenamiento, se establece que el servicio público de correos es un área estratégica reservada al Estado en forma exclusiva.

Se constató que en la LVGC se señala que la prestación de los servicios públicos, entre otros, el de correos, queda reservada exclusivamente al Gobierno Federal o a los organismos descentralizados que se establezcan para dicho fin, además de fijar las sanciones (multas de tres meses a siete años de prisión y de 100 a 500 veces el valor diario de la Unidad de Medida y Actualización) para los que dañen, perjudiquen o destruyan las vías generales de comunicación que se utilicen para la prestación del servicio de correos.^{6/}

En el análisis del diseño normativo institucional, tanto de orden nacional como internacional, se determinó que, en 2021, SEPOMEX formó parte de la UPU y de la UPAEP, organismos internacionales especializados en los servicios de correspondencia, cuyo objetivo es garantizar la libre circulación de envíos en un sólo territorio postal para el intercambio recíproco; asimismo, se verificó que el organismo descentralizado contó con la atribuciones y facultades necesarias para desempeñar adecuadamente las funciones encomendadas de manera exclusiva en la CPEUM y en las demás leyes aplicables en la materia, en relación con lo establecido en el artículo 6o de la Ley del Servicio Postal Mexicano.

b) Exclusividad del Estado en la prestación del servicio de correos

El servicio público de correos se refiere a la recepción, transportación y entrega de la correspondencia, cuyos límites de peso y dimensiones está regulado por el artículo 13 de la Ley del Servicio Postal Mexicano, como se muestra en el cuadro siguiente:

^{6/} En el Informe del Resultado de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2015, la Auditoría Superior de la Federación había determinado la necesidad de actualizar las sanciones, debido a que todavía no se consideraba la Unidad de Medida y Actualización, situación que fue atendida con la reforma del 19 de febrero de 2021.

PESOS Y DIMENSIONES DE LA CORRESPONDENCIA

Sobres		
Límites	Máximo	Mínimo
Largo	458 milímetros	114 milímetros
Ancho	324 milímetros	81 milímetros
Peso	1,000 gramos	n.a.

FUENTE: Elaborado por la Dirección General de Auditoría de Desempeño a Programas Presupuestarios, con base en la Ley del Servicio Postal Mexicano.

n.a. No aplicable.

A fin de analizar la forma en la que se vigila la exclusividad del servicio público de correos, como área estratégica reservada al Estado, por medio de los oficios números OAED/DGADPP/259/2022 del 23 de junio de 2022 y DGADPP/368/2022 del 3 de octubre de 2022, se requirió al organismo una copia de las denuncias presentadas por SEPOMEX por invasión de las atribuciones reservadas al Estado en materia de correspondencia, para el periodo 2019-2021, así como el estado en el que se encontraron a la fecha.

Mediante el oficio número DCAF.-1600/2040/2022 del 20 de octubre de 2022, SEPOMEX informó que “durante el periodo 2019-2021 no se presentó ninguna denuncia”, derivada de exclusividad del Estado en la correspondencia, por lo que “no se cuenta con resultados previos relativos a investigaciones de la Fiscalía General de la República (FGR) ni de consignaciones o judicializaciones al Poder Judicial, así como de sentencias ni sanciones que se hayan aplicado”.

Hechos posteriores

Adicionalmente, con el oficio número DCAF.-1600/1586/2022 del 1 de agosto de 2022, se identificó que, si bien durante el periodo 2019-2021 no se presentaron denuncias derivadas de exclusividad del Estado en la correspondencia, para 2022, SEPOMEX proporcionó copia certificada del oficio número 3500.-1807 del 11 de julio de 2022, por medio del cual se constató que la Gerencia de Investigaciones y Asuntos Penales del organismo presentó una Denuncia de Hechos ante la FGR, por lo que se identificó que el organismo ejerció sus atribuciones legales para la defensa de sus intereses respecto de mantener la exclusividad en la prestación del servicio público de correos, de conformidad con los artículos 25 y 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y con el artículo 19 del Estatuto Orgánico del Servicio Postal Mexicano.

2. Oportunidad en la recepción, transportación y entrega

La definición de los tiempos para realizar la entrega de correspondencia y servicios diversos en las modalidades de servicio que tiene SEPOMEX permitiría al organismo disponer de mecanismos de control y seguimiento sobre la oportunidad y la forma en la que garantiza la prestación de los servicios postales.

Para analizar las acciones realizadas por SEPOMEX en la recepción, transportación y entrega en la prestación de servicios postales con oportunidad, se evaluaron dos aspectos: a) recepción, transportación y entrega de piezas postales y b) oportunidad del servicio postal.

a) Recepción, transportación y entrega de piezas postales

Con objeto de analizar la forma en la que SEPOMEX realizó la recepción, transportación y entrega de correspondencia y servicios diversos, por medio del oficio número OAED/DGADPP/259/2022 del 23 de junio de 2022, el grupo auditor solicitó al organismo una nota explicativa sobre el procedimiento realizado para ello, así como las bases de datos de los servicios que proporcionó en 2021, y de las piezas postales recibidas, transportadas y entregadas en el año.

Por medio del oficio número DCAF.-1600/1639/2022 del 11 de agosto de 2022, SEPOMEX informó que, para la prestación de servicios postales, contó con dos tipos de servicio: a) correspondencia, que son piezas postales contenidas en sobre cerrado y tarjetas, que se ajustan a las características de peso y dimensiones previstas en la Ley del Servicio Postal Mexicano^{7/} y b) servicios diversos, que corresponden a todas aquellas piezas postales con características diferentes, en peso y dimensión, a la correspondencia, y que son enviadas por medio de SEPOMEX. Asimismo, la correspondencia y los servicios diversos se pueden enviar “en bajo volumen, cuando son realizados por usuarios individuales, y en depósitos masivos, cuando los clientes establecen un contrato con SEPOMEX para realizar una cantidad mínima de envíos, a cambio de una tarifa preferencial”.

Además de los tipos de servicio, SEPOMEX señaló que, para la prestación de servicios postales, contó con tres modalidades, determinadas a partir del control de las piezas que se manejan: el servicio ordinario, en el que no se tiene un control específico; el servicio registrado, en el que se asigna un número de control a cada pieza, así como un servicio acelerado con control de piezas.

Al respecto, por medio de los oficios números DCAF.-1600/1639/2022 del 11 de agosto de 2022 y DCAF.-1600/2040/2022 del 20 de octubre de 2022, el organismo proporcionó las bases de datos de las piezas postales solicitadas y entregadas en el año, clasificadas por tipo de servicio y modalidad, por medio de las cuales se identificó que, en 2021, SEPOMEX cumplió con entregar 360,521.1 miles de piezas postales, de las cuales 352,769.7 miles de piezas (97.8%) se integraron por la correspondencia; mientras que 7,751.3 miles de piezas (2.2%) fueron servicios diversos, por lo que la correspondencia fue el tipo más utilizado por los usuarios para realizar envíos por medio del servicio postal, en tanto que la prestación de dicho servicio es exclusiva del Estado por conducto del organismo, en relación con el artículo 28, párrafos cuarto y quinto, de la CPEUM.

^{7/} Conforme a lo establecido en el artículo 13 de la Ley del Servicio Postal Mexicano, que precisa los límites de peso y dimensiones máximos y mínimos de sobres y tarjetas postales.

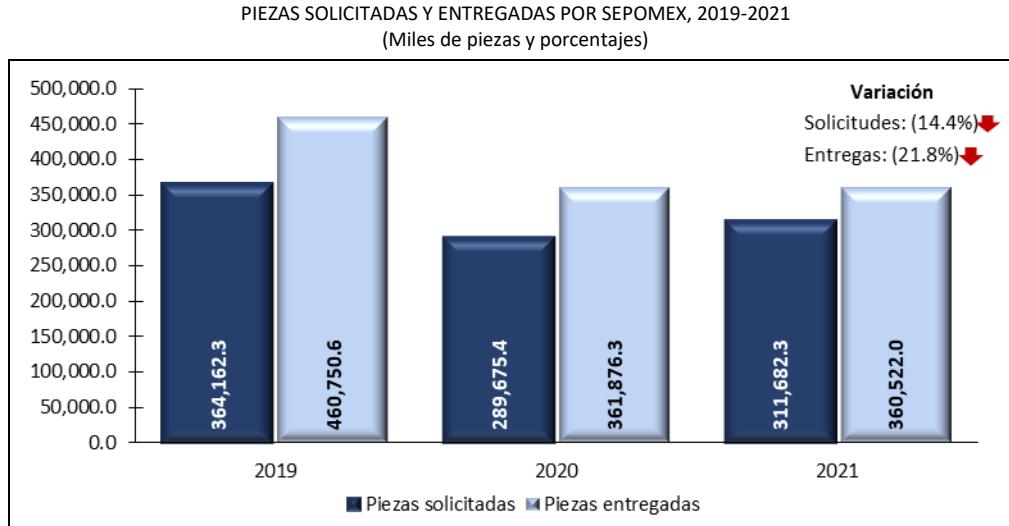
En cuanto la modalidad de servicio, del total de piezas postales entregadas en 2021, fueron 337,892.2 miles de piezas (93.7%) las que correspondieron a la modalidad de servicio ordinario; 20,649.1 miles de piezas (5.7%) fueron del servicio registrado, y 1,979.8 miles de piezas (0.6%) se contabilizaron en el servicio acelerado Mexpost, por lo que el servicio más utilizado fue el ordinario, en el cual no se lleva un control específico de cada una de las piezas que son procesadas.

Con base en lo anterior, se observó que SEPOMEX realizó la entrega de correspondencia y servicios diversos mediante tres modalidades: servicio ordinario, servicio registrado y servicio Mexpost, en atención de los artículos 4o y 6o de la Ley del Servicio Postal Mexicano. Además, se identificó que el reporte total de piezas entregadas por el organismo fue mayor que las solicitudes recibidas en el año en 48,839.7 miles de piezas, lo que se debió a los factores siguientes:

- Las piezas provenientes del extranjero para su entrega en territorio nacional fueron superiores en 28,935.4 miles de piezas a las recibidas en territorio nacional para entrega en el extranjero.
- En los primeros meses de 2021, SEPOMEX entregó 19,904.3 miles de piezas que se recibieron en los últimos meses de 2020, en particular en el mes de diciembre, y que, por razones de logística operativa, no fueron entregadas en dicho año.

Respecto de las 311,682.3 miles de piezas solicitadas en el año, se identificó que SEPOMEX entregó 311,681.4 miles de piezas, toda vez que no pudo realizar la entrega de 0.9 miles de piezas, por causas tales como: extravíos, decomisos, daños o robos, de acuerdo con el artículo 37 de la Ley del Servicio Postal Mexicano (como se señala en el resultado “Confiabilidad en la prestación de servicios postales” del presente informe).

Asimismo, se analizó el comportamiento de las piezas solicitadas y entregadas durante el periodo 2019-2021, como se muestra a continuación:



FUENTE: Elaborado por la Dirección General de Auditoría de Desempeño a Programas Presupuestarios, con base en la información proporcionada por SEPOMEX, mediante el oficio número DCAF-1600/2040/2022 del 20 de octubre de 2022.

Como se observa en la gráfica, durante el periodo 2019-2021, se registró una disminución generalizada en el uso de servicios postales prestados por SEPOMEX, toda vez que existió una reducción del 14.4% en las piezas solicitadas y del 21.8% en las piezas entregadas, lo que ocasionó una disminución en los ingresos del organismo en 12.2%, así como en los gastos de funcionamiento en 6.3%, al procesar un menor volumen de piezas postales (como se describe en el resultado “Situación financiera de SEPOMEX” del presente informe).

b) Oportunidad del servicio postal

Con objeto de evaluar la oportunidad con la que SEPOMEX prestó los servicios postales, mediante el oficio número OAED/DGADPP/259/2022 del 23 de junio de 2022, el grupo auditor solicitó la metodología establecida por el organismo para determinar los plazos de entrega, así como la base de datos de las piezas entregadas que fueron entregadas dentro y fuera del plazo.

Por medio del oficio número DCAF.-1600/1586/2022 del 1 de agosto de 2022, respecto de cada modalidad de servicio, la entidad fiscalizada informó los aspectos relacionados con los tiempos de entrega de correspondencia y servicios diversos durante 2021:

- Para el servicio ordinario, por sus características y porque SEPOMEX no tiene un control específico sobre cada pieza, no se pueden medir los tiempos de entrega en la totalidad de las piezas, por lo que únicamente contó con información de algunos clientes corporativos, toda vez que consiste en correspondencia y publicaciones periódicas con código de barras. A partir de lo anterior, se observó que el organismo contó con información de la entrega de 86,401.4 miles de piezas postales, lo que representó el 25.6% respecto de las 337,892.5 miles de piezas postales entregadas

con la modalidad de servicio ordinario; además, en promedio, 8 de cada 10 piezas fueron entregadas dentro del plazo convenido con los clientes corporativos, mientras que el resto se entregaron fuera del plazo. Al respecto, por medio del oficio número DCAF.-1600/1586/2022 del 1 de agosto de 2022, la entidad fiscalizada informó que esto se debió, entre otros factores, “a situaciones ajenas al organismo, tales como: accidentes, bloqueos carreteros, situaciones climatológicas, revisiones, retenes aduanales, caminos en mal estado y daños en vías de comunicación (derrumbes, inundaciones, etc.)”.

- En cuanto al servicio registrado, SEPOMEX señaló que, si bien contó con los datos de depósito, entrega y de trazabilidad del servicio, no dispuso de tiempos de entrega-metra que permitan determinar la correspondencia y servicios que fueron entregados a tiempo.
- Respecto del servicio acelerado Mexpost, por medio del oficio número DCAF.-1600/1586/2022 del 1 de agosto de 2022, el organismo informó que “en 2021, no se contaba con un procedimiento formal para establecer los tiempos de entrega en los diferentes destinos”; no obstante, en la revisión del portal de internet del servicio Mexpost, el grupo auditor identificó que, mediante este servicio, SEPOMEX puede realizar la entrega de piezas postales de manera estándar o express (uno o dos días), según la ciudad del país en la que se realice la entrega.^{8/} Al respecto, el organismo proporcionó el reporte de las piezas postales entregadas dentro y fuera del plazo establecido, en el que se observó que la entidad contó con información de la entrega de 1,303.6 miles de piezas, el 88.8% de las 1,467.7 miles de piezas postales entregadas en esta modalidad en 2021; lo anterior, como resultado de que “en los envíos internacionales se suma a los tiempos de entrega, el tiempo de estadía en las aduanas, por lo que dichos envíos no están considerados dentro de los tiempos de los servicios estándar que se ofrecen a los usuarios”. En cuanto a la oportunidad, de las 1,303.6 miles de piezas entregadas, en promedio, 8 de cada 10 piezas fueron entregadas dentro del plazo convenido con los clientes, mientras que, en promedio, 2 de cada 10 se entregaron fuera del plazo.

Respecto de las piezas entregadas fuera del plazo establecido, la entidad fiscalizada señaló que esto se debió a la disponibilidad de personal y vehículos, así como inconsistencias en la información de los destinatarios.

En relación con lo anterior, se identificó que, en 2021, SEPOMEX tuvo áreas de mejora por implementar, como la de contar con procedimientos regulados para determinar los tiempos de entrega en las modalidades de servicio registrado y Mexpost, y para las piezas postales con código de barras entregadas mediante el servicio ordinario, a fin de convertirse en un

^{8/} Portal de internet de Mexpost, Paquetería y Mensajería Express [en línea] Disponible en: <https://www.portal.correosdemexico.com.mx/portal/index.php/servicio-expres-mexpost/tarifas>, consulta: 25 de agosto de 2021.

referente para determinar la oportunidad con la que se prestaron los servicios postales en el año, en términos de lo establecido en el artículo 17 de la Ley del Servicio Postal Mexicano.

Hechos posteriores

Mediante el oficio número DCAF.-1600/2111/2022 del 5 de noviembre de 2022, SEPOMEX proporcionó el Manual de Procedimientos del Servicio Mexpost, en el cual se definió el procedimiento 7.10 Entregar envíos Mexpost, que señala cuatro tipos de envíos relacionados con los tiempos de entrega, que incluyen de 1 a 7 días, así como prioridad de entrega en los envíos internacionales; además, precisó que dicho manual se encuentra en proceso de validación, relativo a su revisión y verificación de la metodología utilizada, conforme a los Lineamientos para Emitir y Controlar Documentos Normativos.

Respecto del servicio ordinario y registrado, el organismo remitió el Diagnóstico de Tiempos de entrega de correspondencia para Clientes Corporativos, por medio del cual realizó un análisis para determinar el promedio de días de entrega para los clientes corporativos e identificó propuestas de mejora del servicio.

Asimismo, en cuanto a las acciones para garantizar la entrega oportuna de las piezas postales, con el oficio número DCAF.-1600/1586/2022 del 1 de agosto de 2022, SEPOMEX proporcionó evidencia documental sobre la reestructuración de rutas y circuitos postales, y, en 2022, inició con la medición del cumplimiento de itinerarios de rutas y circuitos y de la capacidad instalada utilizada, por medio del establecimiento de dos indicadores de frecuencia trimestral, con objeto de garantizar la utilización de la vía más adecuada para prestar con rapidez los servicios postales.

En relación con lo anterior, se identificó que, para 2022, SEPOMEX elaboró el Manual de Procedimientos del Servicio Mexpost, realizó la reestructuración de rutas y circuitos postales y la medición del cumplimiento de itinerarios y de la capacidad utilizada, y llevó a cabo el diagnóstico de tiempos de entrega de correspondencia para clientes corporativos; sin embargo, como área de mejora, resulta pertinente que SEPOMEX avance en la elaboración del diagnóstico de los tiempos de entrega de los clientes individuales para el servicio registrado, así como utilice la información generada en dichos diagnósticos para establecer plazos de entrega que le permitan medir la rapidez y oportunidad en la prestación de los servicios postales.

Durante la auditoría y derivado de la notificación de los resultados finales y observaciones preliminares, por medio del oficio número DCAF.-1600/2132/2022 del 28 de noviembre de 2022, SEPOMEX informó que “no es viable la determinación de tiempos de entrega para el servicio ordinario y registrado, ya que en su descripción y naturaleza no se establece y se ofrece al cliente un tiempo de entrega, siendo el servicio acelerado Mexpost el servicio que ofrece un tiempo de entrega establecido y cuenta con la tecnología para la medición y monitoreo del tiempo de entrega al destinatario del envío”; no obstante, el organismo señaló que “las direcciones regionales realizaron un análisis de los tiempos reportados en la entrega de correspondencia para clientes corporativos con código de barras, y generaron

una propuesta de tiempos de entrega para dicha materia postal considerando los aspectos siguientes:

- “Los tiempos promedio de entrega reportados en el ejercicio 2021.
- “Las necesidades de parque vehicular tipo motocicleta y de carteros para atención de rumbos de reparto.
- “Las condiciones de los rumbos de reparto en cuanto a orografía y tipo de vialidades”.

Asimismo, SEPOMEX remitió la base de datos de 1,224 oficinas postales con meta de entrega de clientes corporativos con código de barras, así como una copia del oficio de la solicitud a las direcciones generales para proporcionar la información relacionada con los tiempos de entrega de origen y destino, por lo que el organismo, si bien no dispuso de una metodología para cumplir los tiempos de entrega, como resultado de la naturaleza de las modalidades de servicio, realizó el análisis de los tiempos de entrega de la correspondencia y los servicios diversos, a fin de generar información que le permita conocer el estado que guarda la prestación de servicios postales, con lo que se solventa lo observado.

3. Confiabilidad en la prestación de servicios postales

La confiabilidad en el servicio implica que SEPOMEX garantice la entrega de la correspondencia y los servicios diversos a los usuarios, a fin de incrementar el nivel de satisfacción de sus clientes y, ante la imposibilidad de entregar las piezas postales, asegurar que sean devueltas a los remitentes o bien, que reciban un tratamiento conforme a la norma.

A fin de analizar la confiabilidad en el servicio postal proporcionado por SEPOMEX, se revisaron tres aspectos: a) piezas no entregadas; b) rezago, y c) satisfacción de los usuarios.

a) Piezas no entregadas

Con objeto de determinar las principales causas por las cuales SEPOMEX no entregó la totalidad de las piezas recibidas en 2021, por medio del oficio número OAED/DGADPP/259/2022 del 23 de junio de 2022, el grupo auditor solicitó al organismo la forma en que clasificó la correspondencia y servicios diversos que no pudieron ser entregados, así como la base de datos de las piezas que no fueron entregadas.

Por medio del oficio número DCAF.-1600/1586/2022 del 1 de agosto de 2022, SEPOMEX informó que existen tres causas por las que no se entregaron las piezas postales a los destinatarios, las cuales consistieron en:

- Pérdida por caso fortuito o de fuerza mayor, “que se refiere a los eventos ajenos al organismo, tales como: inundación, incendio, terremoto, entre otros, y de los cuales no se asume responsabilidad ni causan indemnización”.

- Decomisos, que consisten en “los envíos que contienen artículos prohibidos y que son confiscados por la autoridad competente”.
- Daño, relacionado con las piezas postales registradas que “presentan daños en el sobre o envío escrito que impiden su entrega al destinatario, y sobre las que se podría determinar una indemnización al remitente”.

Al respecto, se analizaron las piezas no entregadas por SEPOMEX en 2021, de acuerdo con sus causas, y se obtuvo que, de las 908 piezas postales no entregadas en el año, respecto de las 311,682.3 miles de piezas solicitadas, la mayor proporción, el 73.9% (671), se relacionaron con pérdidas ocasionadas por caso fortuito que fueron ajenas al organismo; el 13.8% (125) fueron piezas postales dañadas, de las cuales 33 se concluyeron porque correspondieron a envíos no reclamados por los remitentes o fueron del servicio ordinario, sobre el cual no existe indemnización, 88 fueron resueltos como no procedentes por corresponder a causas ajenas al organismo, tales como: incendios, datos insuficientes, presentación extemporánea de la reclamación, entre otros, y en 4 se resolvió como procedente por lo que la Subdirección de Seguridad Postal emitió los oficios para instruir sobre su indemnización;^{9/} 5.9% (54) relativo a piezas postales decomisadas, mientras que el 6.4% restante (58) fueron robadas. El manejo de las piezas no entregadas fue consistente con lo señalado en los artículos 60 y 37 de la Ley del Servicio Postal Mexicano.

b) Rezago

De acuerdo con la Ley del Servicio Postal Mexicano, el rezago es la situación en la que la correspondencia y servicios diversos no pudieron ser entregados o devueltos a sus remitentes, y que permanecerán a su disposición por seis meses en las instalaciones del organismo.^{10/}

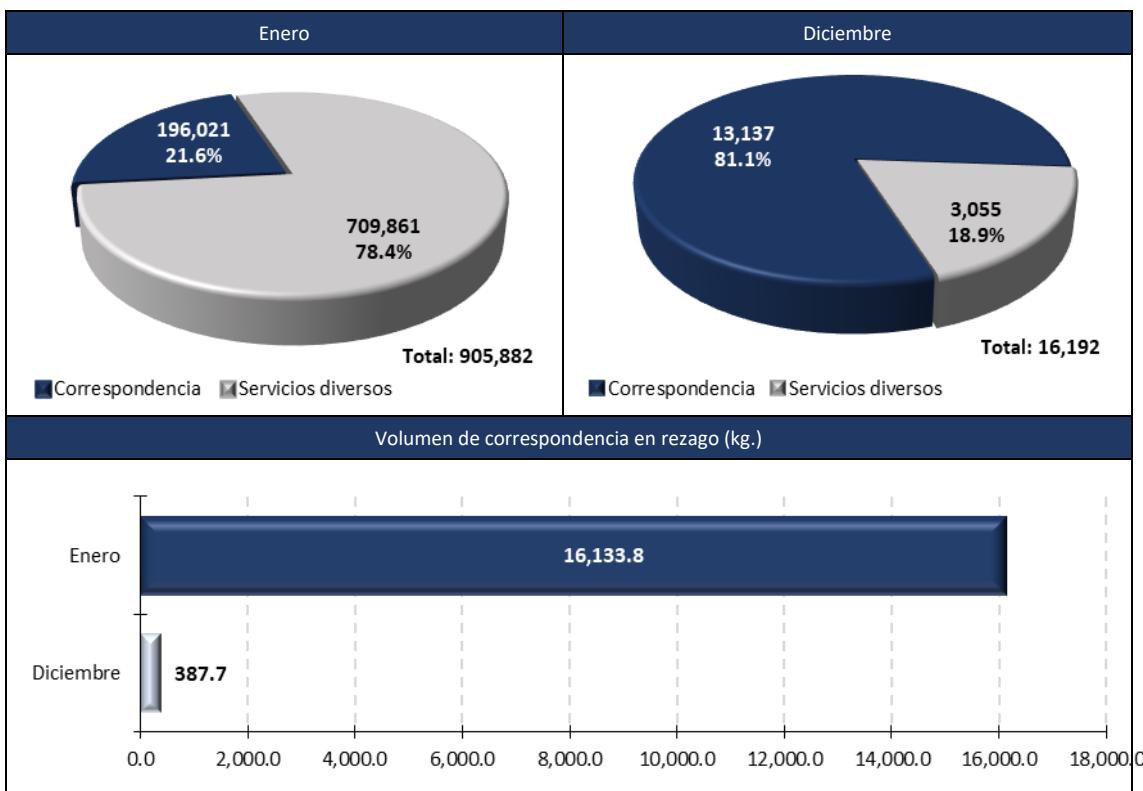
Con el objeto de revisar el registro de rezago de las piezas postales que no fueron entregadas por SEPOMEX, por medio de los oficios números OAED/DGADPP/259/2022 del 23 de junio de 2022 y DGADPP/368/2022 del 3 de octubre de 2022, el grupo auditor solicitó al organismo la base de datos de la correspondencia y servicios diversos de SEPOMEX que se encontraron en situación de rezago con corte del 1 de enero y al 31 de diciembre de 2021.

Por medio de los oficios números DCAF.-1600/1586/2022 del 1 de agosto de 2022 y DCAF.-1600/2040/2022 del 20 de octubre de 2022, SEPOMEX remitió las bases de datos con la información solicitada, en la que se identificó el comportamiento de la correspondencia y los servicios diversos que se encontraron en situación de rezago, como se muestra a continuación:

^{9/} Información proporcionada por SEPOMEX mediante el oficio número DCAF.-1600/2273/2022 del 30 de noviembre de 2022.

^{10/} De conformidad con los artículos 24 y 25 de la Ley del Servicio Postal Mexicano.

COMPORTAMIENTO DEL REZAGO A CARGO DE SEPOMEX, 2021
(Piezas postales, kilogramos y porcentajes)



FUENTE: Elaborado por la Dirección General de Auditoría de Desempeño a Programas Presupuestarios, con base en la información proporcionada por SEPOMEX mediante los oficios números DCAF.-1600/1586/2022 del 1 de agosto de 2022 y DCAF.-1600/2040/2022 del 20 de octubre de 2022.

Como se observa, al inicio de 2021, SEPOMEX tenía un rezago de 905,882 piezas de correspondencia y servicios diversos; mientras que, para diciembre, este disminuyó en 98.2% (889,690 piezas), por lo que al cierre del año permanecieron 16,192 piezas en rezago. Asimismo, se identificó que, además de las piezas postales, el organismo cuantifica la correspondencia en rezago por kilogramos (kg), por lo que se determinó que, al 31 de diciembre de 2021, contó con 387.7 kg de este tipo de servicio, lo que significó una reducción del 97.6% respecto de los 16,133.8 kg de correspondencia que se tenían al inicio del año.

Asimismo, durante el periodo 2019-2021, se presentó una disminución del 98.4% en las piezas que se encontraron en rezago, al pasar de 1,006,791 piezas en dicha condición en 2019, a 16,192 para 2021; lo anterior, se encontró relacionado con que, durante 2021, se entregaron 311,681.4 miles de piezas, respecto de las 311,682.3 miles de piezas solicitadas en el año, por lo que hubo un menor número de ingresos al rezago.

Como resultado del comportamiento del rezago en el año, SEPOMEX dispuso del Manual de Procedimientos Operativos del Proceso de Clasificar la Correspondencia y Envíos, por medio

del cual se describieron las “actividades que realizan las agencias, sucursales y oficinas postales para la remisión de correspondencia y servicios diversos, para todas las modalidades, que no fueron entregados a sus destinatarios o devueltos a sus remitentes, y que incluye el procedimiento de recepción, atención a solicitudes de devolución, así como los trámites que se deben realizar para la entrega final a las autoridades gubernamentales correspondientes o, en su caso, para destrucción o enajenación de la misma”.

Asimismo, en la revisión de dicho manual, así como de la información proporcionada mediante el oficio número DCAF.-1600/1586/2022 del 1 de agosto de 2022, se identificaron las formas en las que SEPOMEX da tratamiento a las piezas postales en rezago:

- Dentro de los seis meses en los que permanecen en rezago, las piezas postales pueden ser devueltas o entregadas a sus remitentes.
- Una vez cumplidos los seis meses en rezago, de acuerdo con sus condiciones y estado físico, las piezas postales son susceptibles de: a) ser entregadas a la Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuitos (CONALITEG); b) ser reaprovechadas por el organismo, o c) su destrucción.

Al respecto, se identificó que, en 2021, de las 905,882 piezas postales y los 16,133.8 kg de correspondencia que, a inicios del año, se encontraron en situación de rezago, 189 piezas y 36.1 kg fueron devueltos a los remitentes que solicitaron su recuperación dentro del periodo de seis meses.

Respecto de las piezas postales sobre las cuales no se solicitó su recuperación y cumplieron seis meses en rezago, el mayor volumen, correspondiente a 43,933 piezas y 13,875.4 kg, fue entregado a la CONALITEG, por las características de su material (papel cesto); asimismo, se determinó el reaprovechamiento de 191 piezas, las cuales se utilizaron como materiales de oficina, papelería, herramientas, electrónica y servicio médico. Finalmente, por el mal estado físico de las piezas postales, SEPOMEX realizó la destrucción de 6,807 piezas postales y 1,067.6 kg de correspondencia.

Por lo anterior, se verificó que, en 2021, SEPOMEX administró un rezago para las piezas postales que no pudieron ser entregados a los destinatarios, las cuales se encontraron disponibles por un periodo de seis meses que, una vez vencidos, fueron donadas a la CONALITEG, aprovechadas o destruidas por el organismo, de conformidad con lo establecido en los artículos 24, 59, fracción I, y 61, fracción I, de la Ley del Servicio Postal Mexicano.

c) Satisfacción de los usuarios

Con objeto de identificar el nivel de satisfacción de los usuarios que utilizaron los servicios prestados por SEPOMEX, por medio de los oficios números OAED/DGADPP/259/2022 del 23 de junio de 2022, DGADPP/368/2022 del 3 de octubre de 2022 y DGADPP/407/2022 del 12 de octubre de 2022, el grupo auditor solicitó al organismo el procedimiento que deben

seguir los usuarios para realizar quejas, reclamaciones, aclaraciones e inconformidades, así como la base de datos de aquéllas que fueron recibidas y atendidas en 2021.

Por medio de los oficios números DCAF.-1600/1586/2022 del 1 de agosto de 2022 y DCAF.-1600/2081/2022 del 25 de octubre de 2022, SEPOMEX informó que, en 2021, el proceso para que los usuarios levanten quejas, reclamaciones, aclaraciones e inconformidades consiste en lo siguiente:

- **Quejas**, son la “manifestación de malestar realizada por un usuario respecto de irregularidades en la prestación del servicio o ante el incumplimiento de cualquier naturaleza por parte de los servidores públicos, para tramitarlas el usuario debe presentarlas en el Centro de Atención al Cliente del organismo, y se clasifican en: a) atención deficiente en ventanilla o por el mensajero; b) asesoría errónea; c) conducta inapropiada; d) percance vial; e) cobro indebido, y f) entrega dañada”.
- **Reclamaciones**, se realizan por la “falta de entrega o daño de las piezas postales de los servicios registrados y Mexpost, las pueden realizar tanto los usuarios individuales como los operadores postales internacionales, y cuentan con 60 días hábiles para su atención en envíos registrados y 30 días hábiles para el servicio Mexpost”.
- **Aclaraciones**, se definen como “aquella actividad encaminada a brindar información sobre los productos y servicios de SEPOMEX y que tiene como finalidad atender las dudas de los clientes o usuarios, como: ubicación de oficinas postales, horarios de atención, tarifas, artículos prohibidos, embalajes, pesos máximos, tiempos de entrega, y que pueden realizarse vía telefónica, correo electrónico o redes sociales”.
- **Inconformidades**, las cuales “implican la manifestación de malestar ante el incumplimiento del servicio adquirido y se encuentran directamente asociadas con la expectativa del cliente en un servicio previamente adquirido y en donde se manifiesta la necesidad de conocer el estatus de su envío ante la falta de entrega en los plazos comprometidos, que pudiera derivar en una eventual reclamación”.

Se identificó que SEPOMEX dispuso del Manual de Procedimientos para la Atención de Reclamaciones de Correspondencia Registrada y Envíos Mexpost, en el cual estableció los plazos y tiempos de presentación y atención de reclamaciones por parte de los usuarios; sin embargo, debido a que no se contó con un documento normativo interno que regulara el proceso de atención de quejas, aclaraciones e inconformidades, no se determinaron plazos para su atención.

En cuanto a la atención en las quejas, reclamaciones, aclaraciones e inconformidades, con base en los reportes proporcionados por SEPOMEX de aquéllas que se registraron y atendieron en el año, se determinó que, en 2021, el organismo recibió 46,515 quejas en su servicio, relacionadas con: demoras, asesoría errónea, atención deficiente, conducta inapropiada, cobro indebido y percance vial, mismas que fueron atendidas; así como 74,912

inconformidades para conocer el estatus de envío ante la falta de entrega, y 540,544 aclaraciones relacionadas con dudas de los usuarios, las cuales se atendieron en su totalidad.

En relación con las reclamaciones, se registraron 29,900 reclamaciones, relativas a demoras, daños, entrega con faltante en el contenido, devolución incorrecta, entrega a destinatario incorrecto y acuse de recibo, de las cuales se atendieron 29,082 y 818 quedaron pendientes. Al respecto, por medio del oficio número DCAF.-1600/2081/2022 del 25 de octubre de 2022, SEPOMEX remitió el reporte de las 818 reclamaciones pendientes con las fechas de presentación y vencimiento, a partir de las cuales se identificó que 789 (96.5%) tenían fecha de vencimiento en 2022, mientras que 29 (3.5%) tuvieron fecha de vencimiento entre julio y diciembre de 2021. Sobre las 29 reclamaciones, el organismo informó que 10 finalizaron directamente por las oficinas de las Gerencias Postales Estatales; 8 fueron por resolución extemporánea del Área de Inspección Postal en las investigaciones efectuadas o por falta de resolución, y 11 fueron por el retraso en la atención oportuna por parte de la Gerencia de Atención a Clientes; no obstante, éstas fueron finalizadas durante el 2022.

Respecto de las 29,082 reclamaciones que fueron atendidas en 2021, SEPOMEX señaló los conceptos con los que finalizaron, así como la cantidad de reclamaciones correspondiente a cada concepto, como se muestra en el cuadro siguiente:

RECLAMACIONES ATENDIDAS POR SEPOMEX, 2021
(Reclamaciones y porcentajes)

Concepto	Descripción	Número de reclamaciones	Part. (%)
Total		29,082	100.0
Con responsabilidad para SEPOMEX		1,158	4.0
Pérdida	Existe cuando la pieza reclamada resultó perdida durante el proceso operativo.	865	74.7
Falta de respuesta	Se utiliza cuando existe un reclamo al país de destino o cuando se solicita información a una oficina postal y se omite dar respuesta o información sobre la pieza postal.	143	12.3
Faltante de contenido	Se usa cuando una pieza reclamada resultó con faltante de contenido durante el proceso operativo.	84	7.3
Aceptación de cargos	Se utiliza cuando un país de origen presenta una reclamación y, como resultado de su atención, SEPOMEX asume su responsabilidad.	50	4.3
Dañado	Ocurre cuando un envío resultó con daño durante el proceso operativo.	16	1.4
Sin responsabilidad para SEPOMEX		27,924	96.0
Entregado	Ocurre si la pieza reclamada finalmente fue entregada satisfactoriamente al destinatario.	10,491	37.6
Sin confirmación	Se utiliza únicamente para atender los reclamos que se encuentran en proceso de investigación.	9,446	33.8
No entró al país	Se presenta por parte del país de origen y, una vez realizadas las consultas en los sistemas de rastreo, se observa que la pieza reclamada	2,132	7.6

RECLAMACIONES ATENDIDAS POR SEPOMEX, 2021
(Reclamaciones y porcentajes)

Concepto	Descripción	Número de reclamaciones	Part. (%)
	no ingresó al dominio postal.		
Devolución	Existe cuando se finaliza el reclamo derivado de que el envío fue devuelto por alguna causa, como: pieza no reclamada por el destinatario, domicilio incorrecto, por acumulación de avisos, no existe el domicilio, el destinatario ya no vive ahí, entre otros.	1,719	6.2
Retención aduanal	Se refiere a las piezas internacionales que son retenidas por la aduana del país de destino, lo que no genera responsabilidad para el país de origen.	1,087	3.9
Extemporáneo	Se finaliza si el reclamo fue presentado fuera de los tiempos establecidos.	864	3.1
Datos insuficientes	Se finaliza un reclamo por no contar con los datos necesarios que permitan darle atención.	797	2.9
Caso fortuito	Se presenta si un reclamo se finaliza porque la pieza resultó afectada por causas ajenas a SEPOMEX, como: inundación, incendio o por cuestiones de pandemia.	674	2.4
Aplicación de cargos	OCurre cuando se envía un reclamo al país de destino y éste acepta su responsabilidad.	265	0.9
Robo	Consiste en las piezas postales que resultaron robadas durante el proceso operativo y de las cuales existen carpetas de investigación ante el Ministerio Público.	218	0.8
Reexpedición	OCurre si el país de origen presenta una reclamación como país de tránsito y se informa el reencaminamiento de la pieza al país de destino.	201	0.7
Rezago	Se utiliza cuando no es posible llevar a cabo la entrega de una pieza reclamada por falta de datos del remitente o del destinatario.	30	0.1

FUENTE: Elaborado por la Dirección General de Auditoría de Desempeño a Programas Presupuestarios, con base en la información proporcionada por SEPOMEX mediante el oficio número DCAF-1600/2040/2022 del 20 de octubre de 2022.

Se identificó que SEPOMEX implementó 17 conceptos para la conclusión de las reclamaciones interpuestas por los usuarios, de los cuales 5 se relacionaron con responsabilidades que tuvo que asumir el organismo, relativas a pérdidas, daños o faltantes, así como falta de respuesta por parte de las oficinas postales, y que concentraron el 4.0% (1,158) del total de reclamaciones atendidas en el año; mientras que 12 conceptos se vincularon con causas ajenas al organismo y que correspondieron con el 96.0% (27,924) de las reclamaciones.

Durante el periodo 2019-2021, en relación con las quejas, inconformidades y aclaraciones, SEPOMEX informó que “en 2019 y de enero a marzo del 2020, la atención de dichos mecanismos se efectuaba por un prestador de servicio externo, el cual no elaboraba reportes con dicha información”, lo que ocasionó que se registrara un incremento en la contabilización de quejas y aclaraciones. Asimismo, se registró una disminución del 8.6% en el número de reclamaciones, al pasar de recibir 79,131 en 2019 a 29,900 en 2021.

Como resultado de la disminución en el número de reclamaciones y de los conceptos de conclusión de éstas, relacionados con las responsabilidades que tuvo que asumir el organismo, a fin de determinar el nivel de satisfacción de los clientes, por medio del oficio número DGADPP/368/2022 del 3 de octubre de 2022, se solicitó a SEPOMEX que señalara las acciones realizadas para mejorar el nivel de servicio, como resultado de las quejas y reclamaciones de los clientes y usuarios de servicios postales.

Con el oficio número DCAF.-1600/2040/2022 del 20 de octubre de 2022, SEPOMEX informó que, durante 2021, se elaboraron mensualmente reportes estadísticos que se entregaron a la Coordinación General de Logística y Operación. Al respecto, el organismo remitió copia certificada de 11 oficios dirigidos a dicha coordinación general, por medio de los cuales proporcionó información estadística sobre las reclamaciones de los usuarios, con el objetivo de “aportar información que pueda contribuir en la toma de decisiones e implementación de acciones preventivas y correctivas”; sin embargo, SEPOMEX no dispuso de mecanismos para identificar desviaciones y áreas de oportunidad que le permitieran documentar las decisiones y acciones preventivas y correctivas implementadas para mejorar el nivel de servicio, a partir de la información relativa a las quejas, reclamaciones, inconformidades y aclaraciones realizadas por los usuarios.

Con base en lo anterior, se identificó que SEPOMEX registró las quejas, reclamaciones, inconformidades y aclaraciones de los usuarios sobre la calidad del servicio, y estableció plazos para la atención de las reclamaciones en los servicios registrado y Mexpost; asimismo, se identificó una disminución en el número de reclamaciones recibidas durante el periodo 2019-2021 en 8.6%. No obstante, el grupo auditor observó que, en 2021, el organismo careció de un instrumento normativo que regulara el procedimiento de las quejas, inconformidades y aclaraciones, en términos de los medios y canales de atención, y no dispuso de mecanismos para identificar desviaciones y áreas de oportunidad para evaluar la confiabilidad en el servicio, por lo que, como área de mejora, resulta pertinente que SEPOMEX implemente mecanismos que le permitan regular el procedimiento de registro y atención de las quejas, inconformidades y aclaraciones levantadas por los usuarios sobre los servicios prestados por el organismo, además de documentar las acciones preventivas y correctivas implementadas para mejorar el nivel de servicio, de acuerdo con lo señalado numeral 3.1 del Manual de Organización Institucional del Servicio Postal Mexicano.

Hechos posteriores

Por medio del oficio número DCAF.-1600/2040/2022 del 20 de octubre de 2022, en el desarrollo de la auditoría, la entidad fiscalizada remitió el Manual de Procedimientos para la Atención de Aclaraciones, Quejas e Inconformidades del Centro de Atención al Cliente, elaborado en 2022, en el cual se establecieron las políticas generales para los canales de atención al cliente (vía telefónica, correo electrónico, redes sociales, entre otros), las herramientas electrónicas utilizadas por el personal, y se definió cada uno de los procedimientos de atención; asimismo, el organismo proporcionó copia certificada del oficio DCPE/03364/501/2022 del 5 de octubre de 2022, por medio del cual la Dirección Corporativa de Planeación Estratégica solicita a la Auditoría Interna de Desarrollo y Mejora

de la Gestión Pública del Órgano Interno de Control de SEPOMEX que realice la revisión y difusión del manual, por lo que éste se encontró en proceso de validación, para su posterior firma y difusión institucional, conforme lo señalado en los Lineamientos para Emitir y Controlar Documentos Normativos.

Durante la auditoría y derivado de la notificación de resultados finales y observaciones preliminares, por medio del oficio número DCAF.-1600/2132/2022 del 28 de noviembre de 2022, SEPOMEX informó que “con el objetivo de identificar áreas de oportunidad a partir de la información de las quejas, reclamaciones, inconformidades y aclaraciones” implementa el procedimiento siguiente:

- La Dirección Corporativa Comercial (DCC) genera estadísticas de las quejas, reclamaciones e inconformidades que recibe SEPOMEX, y las transmite a la Coordinación General de Logística y Operación (CGLO).
- La CGLO instruye, mediante oficio, a las direcciones regionales y Metropolitana para que se analicen las estadísticas generadas y se desarrollen acciones para eficientar los procesos operativos para la disminución de la incidencia de quejas. Al respecto, se remitió copia de los oficios números DG/CGLO/03878/509/2022 del 9 de junio de 2021 y DG/CGLO/03878/157/2022 del 22 de abril de 2022, por medio de los cuales la CGLO solicitó a las direcciones regionales y Metropolitana que se realizara un análisis sobre la información y que se desarrollen acciones preventivas y correctivas.
- Las direcciones regionales y Metropolitana, a su vez, instruyen a las Gerencias Estatales para realizar el análisis de las estadísticas proporcionadas por la DCC y la implementación de las acciones de mejora desarrolladas.
- Las gerencias estatales reportan a las direcciones regionales y Metropolitana el análisis realizado y la implementación de acciones, por lo que el organismo proporcionó evidencia sobre el análisis de la información estadística de las quejas, reclamaciones, aclaraciones e inconformidades, así como de las acciones realizadas que fueron comunicadas por las gerencias estatales que, entre otras, consistieron en identificar las principales causas de las quejas, reclamaciones, aclaraciones e inconformidades; supervisiones continuas a los procesos operativos y generación de información oportuna.
- Finalmente, las direcciones regionales y Metropolitana informan a la CGLO las acciones implementadas; al respecto, SEPOMEX remitió los oficios números DRS/1340/2021 del 11 de junio de 2021, DRC/0626/2021 del 22 de junio de 2021, DRN/0833/2021 del 25 de junio de 2021, DRC/0499/2022, DRN/0568/2022 y DRS/0973/2022 del 28 de abril de 2022, y SOC 03544/097/2022 y SROM/202/2022 del 29 de abril de 2022, por medio de los cuales las direcciones regionales y Metropolitana informan sobre las acciones implementadas, derivadas del nivel de quejas, reclamaciones, inconformidades y aclaraciones.

Por lo anterior, se determinó que SEPOMEX generó información sobre las quejas, reclamaciones, aclaraciones e inconformidades de los usuarios de servicios postales, la cual es distribuida por las direcciones regionales y estatales del organismo, con el objetivo de que se implementen acciones que sean comunicadas a la Coordinación General de Logística y Operación; así como normativa en la materia, a fin de mejorar la calidad del servicio, con lo que se solventa lo observado.

4. Diversificación de la cartera y modernización de los servicios

Al ampliar el número de servicios que ofrece SEPOMEX, así como mantener actualizada la cartera de servicios existentes, contribuiría a que el organismo incremente su participación en el mercado, frente a empresas privadas que proporcionan servicios similares.

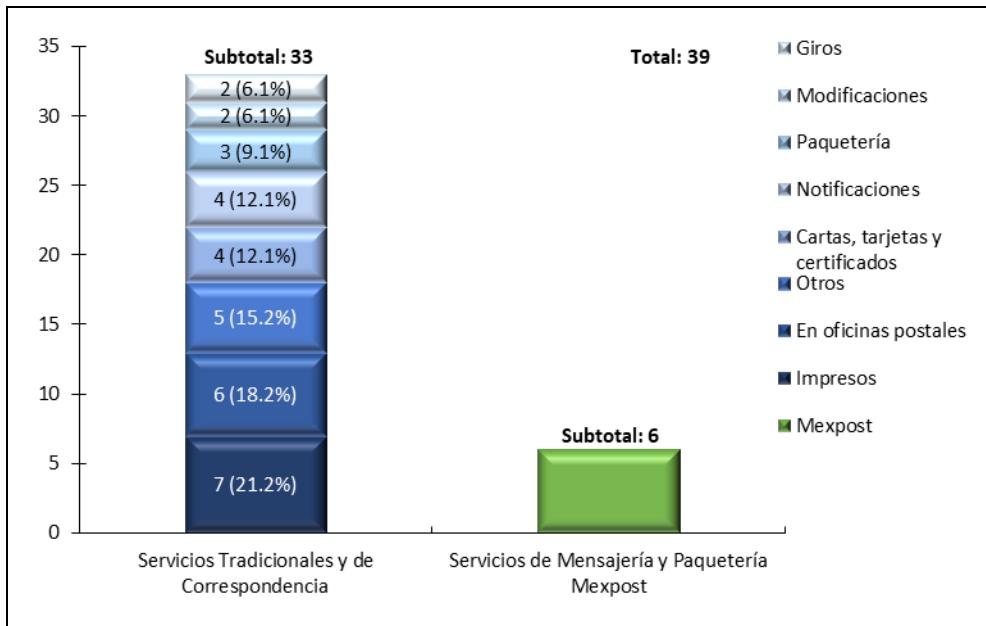
Con el objetivo de evaluar la participación en el mercado de la cartera de servicios de correspondencia y servicios diversos de SEPOMEX, se revisaron los aspectos siguientes: a) diversificación de la cartera de servicios y b) modernización de los servicios postales.

a) Diversificación de la cartera de servicios

A fin de determinar el número de servicios que proporcionó SEPOMEX en 2021 y si éstos han contribuido a incrementar su participación en el mercado, por medio del oficio número OAED/DGADPP/259/2022 del 23 de junio de 2022, el grupo auditor solicitó a la entidad fiscalizada los servicios vigentes en el año, así como la forma en la que mide su participación en el mercado.

Por medio del oficio número DCAF.-1600/1586/2022 del 1 de agosto de 2022, SEPOMEX señaló que la cartera de servicios postales se segmentó en dos rubros: "Servicios Tradicionales y de Correspondencia, y Servicios de Mensajería y Paquetería Mexpost", los cuales se pueden desagregar como se muestra en la gráfica siguiente:

CARTERA DE SERVICIOS DE SEPOMEX, 2021
(Número de servicios y porcentajes)



FUENTE: Elaborado por la Dirección General de Auditoría de Desempeño a Programas Presupuestarios, con base en la información proporcionada por SEPOMEX, mediante el oficio número DCAF.-1600/1586/2022 del 1 de agosto de 2022.

Se identificó que, en 2021, SEPOMEX tuvo una cartera con 39 servicios postales, de los cuales 33 se relacionaron con servicios tradicionales y de correspondencia y 6 con los servicios que se ofrecen por medio de la modalidad de Mexpost.

En cuanto a los servicios tradicionales, se observó que los 33 servicios se relacionaron con las modalidades de servicio ordinario y registrado, de éstos, 7 (21.2%) fueron impresos, que se refieren a libros, revistas, librillos, folletos, diarios, propaganda comercial, publicaciones periódicas, entre otros; 6 (18.2%) correspondieron con servicios ofrecidos dentro de las oficinas postales, como: almacenaje,^{11/} cajas de apartado,^{12/} cartilla de identidad postal^{13/} y lista de correos;^{14/} 5 (15.2%) se vincularon con otros servicios, como cupones, seguro postal y el servicio registrado; 4 (12.1%) fueron sobre la entrega de cartas, tarjetas postales y

^{11/} Es la petición de conservación y guarda de correspondencia y servicios diversos, en las oficinas postales.

^{12/} Consiste en el alquiler de casillas, dentro de las oficinas postales, en donde se depositan las piezas postales dirigidas a las personas que tengan derecho a recibirlas.

^{13/} Documento de identificación que emite SEPOMEX, a solicitud de una persona, utilizada para que el solicitante pueda recoger envíos certificados y utilizar el servicio de lista de correos.

^{14/} Servicio que consiste en la entrega de correspondencia y servicios diversos a los destinatarios, que se realiza en las ventanillas de las oficinas postales conforme a un listado elaborado.

certificados;^{15/} 4 (12.1%) fueron servicios con los que se acredita al remitente la entrega de correspondencia y servicios diversos; 3 (9.1%) se refirieron al servicio de paquetería;^{16/} 2 (6.1%) se vincularon con las modificaciones que pueden realizar los usuarios a las solicitudes realizadas, como corrección de datos, y los 2 (6.1%) restantes, correspondieron con giros postales, los cuales son documentos postales por medio de los cuales se envía dinero.

Para los servicios Mexpost, se identificó que se prestó el servicio de guías prepagadas,^{17/} entregas al día siguiente, en dos días o estándar de más de tres días, el acuse de recibo como en los servicios tradicionales, y el servicio *Express Mail Service* (EMS), el cual es el servicio postal internacional más rápido que se ofrece por parte del organismo.

Asimismo, para medir la forma en la que SEPOMEX diversificó sus servicios y, con ello, atrajo a nuevos clientes, en el Programa Institucional del Servicio Postal Mexicano 2020-2024, se definió la meta “Porcentaje de nuevos clientes del Servicio Postal Mexicano”, y los parámetros “Cartera de clientes corporativos a nivel nacional”, a fin de medir el incremento en los clientes nuevos que utilizan los servicios postales que presta, y “Nuevos servicios enfocados al comercio electrónico”, con objeto de medir los nuevos servicios postales que ofrecerá el organismo.

En cuanto al avance en el cumplimiento de la meta y los parámetros anteriores, SEPOMEX proporcionó el reporte de los resultados obtenidos en 2021, en el que se identificaron los aspectos siguientes:

- En cuanto a la meta “Porcentaje de nuevos clientes del Servicio Postal Mexicano”, SEPOMEX precisó un acumulado de 101 nuevos clientes, que representó el 47.6% respecto de los 212 clientes esperados para 2024, y que fue superior en 18.3 puntos porcentuales a la meta establecida para 2021 del 29.3%, lo cual, de acuerdo con el organismo, ocurrió porque, durante el ejercicio fiscal 2020, se captaron 49 nuevos clientes, lo que provocó un aumento en la meta acumulada para 2021.
- Respecto del parámetro “Cartera de clientes corporativos a nivel nacional”, SEPOMEX informó que su cartera de clientes corporativos, al cierre de 2021, fue de 792, lo que representó el 64.0% de los 1,237 programados para 2024, pero que fue inferior en 23.9 puntos porcentuales a la meta del 87.9% esperada para 2021. Lo anterior, de acuerdo con el organismo, se debió a que, “como resultado de la emergencia sanitaria por COVID-19, se tuvieron que realizar procesos de reestructura de presupuestos, así como el INEGI registró la desaparición de

^{15/} Pieza postal que recibe tratamiento especial desde su depósito, asignándole un número de control que permite su seguimiento hasta su entrega al destinatario a nivel internacional.

^{16/} Son envíos de hasta 25.0 kg que contienen mercancías o promocionales, se presentan en cajas de cartón, sobres o empaques.

^{17/} Se refiere a la venta en un sólo evento de un mínimo de 26 Guías de Depósito Prepagadas, las cuales se podrán utilizar para envíos con destino nacional y con un peso de hasta 3.0 kg, y cuyo envío tarda hasta 7 días hábiles.

MIPyMES, lo que significó una reducción de 18.0% en la cartera de clientes corporativos”.

- Para el parámetro “Nuevos servicios enfocados al comercio electrónico”, por medio el oficio número DCAF.-1600/1586/2022 del 1 de agosto de 2022, el organismo informó que “no se establecieron metas en el año, y que éstas se encuentran definidas para los ejercicios fiscales 2022 y 2023”.

En cuanto a la forma en la que los servicios que prestó SEPOMEX han incrementado su participación en el mercado postal, si bien el organismo contó con metas y parámetros para identificar los nuevos clientes que tuvo durante el año, así como el incremento en su cartera de clientes corporativos, informó que, en 2021, “no dispuso de una metodología que le permitiera medir su participación en el mercado frente a otras empresas que prestan servicios similares”, por lo que, como área de oportunidad, resulta pertinente contar con esa metodología y poder identificar su participación en el mercado, de conformidad con lo establecido en el objetivo prioritario 3 del Programa Institucional del Servicio Postal Mexicano 2020-2024.

Hechos posteriores

Mediante el oficio número DCAF.-1600/1586/2022 del 1 de agosto de 2022, SEPOMEX informó que, como resultado de su exclusividad en el servicio público de correos, contó con un 100.0% de participación en la correspondencia y la emisión de estampillas; además, a partir de 2022, el organismo mide su participación en el mercado de mensajería y paquetería con base en las ventas obtenidas anualmente por SEPOMEX en ese servicio y el PIB del sector de mensajería y paquetería que informa el INEGI; lo anterior, debido a que la información derivada de los estados financieros de las principales empresas que operan en el país se encuentra en términos generales y no se tiene acceso a los detalles particulares o, en su caso, no se puede obtener información financiera.

Por lo anterior, para el periodo 2019-2021, la participación en el mercado de SEPOMEX para la mensajería y paquetería no mostró un comportamiento constante, por lo que, para 2022, el organismo dispuso de mecanismos para medir su participación en el mercado, con el objetivo de que pueda evaluar si la implementación de nuevos servicios incentiva la competitividad de SEPOMEX frente a otras empresas.

b) Modernización de los servicios postales

Con objeto de verificar si, en 2021, SEPOMEX modernizó los servicios postales que pone a disposición del público como lo señala el Programa Anual de Trabajo 2021, por medio del oficio número OAED/DGADPP/259/2022 del 23 de junio de 2022, el grupo auditor solicitó las acciones implementadas para modernizar los productos y servicios que ofrece, a fin de cumplir con la demanda actual.

Por medio del oficio número DCAF.-1600/1586/2022 del 1 de agosto de 2022, SEPOMEX remitió el Diagnóstico de Servicios, realizado en 2021, por medio del cual identificó que se pueden actualizar tres servicios: a) Mexpost, enfocado a la promoción de este servicio; b) cartas corporativas, toda vez que el organismo cuenta con ventaja competitiva en este servicio, y c) paquetería, a fin de promover su uso en las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPyMES).

Como resultado del diagnóstico, el organismo realizó la Propuesta de Gama de Servicios Postales, en la que determinó cinco propuestas enfocadas en incrementar la oferta de servicios, así como en realizar la difusión de los mismos; además, informó que realizó una campaña publicitaria enfocada a las MIPyMES para dar a conocer los servicios postales.

En cuanto a la programación de actividades para llevar a cabo la modernización de los servicios, se identificó que SEPOMEX eligió la difusión de los servicios como acción implementada en 2021, para lo que remitió una copia certificada de los oficios enviados a las direcciones regionales y a la Dirección Metropolitana del organismo, en el cual se señaló la entrega de cuatro tipos de carteles informativos, así como una copia de dichos carteles, los cuales se relacionaron con: empaques y embalajes, peso y medidas, tarifas y artículos prohibidos. Asimismo, el organismo señaló que “se llevó a cabo el proyecto con redes sociales, las cuales son: Facebook, Twitter y YouTube. Durante el 2021, se difundieron, principalmente, temas culturales, por ejemplo, los eventos de Cancelación de Estampillas en Palacio Postal; además, para 2022 se implementará nuevo contenido con tema comercial y difusión de los servicios que ofrece el organismo”.

Respecto de lo anterior, se determinó que SEPOMEX realizó un diagnóstico de la situación de los servicios postales, a partir del cual determinó una propuesta de gama de servicios, lo que le permitió implementar acciones de difusión de servicios y de redes sociales, de acuerdo con lo señalado en el Programa Anual de Trabajo 2021 y en la estrategia 3.3 del Programa Institucional del Servicio Postal Mexicano 2020-2024.

5. Cobertura de los servicios postales

La medición de la cobertura postal permite a SEPOMEX conocer la proporción de la población que dispone de servicios de entrega y recepción de correspondencia y servicios diversos, a fin de identificar las zonas del país en las que se necesitarían implementar acciones para que cuenten con este tipo de servicios.

Para analizar la presencia de SEPOMEX en el territorio nacional para la entrega y recepción de correspondencia y servicios diversos, se revisaron dos aspectos: a) puntos de servicio y b) cobertura postal.

a) Puntos de servicio

Con objeto de identificar la disponibilidad de los servicios postales a lo largo del territorio nacional, por medio del oficio número OAED/DGADPP/259/2022 del 23 de junio de 2022, el

grupo auditor solicitó a SEPOMEX los tipos de oficinas por medio de las cuales prestó sus servicios, así como la base de datos de dichas oficinas, disponibles en 2021.

Mediante el oficio número DCAF.-1600/1586/2022 del 1 de agosto de 2022, el organismo informó que, en 2021, “las oficinas o puntos de servicio pueden ser propios de SEPOMEX o externos atendidos por terceros”; al respecto, en el año, SEPOMEX contó con 17 tipos de puntos de servicio, de los cuales 10 fueron puntos que se correspondieron con oficinas con atención al público, 4 sin atención al público y 3 para la atención de clientes corporativos.

En cuanto al número de los puntos de servicio, SEPOMEX tuvo a su disposición 7,254 puntos de servicio en 2021, por medio de los cuales prestó los servicios postales en el país, la mayor proporción, 7,068 (97.4%), correspondieron a puntos de servicio que dieron atención al público, mientras que 112 (1.6%) fueron puntos sin atención al público, relacionados con centros operativos y de distribución, así como oficinas de intercambio y de transbordo de materia postal; asimismo, se identificaron 74 puntos de servicio (1.0%) que atendieron a clientes corporativos, en términos del artículo 28, párrafos cuarto y quinto de la CPEUM.

Respecto de los 7,068 puntos de servicio que dieron atención al público, se identificó que 1,339 (18.9%) fueron puntos propios y 5,729 (81.1%) se relacionaron con puntos atendidos por terceros, por lo que estos últimos fueron el tipo de infraestructura más utilizado por el organismo para la prestación de servicios postales. Al respecto, por medio del oficio número DCAF.-1600/2040/2022 del 20 de octubre de 2022, SEPOMEX informó que esto se debió a que “se implementó una estrategia para contar con mayor presencia en municipios y localidades alejadas y de difícil acceso, por lo que, en años anteriores, el organismo estableció alianzas con instituciones públicas como Diconsa y Liconsa, así como con presidencias municipales e incluso con particulares, con el objeto de ampliar la red de oferta de venta de servicios postales básicos en instalaciones ajenas”.

En relación con los puntos de servicio administrados por terceros, por medio del oficio número DCAF.-1600/2081/2022 del 25 de octubre de 2022, el organismo remitió los procedimientos que se deben realizar para establecer los puntos de servicio con atención al público por parte de terceros, los cuales tienen las características siguientes:

- Para el caso de expendios, se debe suscribir un contrato de comisión mercantil entre SEPOMEX y las personas físicas o morales, con vigencia de un año, y se establece el periodo de abasto de las estampillas y el pago de las mismas.
- Para el caso de agencias, se suscribe un convenio de colaboración o carta compromiso con SEPOMEX, en donde se establecen las condiciones para que el agente preste el servicio público de correos.

Asimismo, se revisó la distribución de los 7,068 puntos de servicio con atención al público a nivel nacional y se identificó que, en 2021, las 32 entidades federativas contaron con puntos de servicio con atención al público que prestaron los servicios de SEPOMEX, de las cuales 12 (37.5%) tuvieron disponibles menos de 100 puntos de servicio, cuya entidad con menor

número de puntos fue Colima con 15; 9 (28.1%) registraron de 100 a 200 puntos de servicio; 3 (9.4%) entre 200 y 300; 5 (15.6%) de 300 y 400, y 3 (9.4%) tuvieron más de 400 puntos de servicio en el año, de las cuales Oaxaca fue la entidad con el mayor número de puntos de servicio, al cuantificarse 1,779, lo que representó el 25.2% del total de 7,068 puntos de servicio con atención al público distribuidos en el país.

Sobre las causas por las cuales algunas entidades federativas contaron con más puntos de servicio que el resto, SEPOMEX dispuso de la Guía Técnica de la Metodología de Cobertura Postal, en la cual se señalaron las condiciones para el establecimiento de puntos de servicio, de acuerdo con lo siguiente:

- Para puntos propios, se debe determinar el margen y volumen de la población, los rumbos de reparto, así como que la ubicación sea de fácil acceso, y se establezcan en localidades con crecimiento poblacional.
- Para puntos con terceros, se deben presentar acercamientos para el establecimiento de expendios y de pequeños comerciantes, así como fomentar la apertura en zonas marginadas y de escasos recursos.

Por lo anterior, se determinó que SEPOMEX dispuso de puntos de servicio con atención al público para la prestación de servicios postales; además, con el objetivo de incrementar la cobertura en el país, contó con puntos a cargo de terceros, por lo que, a 2021, se registraron 7,068 puntos distribuidos por todo el territorio nacional, en los cuales la población pudo acceder a los servicios que presta SEPOMEX, en términos de lo establecido en el objetivo 3 del Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes 2020-2024.

b) Cobertura postal

La cobertura postal consiste en el porcentaje de la población total que cuenta con servicios de recepción y entrega de correspondencia y servicios diversos, desde y hacia sus municipios y localidades.

A fin de determinar la cobertura de SEPOMEX en la prestación de servicios postales, por medio de los oficios números OAED/DGADPP/259/2022 del 23 de junio de 2022 y DGADPP/368/2022 del 03 de octubre de 2022, el equipo auditor solicitó al organismo la forma en la que mide su cobertura de servicios postales en el país, así como los resultados obtenidos durante el periodo 2019-2021.

Por medio del oficio número DCAF.-1600/1586/2022 del 1 de agosto de 2022, SEPOMEX informó que, en 2021, dispuso de la Guía Técnica de la Metodología de Cobertura Postal, en la cual se reguló el proceso para la estimación de la cobertura postal a nivel nacional, que consiste en “la cantidad de habitantes que tienen acceso a los servicios postales, considerando la población que habita en los lugares en donde existe algún punto de servicio, ya sea propio o con terceros”.

De la revisión de la guía técnica, se obtuvo que SEPOMEX implementó dos maneras de medir la cobertura postal:

- **Cobertura para enviar**, se refiere a la cantidad de habitantes que en sus municipios y localidades cuentan con puntos de servicio propios o con terceros, mediante los cuales se puede enviar una pieza postal.

Para calcularla se utilizan dos criterios: 1) si existe una oficina propia o agencia postal municipal en un municipio, se toma como atendida toda la población y 2) si en el municipio no se encuentran oficinas propias, se contabiliza la población de las localidades que cuentan con puntos de servicio con terceros.

- **Cobertura de entrega**, consiste en la población que cuenta con un código postal asignado a un centro de reparto SEPOMEX, y en el que se encuentra definida la forma de entrega, ya sea a domicilio o acudiendo a un punto de servicio a recoger las piezas postales.

Los criterios para su cálculo dependen del tipo de zona: 1) para la zona urbana^{18/} se considera la población que habita en asentamientos que conforman un código postal asignado y tiene definida una forma de entrega y 2) para el medio rural^{19/} se cuenta la población que habita en localidades que tienen asignado un código postal y un centro de reparto, además de tener definida una forma de entrega.

Por lo anterior, con el oficio número DCAF.-1600/2040/2022 del 20 de octubre de 2022, SEPOMEX informó que para el caso específico de la cobertura de entrega “no se contó con un reporte que contabilice la cantidad de habitantes con dicha cobertura, ya que la metodología empleada por SEPOMEX, contempla sólo cuantificar a la población que habita en lugares donde existe algún punto de servicio, por lo que el indicador de cobertura de reparto es de 100.0% potencialmente en todos los rubros”; sin embargo, se identificó que la cobertura para entrega involucra a los habitantes cuyo código postal se encuentra asignado a un centro de reparto con una forma de entrega, por lo que permite conocer las zonas del país que no disponen de centros de reparto asignados ni formas de entrega de los servicios postales.

Asimismo, el organismo proporcionó los resultados obtenidos en 2021 de la cobertura para enviar, como se muestra en el cuadro siguiente:

^{18/} Es el tipo de asentamiento asignado a localidades que tengan una población igual o mayor a 2,500 habitantes o, que sea cabecera municipal, independientemente del número de habitantes, de acuerdo con la Guía Técnica de la Metodología de Cobertura Postal.

^{19/} Es aquella en donde el uso del suelo se destina, principalmente, a actividades agropecuarias o forestales, se constituye por lo general de 5.0 a 10.0 miles de hectáreas, independientemente del número de habitantes, de acuerdo con la Guía Técnica de la Metodología de Cobertura Postal.

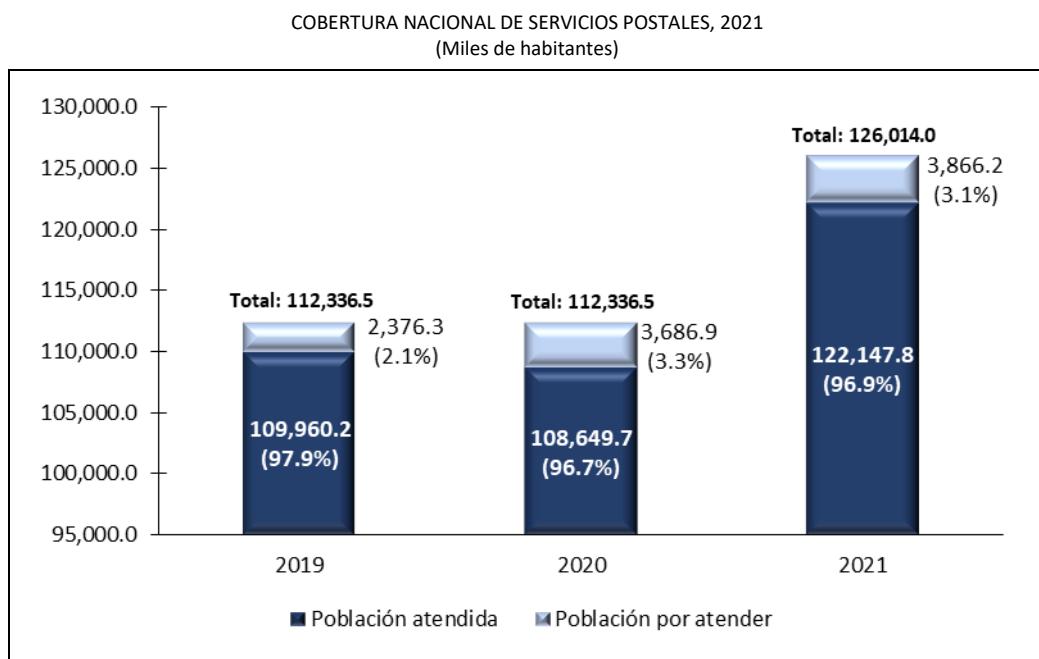
RESULTADOS DE LA COBERTURA PARA ENVIAR, 2021
(Habitantes y porcentajes)

Entidad federativa	Total de habitantes (a)	Habitantes con servicio (b)	Cobertura (c)=(b)/(a)*100
Nacional	126,014,024	122,147,812	96.9
Baja California	3,769,020	3,769,020	100.0
Baja California Sur	798,447	798,447	100.0
Ciudad de México	9,209,944	9,209,944	100.0
Colima	731,391	731,391	100.0
Nayarit	1,235,456	1,235,456	100.0
Querétaro	2,368,467	2,368,467	100.0
Quintana Roo	1,857,985	1,857,985	100.0
Sinaloa	3,026,943	3,026,943	100.0
Tabasco	2,402,598	2,402,598	100.0
Campeche	928,363	925,376	99.7
Jalisco	8,348,151	8,297,024	99.4
Nuevo León	5,784,442	5,748,771	99.4
Chihuahua	3,741,869	3,716,123	99.3
San Luis Potosí	2,822,255	2,799,100	99.2
Durango	1,832,650	1,806,022	98.5
Tamaulipas	3,527,735	3,470,656	98.4
Michoacán	4,748,846	4,657,407	98.1
Aguascalientes	1,425,607	1,397,217	98.0
Morelos	1,971,520	1,932,012	98.0
Sonora	2,944,840	2,884,796	98.0
México	16,992,418	16,642,858	97.9
Guanajuato	6,166,934	6,019,670	97.6
Coahuila	3,146,771	3,055,782	97.1
Yucatán	2,320,898	2,240,525	96.5
Zacatecas	1,622,138	1,563,234	96.4
Oaxaca	4,132,148	3,900,384	94.4
Chiapas	5,543,828	5,198,901	93.8
Hidalgo	3,082,841	2,874,840	93.3
Tlaxcala	1,342,977	1,252,735	93.3
Guerrero	3,540,685	3,273,462	92.5
Puebla	6,583,278	6,083,815	92.4
Veracruz	8,062,579	7,006,851	86.9

FUENTE: Elaborado por la Dirección General de Programas Presupuestarios, con base en el Censo de Población y Vivienda 2020 del INEGI y la información proporcionada por SEPOMEX mediante el oficio número DCAF.-1600/2040/2022 del 20 de octubre de 2022.

Se identificó que, en 2021, del total de la población mexicana cuantificada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en el Censo de Población y Vivienda 2020, el 96.9% contó con puntos de servicio propios de SEPOMEX o administrados por terceros, mediante los cuales se pudieron enviar piezas postales. Además, se observó que, de las 32 entidades federativas, 9 (28.1%) registraron una cobertura del 100.0%; 22 (68.8%) tuvieron una cobertura superior al 90.0%, y en 1 (3.1%), correspondiente al estado de Veracruz, se cuantificó una cobertura menor al 90.0%. Adicionalmente, en 238 municipios no existió disponibilidad de servicios postales, los cuales representaron el 2.0% de la población nacional, por lo que se encontraron pendientes de contar con los servicios señalados en los artículos 60, 26, 29 y 37 de la Ley del Servicio Postal Mexicano.

El grupo auditor analizó la evolución de la cobertura para entregar, registrada por SEPOMEX durante el periodo 2019-2021, como se muestra en la gráfica siguiente:



FUENTE: Elaborado por la Dirección General de Auditoría de Desempeño a Programas Presupuestarios, con base en la información proporcionada por SEPOMEX, mediante el oficio número DCAF.-1600/1586/2022 del 01 de agosto de 2022.

En el periodo 2019-2021, si bien SEPOMEX registró un incremento del 11.1% en las personas atendidas al pasar de 109,960.2 miles de habitantes en 2019 a 122,147.8 en 2021, se cuantificó una menor cobertura en un punto porcentual, toda vez que, en 2019, se reportó una población atendida del 97.9% respecto de la estimada por el INEGI en el Censo de Población y Vivienda de 2010, mientras que en 2021 se calculó una cobertura del 96.9% en relación con los datos obtenidos del censo de 2020. Al respecto, el organismo informó que esto se debió a que “la división política de los municipios y localidades del país, así como el número de habitantes que residen en cada uno de ellos, son parámetros que se definen en

función de los movimientos poblacionales ocasionados por desplazamiento de grupos o cambios en la redefinición de territorios, lo que ocasiona la volatilidad del parámetro". Si bien de 2019 a 2021, en términos porcentuales disminuyó la cobertura de población atendida por SEPOMEX en un punto porcentual, en términos absolutos, con base en el crecimiento poblacional nacional, se registró un incremento, toda vez que, en 2021, el organismo incluyó 12,187.6 miles personas más como atendidas a las 109,960.2 que ya cuantificaba en 2019; las cuales, además, representaron el 89.1% del incremento de habitantes en el país, registrado por el INEGI en 2020, de 13,677.5 miles de personas.

Por lo anterior, se obtuvo que, en 2021, SEPOMEX dispuso de mecanismos para medir la cobertura de los servicios postales, por medio de los cuales determinó que, en dicho año, el 96.9% de la población nacional tuvo a su alcance un punto de servicio para enviar piezas postales; sin embargo, como área de mejora, resulta pertinente que SEPOMEX realice la medición de la cobertura para entrega, como lo señala la Guía Técnica de la Metodología de Cobertura Postal, con el objetivo de identificar las zonas del país que no contaron con centros de reparto asignados ni formas de entrega y, con ello, le permita implementar acciones para facilitar el acceso a los servicios postales, como lo establece la estrategia prioritaria 1.1 del Programa Institucional del Servicio Postal Mexicano 2020-2024.

Durante la auditoría y derivado de la notificación de los resultados finales y observaciones preliminares, por medio del oficio número DCAF.-1600/2132/2022 del 28 de noviembre de 2022, SEPOMEX informó que "realizó ajustes en la metodología para la medición de la cobertura, adecuándola a las condiciones actuales de medición de la población que cuenta con acceso a la oferta de los servicios postales, así como a la operación y logística de los servicios que presta el organismo". Asimismo, remitió la "Guía Técnica de la Metodología de Cobertura de la Oferta de Servicios Postales", aprobada en septiembre de 2022, en la que se señala que la cobertura de los servicios postales queda definida con base en la población de los municipios y localidades que cuenten con cobertura, la cual será contabilizada por la Gerencia de Estadística conforme a los siguientes criterios:

- Se contabiliza la cantidad total de habitantes de los municipios que cuenten con puntos de servicio propios o agencias municipales.
- En aquellos municipios que no cuenten con punto de servicio propio, pero cuenten con 2 o más Agencias Postales, se considera como atendida la totalidad de la población del municipio.
- En aquellos municipios que no cuenten con punto de servicio propio o agencias municipales, se contabilizará como atendida únicamente a la población de las localidades que cuenten con punto de servicio con terceros, siempre y cuando no se registre el supuesto a lo establecido anteriormente.

Con base en lo anterior, se constató que SEPOMEX modificó la metodología para medir la cobertura de servicios postales por lo que, a partir de 2022, ésta consiste en la medición de la oferta de servicios, en términos de la población con disponibilidad de puntos de servicio,

lo que le permitirá contar con información para facilitar el acceso a los servicios postales, por lo que se solventa lo observado.

6. Atención a grupos prioritarios

La población que habita en localidades rurales con frecuencia no tiene acceso a empresas privadas que puedan ofrecer servicios de entrega y recepción de servicios diversos, por lo que dependen, casi en su totalidad, de los servicios ofrecidos por el Servicio Postal Mexicano. Las empresas privadas centran su cobertura e infraestructura en las localidades con mayor capacidad de consumo, que suelen ser las más rentables, por lo que las localidades con menores ingresos, que están ubicadas en zonas remotas y de difícil acceso, no son cubiertas por el mercado, por lo que resulta relevante que SEPOMEX ponga a disposición los servicios postales en dichas localidades, a fin de contribuir a su inclusión.^{20/}

A fin de verificar si SEPOMEX prestó los servicios de correspondencia y servicios diversos con prioridad a grupos en situación de vulnerabilidad, por medio del oficio número OAED/DGADPP/259/2022 del 23 de junio de 2022, el grupo auditor solicitó al organismo el listado de las localidades en zonas de alta y muy alta marginación que contaron con servicios postales durante el periodo 2019-2021.

Con el oficio número DCAF.-1600/1586/2022 del 01 de agosto de 2022, SEPOMEX remitió la base de datos con las localidades en las que prestó servicios postales durante el periodo 2019-2021; asimismo, informó que, en cuanto a las localidades con grado de marginación alto^{21/} y muy alto,^{22/} “sus oficinas se ubican habitualmente en las cabeceras municipales, que se constituyen como los sitios de mayor afluencia de la población de dichos lugares”; además, la promoción de los servicios se realizó mediante la exposición de información relacionada con las características de los servicios, formas de embalaje, artículos prohibidos, entre otros, en cada una de las oficinas postales, de conformidad con el artículo 28, párrafos cuarto y quinto, de la CPEUM.

En cuanto a la forma en la que SEPOMEX midió la prestación de servicios postales en localidades ubicadas en zonas de alta y muy alta marginación, por medio del oficio número DCAF.-1600/2081/2022 del 25 de octubre de 2022, el organismo informó que “identifica los municipios que tienen grado de marginación alto y muy alto, de acuerdo con el Consejo Nacional de Población (CONAPO), así como los puntos de servicio, a fin de cuantificar la población que habita en dichos municipios y que cuenta con servicios postales; mientras

^{20/} Programa Institucional del Servicio Postal Mexicano 2020-2024.

^{21/} Son las localidades que presentan importantes carencias estructurales relacionadas con el acceso a la educación, a las condiciones de vivienda y a los ingresos monetarios, en comparación con el resto del país, de acuerdo con la información proporcionada por SEPOMEX mediante el oficio número DCAF.-1600/1586/2022 del 1 de agosto de 2022.

^{22/} Son las localidades que presentan mayores carencias en condición de analfabetismo y baja escolaridad, así como con ingresos monetarios reducidos, de acuerdo con la información proporcionada por SEPOMEX mediante el oficio número DCAF.-1600/1586/2022 del 1 de agosto de 2022.

que los municipios que no sean cuantificados, se señalan como pendientes de contar con servicios”.

En relación con lo anterior, el grupo auditor analizó el registro de las localidades de alta y muy alta marginación que SEPOMEX reportó que contaron con servicios postales, el cual se comparó con el reporte del índice de marginación 2020 de CONAPO, a fin de obtener la población en condiciones de alta y muy alta marginación, atendida en 2021, como se muestra en el cuadro siguiente:

ATENCIÓN DE LAS LOCALIDADES CON GRADO DE MARGINACIÓN ALTO Y MUY ALTO POR SEPOMEX, 2021
(Habitantes, localidades y porcentajes)

Entidad federativa	Población con grado de marginación alto y muy alto estimada por CONAPO (a)	Localidades atendidas por SEPOMEX con grado de marginación alto y muy alto (b)	Población con grado de marginación alto y muy alto atendida por SEPOMEX (c)	Población con grado de marginación alto y muy alto pendiente de atención por SEPOMEX (d)	Porcentaje de atención en zonas de alta y muy alta marginación (e)=(c)/(a)*100
Nacional	11,412,580	41,631	9,348,636	2,063,944	81.9
1. Campeche	78,627	799	78,627	0	100.0
2. Hidalgo	260,408	801	260,408	0	100.0
3. Jalisco	52,581	886	52,581	0	100.0
4 Nayarit	73,499	1,069	73,499	0	100.0
5. Querétaro	54,518	343	54,518	0	100.0
6. Sinaloa	26,542	412	26,542	0	100.0
7. San Luis Potosí	353,472	1,849	335,927	17,545	95.0
8. Estado de México	600,636	970	560,997	39,639	93.4
9. Guerrero	1,676,078	3,879	1,516,065	160,013	90.5
10. Michoacán	217,413	1,417	192,737	24,676	88.7
11. Oaxaca	1,760,541	5,760	1,504,328	256,213	85.4
12. Chihuahua	209,166	4,428	178,001	31,165	85.1
13. Chiapas	2,764,050	10,754	2,347,724	416,326	84.9
14. Puebla	929,610	1,574	728,417	201,193	78.4
15. Yucatán	269,872	347	205,306	64,566	76.1
16. Tamaulipas	16,315	21	11,246	5,069	68.9
17. Zacatecas	6,974	1	4,465	2,509	64.0
18. Veracruz	1,783,587	4,469	1,122,442	661,145	62.9
19. Durango	149,968	1,745	88,524	61,444	59.0
20. Nuevo León	50,022	107	6,282	43,740	12.6
21. Guanajuato	36,446	0	0	36,446	0.0
22. Quintana Roo	39,165	0	0	39,165	0.0
23. Sonora	3,090	0	0	3,090	0.0

FUENTE: Elaborado por la Dirección General de Auditoría de Desempeño a Programas Presupuestarios con base en el reporte “Población total, indicadores socioeconómicos, índice y grado de marginación por municipio, 2020” de CONAPO y la información proporcionada por SEPOMEX, mediante el oficio número DCAF.-1600/1586/2022 del 01 de agosto de 2022.

Se observó que, a nivel nacional, CONAPO cuantificó a 11,412,580 habitantes que se localizaron en 23 entidades federativas con zonas de alta y muy alta marginación y a los que SEPOMEX debió contribuir a su inclusión mediante la prestación de servicios postales. Al respecto, en 2021, SEPOMEX prestó servicio a 41,631 localidades que se encontraron dentro de municipios con grados de marginación alto y muy alto, que correspondió a 9,348,636 habitantes, el 81.9% del total estimado por CONAPO, por lo que 2,063,944 habitantes no dispusieron de puntos de servicio en las zonas en las que habitan.

Asimismo, se identificó que el organismo atendió al 100.0% de los habitantes en 6 de las 23 entidades federativas con población ubicada en zonas de alta y muy alta marginación, lo cual representó el 4.8% (546,175) del total de habitantes a nivel nacional con estas características; mientras que, en los estados de Guanajuato, Quintana Roo y Sonora, no se registraron localidades con puntos de servicio de SEPOMEX.

Por lo anterior, la entidad fiscalizada señaló que “si bien SEPOMEX no contó con puntos de servicio en la totalidad de localidades ubicadas en zonas de alta y muy alta marginación, se amplió de 610 a 619 el número de rutas gratuitas^{23/} de su red logística, lo que representó una alternativa para mantener y mejorar la conectividad del correo en estas zonas, con objeto de generar un beneficio de carácter social para las comunidades”; al respecto, el grupo auditor revisó el listado de las 619 rutas gratuitas vigentes en 2021, por medio del cual se identificó que dichas rutas se encuentran distribuidas por 21 entidades federativas, las cuales se correspondieron con las entidades reportadas por el organismo que tienen localidades de grado de marginación alto y muy alto, incluyendo el estado de Sonora, el cual contó con cuatro rutas. Sin embargo, no se identificaron rutas gratuitas para los estados de Guanajuato y Quintana Roo, los cuales tienen, en conjunto, 75,611 habitantes que no dispusieron de servicios postales.

Asimismo, durante el periodo 2019-2021, SEPOMEX registró una disminución del 19.7% en la población atendida en localidades de alta y muy alta marginación mediante los puntos de servicio, al pasar de 11,646,015 habitantes en 2019 a 9,348,636 en 2021. Al respecto, por medio del oficio número DCAF.-1600/1586/2022 del 01 de agosto de 2022, el organismo informó que se debió a “la conclusión de contratos de arrendamiento o comodato, redefinición de tipo o categoría, y cierre temporal de los puntos de servicio”; ante esta situación, señaló que “realiza los ajustes operativos y logísticos requeridos para mantener los servicios de entrega de correspondencia y envíos en dichas comunidades del país”, sobre los cuales el organismo proporcionó lo siguiente:

- La elaboración de estudios técnicos-operativos del circuito postal en los cuales se señalan la frecuencia, extensión, capacidad, cantidad de vehículos requeridos, entre otros aspectos relacionados con los circuitos postales.

^{23/} Son rutas operadas por terceros, que no generan un costo para SEPOMEX.

- Las solicitudes realizadas por las direcciones estatales de SEPOMEX para pedir modificaciones a la red logística de organismo.

Para medir la forma en la que el organismo atendió a la población de grupos prioritarios, en la MIR del Pp E012, SEPOMEX definió tres indicadores: “Porcentaje de población en municipios de alta y muy alta marginación con acceso a los servicios postales de SEPOMEX”; “Porcentaje de la paquetería para su entrega en municipios de alta y muy alta marginación”, y “Porcentaje de la paquetería recibida en los municipios de alta y muy alta marginación”, relacionados con la prestación de servicios postales en las zonas con presencia de grupos prioritarios. Adicionalmente, en el Programa Institucional del Servicio Postal Mexicano 2020-2024 se estableció la meta “Porcentaje del total de la paquetería nacional e internacional, recibida en localidades de alta y muy alta marginación” y los parámetros “Porcentaje de la paquetería nacional para su entrega en localidades de alta y muy alta marginación” y “Porcentaje de paquetes de procedencia internacional para su entrega en localidades de alta y muy alta marginación”.

En cuanto al avance en el cumplimiento de los indicadores definidos en la MIR del Pp E012 “Servicio de correo”, se identificó que, para el correspondiente a la población en municipios de alta y muy alta marginación con acceso a los servicios postales, se superó la meta propuesta,^{24/} toda vez que, como resultado del análisis de la MIR, se debió a un incremento de puntos de servicio principalmente con terceros; mientras que para los indicadores relacionados con la entrega y recepción de paquetería en dichos municipios, se verificó que no se alcanzaron las metas,^{25/} a causa de una reducción en las importaciones y por la recepción de paquetería en diciembre de 2021, la cual fue entregada en enero de 2022, en términos de los artículos 60 y 37 de la Ley del Servicio Postal Mexicano.

Respecto de la meta y los parámetros establecidos en el Programa Institucional del Servicio Postal Mexicano 2020-2024, se registraron resultados inferiores a las metas programadas;^{26/} lo anterior, a partir de los factores siguientes:

- La emergencia sanitaria, la cual impactó de manera directa varios procesos operativos y que, si bien, en 2021, se registró una ligera recuperación, no se han podido compensar las afectaciones derivadas de la pandemia.
- El crecimiento de la paquetería en zonas de alta y muy alta marginación no ha sido al ritmo del resto del mercado a nivel nacional; además, el 56.0% de la población de las comunidades urbanas sufrió afectaciones económicas derivadas de la pandemia,

^{24/} La meta esperada fue del 83.2%.

^{25/} Para el indicador relacionado con la entrega de paquetería la meta fue del 1.2%, mientras que, para el indicador vinculado con la recepción de paquetería, la meta fue del 0.9%.

^{26/} Para la meta “Porcentaje del total de la paquetería nacional e internacional, recibida en localidades de alta y muy alta marginación”, la meta fue del 1.1%; para el parámetro “Porcentaje de la paquetería nacional para su entrega en localidades de alta y muy alta marginación”, la meta fue del 1.3%, y para el parámetro “Porcentaje de paquetes de procedencia internacional para su entrega en localidades de alta y muy alta marginación” la meta fue del 0.8%.

situación que se replicó en las comunidades rurales, aunque en estas últimas el ritmo de recuperación ha sido más lento.

- El cierre temporal de las oficinas de cambio de algunos operadores designados de Europa, Asia y América Latina, así como las afectaciones a la red logística por la pandemia.

Por lo anterior, el grupo auditor identificó que SEPOMEX dispuso de indicadores que le permitieron medir el uso de servicios postales en localidades de alta y muy alta marginación, y se verificó que el organismo implementó acciones en 21 entidades federativas que contaron con este tipo de localidades, lo que le permitió registrar una atención del 84.7%; no obstante, como área de mejora, resulta pertinente que SEPOMEX continúe implementando acciones que le permitan incrementar el número de localidades atendidas y, con ello, contribuya a garantizar la prestación del servicio postal, en específico en las zonas de alta y muy alta marginación, de acuerdo con lo establecido en el objetivo prioritario 1 del Programa Institucional del Servicio Postal Mexicano 2020-2024.

Durante la auditoría y derivado de la notificación de los resultados finales y observaciones preliminares, por medio del oficio número DCAF-1600/2132/2022 del 28 de noviembre de 2022, SEPOMEX informó que “la gestión y administración de rutas gratuitas, la gestión de puntos de servicio con terceros, principalmente de agencias municipales y expendios de estampillas, son acciones que se desarrollan de manera permanente para la prestación del servicio postal en localidades de alta y muy alta marginalidad en el país”; asimismo, señaló las acciones específicas siguientes:

- Para el caso de rutas postales, las gerencias postales estatales verifican la existencia de rutas y circuitos postales que conecten con los municipios y sus localidades en los cuales se harán gestiones para la apertura de puntos de servicio, por lo que la conexión con localidades de alta y muy alta marginalidad se realiza tanto con rutas gratuitas como con rutas propias o primarias. Al respecto, el organismo proporcionó el reporte de los municipios y localidades con grados de marginación altos y muy altos de Chihuahua, Guanajuato y Quintana Roo, en el que se identificó la oficina postal alineada a ellos y la ruta postal utilizada para prestar servicios.
- Respecto de la apertura de nuevos puntos de servicio, el organismo documentó la designación de titulares de agencias municipales en Jalisco y Michoacán, a fin de continuar atendiendo a grupos prioritarios, así como de la solicitud a la encargada de la administración postal de Guanajuato que se implementen acciones, por medio de la presidencia municipal, para la prestación de servicios postales en cinco municipios del estado que no cuentan con dichos servicios.

Al respecto, se determinó que la cobertura de SEPOMEX en la atención en zonas de alta y muy alta marginación se mide a partir de la disponibilidad de puntos de servicio, propios y de terceros; no obstante, se identificó que el organismo dispuso de mecanismos alternativos, tales como: rutas y circuitos postales, tanto gratuitos como primarios, así como

el análisis constante para el establecimiento de nuevos puntos, por lo que si bien, en 2021, existieron 2,063,944 habitantes ubicados en localidades que no contaron con oferta de puntos de servicio, éstos tuvieron a su disposición otros medios para que, de ser el caso, fuera posible recibir correspondencia y servicios diversos, por lo que se solventa lo observado.

7. Economía de los recursos del Pp E012

El ejercicio de los recursos presupuestarios aprobados debe realizarse de manera transparente, contar con un control de su aplicación y una sana rendición de cuentas, conforme a las disposiciones establecidas en la normativa presupuestaria, a efecto de cumplir con el logro del objetivo del programa presupuestario al que fueron asignados; la entidad fiscalizada debe garantizar la confiabilidad de sus registros internos, como sustento de lo reportado en la Cuenta Pública 2021.

Como parte de la Cuenta Pública 2021, se identificó que SEPOMEX reportó el ejercicio de los recursos mediante el Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos en Clasificación Funcional-Programática en dos apartados: el Tomo III, Ramo 09 “Comunicaciones y Transportes”, y el Tomo VII, entidad paraestatal J9E “Servicio Postal Mexicano”; sin embargo, se observaron discrepancias en los montos aprobados, modificados y ejercidos por medio del Pp E012 “Servicios de correo”. Al respecto, la entidad fiscalizada informó^{27/} que, en el Tomo III, se reportaron los recursos fiscales aprobados y ejercidos por el organismo, mientras que en el Tomo VII se incluyen, además de los recursos fiscales, los recursos propios.

Por lo anterior, a fin de verificar que, en 2021, los recursos ejercidos por el Servicio Postal Mexicano por medio del Pp E012 “Servicios de correo” estuvieron debidamente justificados y documentados presupuestalmente, se analizaron los aspectos siguientes: a) ejercicio de los recursos fiscales de SEPOMEX y b) ejercicio de los recursos fiscales y propios del organismo.

a) Ejercicio de los recursos fiscales de SEPOMEX

En el Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos en Clasificación Funcional-Programática, Tomo III, Ramo 09 “Comunicaciones y Transportes”, de la Cuenta Pública 2021, se reportaron los recursos fiscales aprobados, modificados y ejercidos por SEPOMEX mediante el Pp E012 “Servicios de correo”, como se muestra en el cuadro siguiente:

^{27/} Información proporcionada por SEPOMEX mediante el oficio número DCAF.-1600/1586/2022 del 1 de agosto de 2022.

PRESUPUESTO ORIGINAL, MODIFICADO Y EJERCIDO DEL PP E012 “SERVICIOS DE CORREO”, 2021
(Miles de pesos y porcentajes)

Concepto	Presupuesto				Modificado/Aprobado		Ejercido/Aprobado	
	Aprobado (a)	Modificado (b)	Ejercido (c)	Part. (%)	Diferencia (d)=(b)-(a)	Variación (e)=[(b)/(a) -1*100]	Diferencia (f)=(c)-(a)	Variación (g)=[(c)/(a) -1*100]
Gasto total	2,172,806.8	2,927,911.2	2,927,911.2	100.0	755,104.4	34.8	755,104.4	34.8
Gasto corriente	2,172,806.8	2,927,911.2	2,927,911.2	100.0	755,104.4	34.8	755,104.4	34.8
Servicios personales	1,264,780.0	2,024,535.7	2,024,535.7	69.2	759,755.7	60.1	759,755.7	60.1
Gastos de operación	835,112.7	843,562.2	843,562.2	28.8	8,449.5	1.0	8,449.5	1.0
Subsidios	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Otros de corriente	72,914.1	59,813.3	59,813.3	2.0	(13,100.8)	(18.0)	(13,100.8)	(18.0)
Gastos de inversión	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

FUENTE: Elaborado por la Dirección General de Auditoría de Desempeño a Programas Presupuestarios, con base en el Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos en Clasificación Funcional-Programática, Tomo III, Ramo 09 “Comunicaciones y Transportes”, de la Cuenta Pública 2021.

Para 2021, por medio del Pp E012 “Servicios de correo”, SEPOMEX ejerció un presupuesto total de 2,927,911.2 miles de pesos, lo que representó un aumento del 34.8% (755,104.4 miles de pesos) respecto de los 2,172,806.8 miles de pesos aprobados inicialmente. Del monto ejercido, el 100.0% correspondió a gasto corriente, toda vez que el organismo no destinó recursos a las partidas correspondientes a gastos de inversión.

Asimismo, la entidad fiscalizada reportó un incremento del 60.1% (759,755.7 miles de pesos) en los gastos relacionados con servicios personales, al programar 1,264,780.0 miles de pesos para 2021, pero ejerció 2,024,535.7 miles de pesos en el año; mientras que registró una disminución del 18.0% (13,100.8 miles de pesos) en el concepto de otros gastos corrientes.

Respecto de las variaciones en el presupuesto ejercido, mediante los oficios números OAED/DGADPP/259/2022 del 23 de junio de 2022 y DGADPP/368/2020 del 3 de octubre, el grupo auditor solicitó al organismo los folios de las adecuaciones presupuestarias realizadas en el año al Pp E012 “Servicios de correo”, así como las Cuentas por Liquidar Certificadas (CLC).

Por medio de los oficios números DCAF.-1600/1586/2022 del 1 de agosto de 2022 y DCAF.-1600/2040/2022 del 20 de octubre de 2022, la entidad fiscalizada proporcionó el registro de 30 adecuaciones presupuestales realizadas durante 2021, así como la evidencia documental de su aprobación, a partir de las cuales se identificó que, en 2021, fueron 2,365,964.3 miles de pesos los que correspondieron a ampliaciones, relativas a cumplir obligaciones de servicios personales, como resultado de la menor captación de ingresos propios del organismo por la venta de servicios; mientras que 1,610,859.9 miles de pesos fueron reducciones, relacionadas con transferencias realizadas al Ramo 06 “Hacienda y Crédito

Público” para la adquisición de insumos necesarios en la prestación del servicio de impresión y producción de formas valoradas o numeradas (estampillas).

De las adecuaciones, 1,556,921.6 miles de pesos correspondieron a movimientos compensados, en los que se transfirieron recursos entre las diferentes partidas del Pp, por lo que no se afectaron los recursos presupuestados inicialmente.

Asimismo, el organismo registró ampliaciones netas por 755,104.4 miles de pesos, lo que se correspondió con el incremento de presupuesto ejercido reportado en la Cuenta Pública 2021 para el Pp E012, por lo que la información sobre los recursos ejercidos por SEPOMEX se ajustó a lo establecido en el artículo 2 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.

En cuanto a los recursos ejercidos, la entidad fiscalizada remitió el registro de las CLC y el reporte de reintegros, así como una copia certificada de los mismos, a partir de los cuales se identificaron los recursos ejercidos en 2021, de acuerdo con los capítulos del Clasificador por Objeto del Gasto, por lo que, de los 2,927,911.2 miles de pesos ejercidos por SEPOMEX en 2021, mediante el Pp E012, el 69.2% (2,024,535.7 miles de pesos) correspondió a servicios generales, que pueden incluir partidas relacionadas con remuneraciones, prestaciones y previsiones; el 27.6% (808,857.0 miles de pesos) consistió en servicios generales, que incluyen, entre otros, servicios básicos, de arrendamiento, profesionales, financieros, mantenimiento y de comunicación social, y el 3.2% (94,518.5 miles de pesos) consistió en materiales y suministros, relativos a materiales de administración, alimentos y utensilios, materias primas, entre otros; por lo que el organismo contó con información registrada en las CLC y los reportes de reintegros, de conformidad con el artículo 52 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

b) Ejercicio de los recursos fiscales y propios del organismo

En el Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos en Clasificación Funcional-Programática, Tomo VII, Entidad J9E “Servicio Postal Mexicano”, de la Cuenta Pública 2021, se reportaron los recursos ejercidos por SEPOMEX mediante el Pp E012 “Servicios de correo”, los cuales, de acuerdo con el organismo, incluyeron tanto los recursos fiscales como sus recursos propios.

Como resultado de lo anterior, por medio del oficio número OAED/DGADPP/259/2022 del 23 de junio de 2022, se solicitó al organismo los recursos aprobados, modificados y ejercidos del Pp E012.

Con el oficio número DCAF.-1600/1586/2022 del 1 de agosto de 2022, SEPOMEX remitió una copia certificada del reporte del presupuesto original, modificado y ejercido del Pp, el cual se encontró desagregado de acuerdo con los capítulos del Clasificador por Objeto del Gasto. Al respecto, a fin de conocer el capítulo en el que se utilizó la mayor cantidad de recursos, se compararon los recursos fiscales y los recursos fiscales y propios del organismo, de acuerdo con el cuadro siguiente:

RECURSOS EJERCIDOS DEL Pp E012 “SERVICIOS DE CORREO”, 2021
(Miles de pesos y porcentajes)

Capítulo	Recursos fiscales (a)	Recursos fiscales + propios (b)	Diferencia	
			Absoluta (c)=(b)-(a)	Porcentual (d)=[(b)/(a)]-1*100
Total	2,927,911.2	4,466,460.0	1,538,548.8	52.5
1000 “Servicios personales”	2,024,535.7	3,563,084.5	1,538,548.8	76.0
2000 “Materiales y suministros”	94,518.5	94,518.5	0.0	0.0
3000 “Servicios generales”	808,857.0	808,857.0	0.0	0.0

FUENTE: Elaborado por la Dirección General de Auditoría de Desempeño a Programas Presupuestarios, con base en las Cuentas por Liquidar Certificadas, el Reporte de Reintegros y el reporte del presupuesto original, modificado y ejercido del Pp E012, proporcionados por SEPOMEX mediante el oficio número DCAF.-1600/1586/2022 del 1 de agosto de 2022.

Se observó que, en 2021, por medio del Pp E012, se ejercieron 4,466,460.0 miles de pesos de recursos fiscales y propios, cifra 52.5% mayor que los 2,927,911.2 miles de pesos que provinieron de recursos fiscales, por lo que 1,538,548.8 miles de pesos fueron recursos obtenidos de la operación de SEPOMEX. Con base en lo anterior, se identificó que de los 4,466,460.0 miles de pesos que SEPOMEX reportó como ejercidos en 2021, por medio del Pp E012 “Servicios de Correo”, el 65.6% (2,927,911.2 miles de pesos) correspondieron a recursos fiscales, y 34.4% (1,538,548.8 miles de pesos) a recursos propios.

Asimismo, se identificó que la totalidad de los recursos del Pp E012 que provinieron de ingresos propios del organismo fueron utilizados para el capítulo relacionado con servicios personales, por lo que en los capítulos de materiales y suministros y de servicios generales, SEPOMEX utilizó recursos fiscales para operarlos.

En cuanto al uso de los recursos, en el Análisis del Ejercicio del Presupuesto de Egresos de la Cuenta Pública 2021, SEPOMEX reportó que el monto ejercido en la función de Comunicaciones, en la cual se alineó el Pp E012, fue utilizado para diversas actividades, como: manejo de piezas postales, negociaciones comerciales, emisión e impresión de estampillas, integración de información, entre otras, de acuerdo con lo señalado en el artículo 1, párrafo segundo, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

8. Situación financiera de SEPOMEX

En los últimos años, los ingresos propios de SEPOMEX, que se generan a través de la venta de productos y servicios, no han sido suficientes para hacer frente a los gastos totales, por lo que es necesario realizar gestiones para recibir apoyos fiscales y poder cubrir los gastos de nómina, servicios básicos y pago a proveedores.^{28/} Por lo anterior, resulta pertinente identificar la situación financiera del organismo, a fin de determinar los ingresos y gastos

^{28/} Programa Institucional del Servicio Postal Mexicano 2020-2024.

que tuvo para la prestación de servicios postales en el país, en específico de las localidades con un grado de marginación alto y muy alto, así como conocer los resultados de su operación.

A fin de analizar los resultados de la operación de SEPOMEX en su situación financiera, por medio del oficio número OAED/DGADPP/259/2022 del 23 de junio de 2022, el grupo auditor solicitó al organismo una copia de los informes de ingresos y egresos, así como de los Estados Financieros dictaminados del periodo 2019-2021.

Por medio del oficio número DCAF.-1600/1586/2022 del 1 de agosto de 2022, SEPOMEX proporcionó sus estados financieros dictaminados, los cuales incluyeron los estados: de actividades, de situación financiera, de cambios en la situación financiera, de variación en la hacienda pública, analítico del activo, analítico de la deuda y otros pasivos, de flujos de efectivo, reporte de patrimonio del ente público, conciliación contable-presupuestaria, informe sobre pasivos contingentes, así como las notas a los estados financieros emitidas por los auditores independientes, en los que se identificaron los resultados obtenidos por el organismo en 2021, como se muestra en el cuadro siguiente:

RESULTADO DEL EJERCICIO OBTENIDO POR SEPOMEX, 2021
(Miles de pesos)

Concepto	Monto obtenido en 2021 ^{1/}	Part. (%)
Ingresos totales (a)	4,966,227.2	100.0
Ingresos de la gestión	1,752,661.3	35.3
Participaciones, Aportaciones, Convenios, Incentivos derivados de la colaboración fiscal, Fondos distintos de Aportaciones, Transferencias, Asignaciones, Subsidios, Subvenciones y Pensiones y Jubilaciones	3,069,151.3	61.8
Otros Ingresos y Beneficios ^{2/}	144,414.5	2.9
Gastos y otras pérdidas totales (b)	4,899,446.4	100.0
Gastos de funcionamiento	4,756,621.7	97.1
Intereses comisiones y otros gastos de la deuda pública	62,157.5	1.3
Otros Gastos y Pérdidas Extraordinarias ^{3/}	80,667.1	1.6
Resultado del ejercicio (ahorro/desahorro) (c)=(a)-(b)	66,780.8	n.a.

FUENTE: Elaborado por la Dirección General de Auditoría de Desempeño a Programas Presupuestarios, con base en el Informe de los Auditores Independientes y Estados Financieros al 31 de diciembre de 2021, proporcionados por SEPOMEX mediante el oficio número DCAF.-1600/1586/2022 del 1 de agosto de 2022.

^{1/} Los montos totales pueden no coincidir con las sumas de los conceptos debido al redondeo de las cifras.

^{2/} Contiene los conceptos: ingresos financieros, variación de inventarios e ingresos varios.

^{3/} Incluye las estimaciones, depreciaciones, deterioros, obsolescencia y amortizaciones.

n.a. No aplicable.

En 2021, SEPOMEX registró utilidades por 66,780.8 miles de pesos, toda vez que los ingresos totales obtenidos por 4,966,227.2 miles de pesos fueron superiores en 1.4% a los gastos totales registrados por el organismo por 4,899,446.4 miles de pesos.

Respecto de los ingresos totales, de los 4,966,227.2 miles de pesos registrados, el 35.3% (1,752,661.3 miles de pesos) correspondió a los ingresos obtenidos por medio de la prestación de servicios postales; el 61.8% (3,069,151.3 miles de pesos) fue sobre transferencias y asignaciones, y el 2.9% restante (144,414.5 miles de pesos) consistió en otros ingresos, relativos a ingresos financieros y variación de inventarios.

Asimismo, se obtuvo que los ingresos obtenidos de la operación de SEPOMEX por 1,752,661.3 miles de pesos fueron inferiores en 63.2% (3,003,960.4 miles de pesos), en comparación con los gastos de funcionamiento del organismo por 4,756,621.7 miles de pesos, por lo que se tuvieron que realizar transferencias y asignaciones por parte del Gobierno Federal a los capítulos 1000 “Servicios personales”, 2000 “Materiales y suministros” y 3000 “Servicios generales”, las cuales fueron de 3,069,151.3 miles de pesos.

Como resultado de esta situación, el grupo auditor revisó el comportamiento de los ingresos y gastos producto de la operación de SEPOMEX, así como de las transferencias realizadas al organismo, y se identificó que, durante el periodo 2019-2021, los ingresos obtenidos por SEPOMEX, mediante la prestación de servicios postales, disminuyeron 12.2% (244,483.5 miles de pesos), al pasar de 1,997,144.8 a 1,752,661.3 miles de pesos, en dicho periodo. A pesar de esta situación, se registró una disminución del 6.3% (320,573.0 miles de pesos) en los gastos de funcionamiento del organismo, lo que ocasionó que, para el periodo de análisis, se registrara una reducción del 0.7% en las transferencias y aportaciones, al pasar de 3,089,620.2 miles de pesos en 2019 a 3,069,151.3 miles de pesos para 2021; en consecuencia, si bien SEPOMEX requirió de recursos adicionales provenientes del Gobierno Federal para cubrir sus gastos totales, esto le ha permitido tener a su disposición 7,068 puntos de servicio distribuidos por el territorio nacional, así como registrar una cobertura del 96.9% y una atención en el 81.9% de la población ubicada en zonas con un grado de marginación alto y muy alto, por lo que las transferencias realizadas han sido utilizadas para contribuir a garantizar la prestación de servicios postales en el país.

Además, de acuerdo con los estados financieros de SEPOMEX, se observó una recuperación en el resultado de su operación, toda vez que, en 2019, se registró un resultado negativo por 20,279.5 miles de pesos, mientras que, para 2021, el organismo reportó un resultado positivo de 66,780.8 miles de pesos, por lo que sus ingresos totales, incluyendo las aportaciones del Gobierno Federal, fueron mayores que sus gastos.

A efecto de seguir fortaleciendo el desempeño y la situación financiera de SEPOMEX en años subsecuentes, el organismo debe continuar con las acciones ya iniciadas y encaminadas a mantener y mejorar su desempeño y operación, por lo que la información generada mediante los estados financieros de la entidad fue útil y relevante, en términos de lo señalado en el artículo 58, fracción VI, de la Ley Federal de Entidades Paraestatales y el artículo 44 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.

9. Aportación al cumplimiento de los ODS

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) constituyen un llamado para que, durante 15 años, se realicen acciones en las esferas relativas a las personas, el planeta, la prosperidad, la paz y las alianzas. Al respecto, SEPOMEX, como entidad que contribuye a la comunicación de las personas mediante la prestación de servicios postales, debe identificar y alinearse a dichos objetivos, a fin de contribuir al cumplimiento de la Agenda 2030.

A fin de verificar la forma en la que SEPOMEX da cumplimiento con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y sus metas, se revisaron cuatro aspectos: a) vinculación de SEPOMEX con los ODS; b) registro en el “Sistema del Proceso Integral de Programación y Presupuesto” (PIPP); c) contribución de SEPOMEX al cumplimiento de los ODS, y d) indicadores de SEPOMEX alineados a los ODS.

a) Vinculación de SEPOMEX con los ODS

Con el propósito de verificar si SEPOMEX, mediante el Pp E012, se encontró alineado y se vinculó con los ODS determinados en la Agenda 2030, mediante el oficio número OAED/DGADPP/259/2022 del 23 de junio de 2022, el grupo auditor solicitó al organismo que señalara el ODS que se vincula al Pp, así como su alineación con la planeación nacional y sectorial.

Por medio del oficio número DCAF.-1600/1586/2022 del 1 de agosto de 2022, SEPOMEX informó que, en 2021, el Pp E012 “Servicios de correo” se encontró alineado al eje III Economía del PND 2019-2024, al objetivo prioritario 3 del PSCT 2020-2024, y a los objetivos prioritarios del Programa Institucional del Servicio Postal Mexicano 2020-2024, por lo que se correspondió con el ODS 9, el cual se refiere a construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación, así como a las metas 9.b y 9.c.

b) Registro en el “Sistema del Proceso Integral de Programación y Presupuesto” (PIPP)

Con el propósito de verificar si los ODS identificados por SEPOMEX, que se encontraron alineados al Pp E012, fueron registrados en el “Sistema del Proceso Integral de Programación y Presupuesto” (PIPP), mediante los oficios números OAED/DGADPP/259/2022 del 23 de junio de 2022 y DGADPP/368/2022 del 3 de octubre de 2022, se solicitó al organismo la evidencia documental del registro de los ODS del Pp E012 en el PIPP.

Con los oficios números DCAF.-1600/1586/2022 del 1 de agosto de 2022 y DCAF.-1600/2040/2022 del 20 de octubre de 2022, la entidad fiscalizada informó que “no tiene acceso al PIPP”, por lo que las gestiones las realiza por medio de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto de la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes (SICT); al respecto, proporcionó evidencia de la consulta realizada en el sistema, en la cual se identificó la alineación del Pp E012 “Servicios de

correo” al ODS 9 “Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación”. Asimismo, remitió una copia certificada de un correo electrónico de junio de 2020, por medio del cual se informó a la SICT que no se requirieron modificaciones a la estructura programática de SEPOMEX, incluyendo el Pp E012, lo que se ajustó a lo señalado en el apartado III.1 del Anexo 2 de los Lineamientos para el Proceso de Programación y Presupuesto 2021.

Aunado a lo anterior, se identificó que SEPOMEX forma parte de la Unión Postal Universal (UPU),^{29/} dicho organismo emitió el “Informe sobre el desarrollo postal 2018. Estudio comparativo de una infraestructura fundamental para el desarrollo sostenible”, en el cual, adicional al objetivo 9, se señala que las instituciones postales se vinculan con los ODS 8 “Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos”; 11 “Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles”, y 17 “Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible”, por lo que, como área de mejora y atendiendo las mejores prácticas de la UPU, resulta pertinente que SEPOMEX realice un análisis que le permita determinar la factibilidad de incluir a los ODS 8, 11 y 17 como parte de la alineación registrada en el PIPP, con objeto de contar con la información que mida la contribución del organismo al cumplimiento de la Agenda 2030, de acuerdo con el artículo 133 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible.

c) Contribución de SEPOMEX al cumplimiento de los ODS

Con el propósito de identificar la contribución de SEPOMEX a los ODS identificados por el organismo y la UPU, por medio de los oficios números OAED/DGADPP/259/2022 del 23 de junio de 2022 y DGADPP/368/2022 del 3 de octubre de 2022, el grupo auditor solicitó el tipo de información que genera SEPOMEX para atender los ODS 8, 9, 11 y 17.

Mediante los oficios números DCAF.-1600/1586/2022 del 1 de agosto de 2022 y DCAF.-1600/2040/2022 del 20 de octubre de 2022, la entidad fiscalizada proporcionó la información solicitada; al respecto, el grupo auditor analizó la contribución señalada por la UPU y la información generada por SEPOMEX para cada uno de los ODS, en la que se observó que, para los ODS 8 y 9, el organismo contribuyó mediante el llenado de cuestionarios solicitados por la UPU, por medio de los cuales, reportó lo siguiente:

- En cuanto a la inclusión financiera, el organismo informó sobre los servicios financieros que presta, la expedición de giros postales, servicios en línea, cobro de facturas, ahorros y depósitos, préstamos y seguros, y la automatización de servicios.

^{29/} Es el organismo especializado de las Naciones Unidas para los servicios postales internacionales, que tiene como función fundamental promover y desarrollar la comunicación entre todos los Estados mediante el mejoramiento de los servicios postales.

- Respecto de las estadísticas del sector postal, la entidad fiscalizada midió la plantilla de personal a su cargo, la infraestructura con la que contó, la recolección y distribución de piezas postales, los ingresos obtenidos y su situación financiera, la conectividad del servicio postal, entre otros.
- Para el registro de servicios postales digitales, se señalaron las actividades relativas a los servicios postales electrónicos con los que contó el organismo, cuyo formato es digital, así como aquéllos de comercio electrónico que contaron con entrega física; los servicios de pagos digitales y servicios de apoyo; la creación de nuevos servicios digitales, entre otros.
- En el llenado del cuestionario sobre emisiones de carbono, se presentaron las acciones realizadas sobre las emisiones de gases de efecto invernadero de los operadores designados.

Asimismo, para la contribución al ODS 11, SEPOMEX dispuso del Plan de Continuidad del Negocio y Recuperación de Desastres, con el objetivo de contar con las medidas necesarias para determinar una toma de decisiones adecuada en caso de una emergencia que inhabilite oficinas y restablecer de manera rápida y oportuna las funciones del servicio del correo; así como el reporte de entrega de insumos (máquinas sanitizadoras, overoles y termómetros), provenientes del Fondo para la Prevención de la pandemia COVID 19 de la Unión Postal de las Américas, España y Portugal.

Por último, sobre el ODS 17, SEPOMEX proporcionó las actas del 27º Congreso de la UPU, en donde se actualizaron y renovaron todas las normas relativas al intercambio de los flujos postales internacionales, lo que se consistió en una alianza estratégica con los operadores designados de países miembros.

d) Indicadores de SEPOMEX alineados a los ODS

Con el objeto de verificar la forma en la que SEPOMEX midió su contribución a los ODS 8, 9, 11 y 17, en materia postal, por medio del oficio número OAED/DGADPP/259/2022 del 23 de junio de 2022, el grupo auditor solicitó al organismo los resultados de los indicadores alineados a dichos ODS.

Mediante el oficio número DCAF.-1600/1586/2022 del 1 de agosto de 2022, SEPOMEX proporcionó el reporte de los indicadores alineados a cada uno de los ODS a los que contribuye, por medio del cual se identificó que, en 2021, la entidad dispuso de 11 indicadores en los que reportó resultados vinculados con los ODS; en cuanto al objetivo 8, éstos se relacionaron con el número de empleados, personas atendidas y oficinas postales; para el objetivo 9, se establecieron indicadores relativos al número de unidades de transporte, piezas postales, oficinas con acceso a internet, instrumentos jurídicos suscritos con terceros y población atendida en municipios de alta y muy alta marginación; respecto del objetivo 11, se definieron indicadores para medir la capacitación en materia de prevención de desastres, así como para la entrega de equipo de protección contra la COVID-

19; finalmente, para el objetivo 17, se estableció el indicador de las alianzas estratégicas identificadas para implementar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.

Durante la auditoría y derivado de la notificación de resultados finales y observaciones preliminares, por medio del oficio número DCAF.-1600/2132/2022 del 28 de noviembre de 2022, SEPOMEX informó lo siguiente:

- En el Manual de programación y presupuesto para el ejercicio fiscal 2021, se señaló que “el proceso de elaboración de los anteproyectos y de la integración del Proyecto de PEF 2021 se realizará bajo un enfoque sectorial que le dé cobertura a las unidades responsables del sector, que incluye a las unidades administrativas del sector central, a los órganos administrativos desconcentrados y a las entidades sectorizadas”.
- En los Lineamientos para el Proceso de Programación y Presupuestación 2021, se indicó que “como parte del proceso de programación, las dependencias y entidades deberán revisar las vinculaciones que se encuentran cargadas en el PIPP 2021 y realizar en el sistema las modificaciones que se requieran en virtud de los ajustes en la estructura programática, incluyendo los Pp's de nueva creación, de modificaciones en leyes o disposiciones normativas o de modificación en los enfoques de los propios programas”, al respecto, el Pp E012 no ha tenido modificación en su estructura programática.
- El Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes 2020-2024, en el Objetivo prioritario 3, se refiere a las metas del Objetivo de Desarrollo Sostenible 9.

Por ello, el organismo señaló que “no cuenta con acceso al Sistema del Proceso Integral de Programación y Presupuesto (PIPP) de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, por lo que en cumplimiento a las disposiciones antes mencionadas, éste solo valida la información de la vinculación a los ODS que se encuentra previamente registrada por la coordinadora de sector en el PIPP que, en el caso del Pp E012 “Servicios de Correo”, refiere a una vinculación de manera directa con el Objetivo de Desarrollo Sostenible número 9”; no obstante, a pesar de que no tiene una vinculación directa, de manera interna, el organismo generó información relacionada con los ODS 8, 11 y 17, por lo que se solventa lo observado.

10. Sistema de Evaluación del Desempeño

Disponer de una Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) estructurada con base en la Metodología del Marco Lógico y bajo los principios de verificación del grado de cumplimiento de metas y objetivos, permite contar con un instrumento de análisis para conocer el impacto social del programa, desde su alineación con la planeación nacional y sectorial, los objetivos asociados al problema público con sus causas y efectos, hasta los objetivos e indicadores para medir su avance.

A efecto de evaluar que, en 2021, la MIR del Pp E012 “Servicios de correo”, a cargo SEPOMEX, se constituyó como una herramienta que permitió realizar una valoración objetiva de su desempeño, se analizaron los cuatro aspectos siguientes: a) clasificación del Pp E012; b) definición y análisis del problema; c) análisis de la MIR del Pp E012, y d) resultados de los indicadores.

a) Clasificación del Pp E012

En 2021, SEPOMEX elaboró y registró la MIR del Pp E012 “Servicios de correo” en el portal aplicativo de la SHCP. En el análisis de la MIR referida, se constató que el Pp E012 se encontró en el grupo de “Desempeño de las Funciones”, y en la modalidad E “Prestación de Servicios Públicos”, que se refiere a las actividades del sector público, que se realizan en forma directa, regular y continua, para satisfacer demandas de la sociedad. Asimismo, se constató que la finalidad a la que pertenece dicho Pp es la de desarrollo económico, ya que en esta clasificación se incluyen los programas, actividades y proyectos relacionados con las telecomunicaciones eficientes y competitivas.

Con la revisión de sus objetivos e indicadores, se verificó que las actividades sustantivas del organismo se enfocaron en la recepción de paquetería con origen y destino tanto nacional e internacional, por lo que se determinó que dichas acciones fueron congruentes con la clasificación programática del Pp, de acuerdo con lo señalado en el numeral 9, apartado A, y el Anexo 2 del Manual de Programación y Presupuesto 2021.

b) Definición y análisis del problema

A fin de conocer la forma en la que SEPOMEX identificó y definió el problema público que el Pp E012 “Servicios de correo” pretende atender, por medio del oficio número OAED/DGADPP/259/2022 del 23 de junio de 2022, el grupo auditor solicitó al organismo el árbol del problema y el árbol de objetivos del Pp E012.

Con el oficio número DCAF.-1600/1586/2022 del 1 de agosto de 2022, SEPOMEX remitió la información solicitada, por medio de la cual se identificaron los aspectos siguientes:

- En cuanto al problema, éste consistió en que “la población que habita en municipios de alta y muy alta marginación enfrenta limitaciones para acceder a servicios postales”, a causa de limitaciones en la infraestructura y equipamiento, deficiencias en los procesos operativos, zonas de difícil acceso y empresas privadas sin cobertura en dichos municipios. Lo anterior, ocasiona que no se contribuya a la inclusión digital de los grupos prioritarios en situación de vulnerabilidad.
- Respecto del objetivo del Pp E012, la entidad fiscalizada determinó que éste correspondió a que “la población que habita en municipios de alta y muy alta marginación accede a servicios postales” y, con ello, se contribuye a la inclusión digital de los grupos en situación de vulnerabilidad.

- Respecto a la población del programa presupuestario, SEPOMEX señaló que la población potencial corresponde a toda la población mexicana, cuantificada de acuerdo con el INEGI, mientras que la población objetivo se refiere a los habitantes del país que no tienen acceso a los servicios de correo.

Por lo anterior, se identificó que, si bien el problema y el objetivo guardaron congruencia entre sí, éstos no se correspondieron con la población objetivo señalada por el organismo, toda vez que ésta se refirió a los habitantes que no tienen acceso a los servicios de correo, sin determinar si habitan en municipios de alta y muy alta marginación; además de que el servicio proporcionado por el programa no está dirigido únicamente a ese sector de la población, sino a todas las personas que hacen uso de los servicios postales, por lo que, como área de mejora, resulta pertinente que SEPOMEX perfeccione el diagnóstico del programa presupuestario E012 “Servicios de correo”, en el que se guarde congruencia entre el árbol del problema, el árbol de objetivos y las poblaciones potencial y objetivo del Pp, a fin de dar cumplimiento a lo señalado en los apartados “Análisis del problema” y “Definición del objetivo”, del numeral IV.2.2 Secuencia de elaboración de la MIR de la Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados.

Hechos posteriores

Con el oficio número DCAF.-1600/2111/2022 del 5 de noviembre de 2022, SEPOMEX remitió el Diagnóstico del Programa Presupuestario E012 “Servicios de correo”, el cual fue revisado por la Unidad de Evaluación del Desempeño de la SHCP y aprobado por la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto de la SICT en 2022, y en el que se identificó que el problema vinculado con el Pp E012 fue modificado, y consistió en que “la población mexicana, principalmente la que habita en municipios de alta y muy alta marginación, enfrenta obstáculos para ejercer su derecho a la comunicación vía postal”, el cual guardó congruencia con el objetivo del programa; asimismo, se señaló que la población objetivo se refiere a los habitantes del país que no tienen acceso a los servicios postales, incluyendo a aquéllos que se encuentran en zonas de alta y muy alta marginación. En consecuencia, se determinó que, para 2022, SEPOMEX dispuso de un diagnóstico en el cual se vincularon el problema, objetivo, población potencial y población objetivo del Pp E012.

c) Análisis de la MIR el Pp E012

A fin de identificar la forma en la que SEPOMEX evaluó el desempeño del Pp E012 “Servicios de correo”, por medio del oficio número OAED/DGADPP/259/2022 del 23 de junio de 2022, el grupo auditor solicitó al organismo la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) y sus modificaciones, así como las fichas técnicas de cada uno de los indicadores.

Con el oficio número DCAF.-1600/1586/2022 del 1 de agosto de 2022, SEPOMEX proporcionó la MIR del Pp E012, sobre la cual se reportaron los resultados de los indicadores en la Cuenta Pública 2021, así como las fichas técnicas de dichos indicadores.

- *Alineación de los objetivos con la planeación nacional y sectorial*

Respecto de la planeación nacional y sectorial, se identificó que la MIR del Pp E012 “Servicios de correo” se alineó de la manera siguiente:

ALINEACIÓN DE LA MIR DEL Pp E012 CON LA PLANEACIÓN NACIONAL Y SECTORIAL, 2021
(Objetivos)

Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024
Eje III. Economía
Mediante la instalación de Internet inalámbrico en todo el país se ofrecerá a toda la población conexión en carreteras, plazas públicas, centros de salud, hospitales, escuelas y espacios comunitarios. Será fundamental para combatir la marginación y la pobreza y para la integración de las zonas deprimidas a las actividades productivas.
Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes 2020-2024
Objetivo prioritario 3. Promover la cobertura, el acceso y el uso de servicios postales, de telecomunicaciones y radiodifusión, en condiciones que resulten alcanzables para la población, con énfasis en grupos prioritarios y en situación de vulnerabilidad, para fortalecer la inclusión digital y el desarrollo tecnológico.
Programa presupuestario E012 “Servicios de correo”, 2021
Objetivo nivel fin. Contribuir a la inclusión digital en grupos vulnerables, mediante el acceso a los servicios postales que resulten alcanzables para la población en municipios de alta y muy alta marginación.

FUENTE: Elaborado por la Dirección General de Auditoría de Desempeño a Programas Presupuestarios, con base en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, el Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes 2020-2024, y la Matriz de Indicadores para Resultados del programa presupuestario E012 “Servicios de correo”.

Con base en lo anterior, el grupo auditor observó que el objetivo de nivel de fin definido en la MIR del Pp E012, reportada en la Cuenta Pública 2021, se encontró alineado con el objetivo 3 del Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes 2020-2024, así como con el eje III del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, por lo que se determinó que los objetivos de planeación nacional y sectorial, y los objetivos de la MIR del Pp E012 guardaron relación, en función de que buscan contribuir a la inclusión de los grupos en situación de vulnerabilidad mediante la prestación de servicios postales, lo cual se ajustó a lo señalado en el artículo 24, fracción I, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

- *Lógica vertical*

El grupo auditor revisó la congruencia entre los objetivos que componen la MIR, en términos de la relación causa-efecto que existe entre todos sus niveles, como se muestra en el cuadro siguiente:

ANÁLISIS DE LA LÓGICA VERTICAL DE LOS OBJETIVOS DE LA MIR DEL Pp E012 “SERVICIOS DE CORREO”, 2021
(Objetivos)

Nivel	Objetivo	Comentarios del grupo auditor
Fin	Contribuir a la inclusión digital en grupos vulnerables, mediante el acceso a los servicios postales que resulten alcanzables para la población en municipios de alta y muy alta marginación.	<p>Se identificó que el objetivo de fin muestra la contribución del Pp al logro de los objetivos de planeación nacional y sectorial, toda vez que se encontró alineado al eje III del PND 2019-2024 y al objetivo prioritario 3 del PSCT 2020-2024.</p> <p>Respecto de la sintaxis, se determinó que ésta es adecuada, debido a que definió la contribución superior del Pp, respecto de la inclusión digital, e indicó el medio con el cual lo logrará, que se refiere al acceso de servicios postales a la población en situación de vulnerabilidad.</p>
Propósito	La población que habita en municipios de alta o muy alta marginación accede a servicios postales.	<p>Se determinó que el objetivo de nivel Propósito indicó la razón de ser del programa, ya que hace referencia a la prestación de servicios postales en municipios de alta y muy alta marginación, y guardó relación con el objetivo de nivel Fin, debido a que, con dicho acceso de la población, es posible contribuir a la inclusión digital de los grupos vulnerables.</p> <p>Respecto de la sintaxis, el contenido del objetivo se ajustó a lo dispuesto en la Metodología de Marco Lógico (MML), debido a que guardó la estructura de sujeto (población o área de enfoque), verbo en presente y complemento (resultado logrado).</p>
Componente	Servicio de paquetería nacional e internacional entregado.	<p>Se identificó que, si bien el objetivo de nivel componente mostró un servicio entregado por SEPOMEX que es la paquetería, resulta conveniente que se incluya un objetivo para cada uno de los servicios que presta el organismo, tanto para la correspondencia como para los servicios diversos, a fin de incluir todos los componentes que contribuyen con el objetivo de nivel propósito.</p> <p>En cuanto a la sintaxis, el objetivo incluyó los productos y servicios terminados y el verbo en participio pasado, por lo que se ajustó a la MML.</p>
Actividad	Recepción de paquetería nacional e internacional.	<p>Respecto del objetivo de nivel actividad se identificó que se estableció una actividad relacionada con el objetivo del nivel componente; sin embargo, resulta conveniente que se determine un objetivo para cada uno de los servicios que presta SEPOMEX, tanto para la recepción de correspondencia como para la de los servicios diversos, con el objetivo de incluir todas las actividades que realiza el organismo.</p> <p>En cuanto a la sintaxis del objetivo, incluyó un sustantivo derivado de un verbo y un complemento, por lo que el contenido del objetivo se ajustó a lo dispuesto en la MML.</p>

FUENTE: Elaborado por la Dirección General de Auditoría de Desempeño a Programas Presupuestarios, con base en la Matriz de Indicadores para Resultados del programa presupuestario E012 “Servicios de correo”, proporcionada por SEPOMEX mediante el oficio número DCAF.-1600/1586/2022 del 1 de agosto de 2022.

Respecto del análisis de la MIR del Pp E012, se identificaron los aspectos siguientes:

- En cuanto a los objetivos de fin y de propósito, éstos se correspondieron con la alineación a los objetivos de la planeación nacional y sectorial, y se indicó la razón de ser del programa, respectivamente; además, su sintaxis se ajustó a lo establecido en la MML.
- En cuanto a los componentes y las actividades del Pp, se identificó que SEPOMEX determinó un objetivo para cada uno de estos niveles, cuya sintaxis correspondió con lo señalado en la MML; sin embargo, se observó que éstos no fueron suficientes para medir la totalidad de los productos y servicios que prestó el organismo en 2021, ya que sólo se refirieron la recepción y entrega de paquetería, mientras que el

organismo es el responsable de la recepción y entrega de la correspondencia y los servicios diversos, además de que el servicio de correspondencia representó el 97.8% del total de piezas postales entregadas en el año, resultaría pertinente incluirlo dentro de la medición de los niveles de componente y actividad de la MIR.

Por lo anterior, el grupo auditor identificó como área de mejora que SEPOMEX instrumente mecanismos para mantener actualizados los objetivos de la MIR de Pp E012, específicamente, los relacionados con los componentes y actividades del programa, a fin de precisar la recepción y entrega de correspondencia y servicios diversos, que son los principales tipos de servicio que presta el organismo, de acuerdo con lo señalado en el apartado “Análisis de la lógica vertical” del numeral IV.2.2 de la Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR).

- *Lógica horizontal*

El grupo auditor evaluó los indicadores definidos por SEPOMEX para cumplir con los objetivos planteados, para determinar si permiten medir el logro del programa, como se muestra a continuación.

Nivel: Fin					
Objetivo	Nombre del indicador	Definición del indicador	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo
Contribuir a la inclusión digital en grupos vulnerables, mediante el acceso a los servicios postales que resulten alcanzables para la población en municipios de alta y muy alta marginación.	Penetración de internet en estrato socioeconómico bajo.	Mide la penetración de internet en población con estrato socioeconómico bajo, según la metodología establecida por el INEGI.	(Número total de individuos de seis o más años de edad identificados por el INEGI como de estrato socioeconómico bajo que usaron Internet / Número total de personas de seis años o más de edad identificados por el INEGI como de estrato socioeconómico bajo) x 100	Porcentaje	Estratégico-Eficacia-Anual

FUENTE: Elaborado por la Dirección General de Auditoría de Desempeño a Programas Presupuestarios, con base en la Matriz de Indicadores para Resultados del programa presupuestario E012 “Servicios de correo”, proporcionada por SEPOMEX mediante el oficio número DCAF-1600/1586/2022 del 1 de agosto de 2022.

Para el indicador de fin “Penetración de internet en estrato económico bajo”, su denominación, definición y método de cálculo fueron consistentes; sin embargo, el grupo auditor identificó que este indicador no guardó una relación suficiente con el objetivo al que se encuentra asociado, debido a que no se determinó la forma en la que la penetración de internet en personas de seis años o más, ocasiona el acceso a los servicios postales.

Nivel: Propósito					
Objetivo	Nombre del indicador	Definición del indicador	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo
La población que habita en municipios de alta o muy alta marginación accede a servicios postales.	Porcentaje de población en municipios de alta y muy alta marginación con acceso a los servicios postales de SEPOMEX.	Mide el porcentaje de los habitantes que vive en municipios de alta y muy alta marginación con acceso a los servicios postales.	(Cantidad de habitantes en municipios de alta y muy alta marginación que tienen acceso a los servicios postales / Total de habitantes en municipios de alta y muy alta marginación) x 100	Porcentaje	Estratégico – Eficacia-Anual

FUENTE: Elaborado por la Dirección General de Auditoría de Desempeño a Programas Presupuestarios, con base en la Matriz de Indicadores para Resultados del programa presupuestario E012 “Servicios de correo”, proporcionada por SEPOMEX mediante el oficio número DCAF.-1600/1586/2022 del 1 de agosto de 2022.

Para el indicador de propósito “Porcentaje de población en municipios de alta y muy alta marginación con acceso a los servicios postales de SEPOMEX”, su denominación, definición y método de cálculo fueron consistentes entre sí y con el objetivo al que se encontraron asociados, toda vez que permite medir la cobertura de los servicios postales en los municipios con grado de marginación alto y muy alto.

En cuanto al tipo del indicador (estratégico), dimensión (eficacia) y frecuencia (anual) se considera que son adecuados, dado que hacen alusión al acceso de la población a los servicios postales.

Nivel: Componente					
Objetivo	Nombre del indicador	Definición del indicador	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo
Servicio de paquetería nacional e internacional entregado.	Porcentaje de la paquetería para su entrega en municipios de alta y muy alta marginación.	Mide el total de paquetes de procedencia nacional e internacional para su entrega en municipios de alta y muy alta marginación, respecto al total de paquetes de procedencia nacional e internacional recibidos en oficinas postales de SEPOMEX.	(Cantidad de paquetes de procedencia nacional e internacional entregados en municipios de alta y muy alta marginación / Total de paquetes de procedencia nacional e internacional recibidos) x 100	Porcentaje	Gestión-Eficiencia-Trimestral

FUENTE: Elaborado por la Dirección General de Auditoría de Desempeño a Programas Presupuestarios, con base en la Matriz de Indicadores para Resultados del programa presupuestario E012 “Servicios de correo”, proporcionada por SEPOMEX mediante el oficio número DCAF.-1600/1586/2022 del 1 de agosto de 2022.

En relación con del indicador de nivel componente “Porcentaje de la paquetería para su entrega en municipios de alta y muy alta marginación”, el grupo auditor observó que la denominación, definición y método de cálculo fueron consistentes entre sí y con el objetivo al que se encuentran asociados, ya que se refirió a la proporción de paquetes que fueron entregados en los municipios con grado de marginación alto y muy alto, respecto del total de paquetes entregados.

En cuanto al tipo del indicador (gestión), dimensión (eficiencia) y frecuencia (trimestral) se considera que son adecuados, dado que se vinculan con la entrega de paquetería de origen nacional e internacional.

Nivel: Actividad					
Objetivo	Nombre del indicador	Definición del indicador	Método de cálculo	Unidad de medida	Tipo
Recepción de paquetería nacional e internacional.	Porcentaje de la paquetería recibida en los municipios de alta y muy alta marginación.	Mide el total de la paquetería nacional e internacional recibida en las oficinas postales en municipios de alta y muy alta marginación respecto al total de la paquetería nacional e internacional, recibidos en oficinas postales de SEPOMEX.	(Paquetes nacionales e internacionales, recibidos en oficinas postales para su entrega en municipios de alta y muy alta marginación / Total de paquetes nacionales e internacionales, recibidos en oficinas postales) x 100	Porcentaje	Gestión-Eficiencia-Trimestral

FUENTE: Elaborado por la Dirección General de Auditoría de Desempeño a Programas Presupuestarios, con base en la Matriz de Indicadores para Resultados del programa presupuestario E012 “Servicios de correo”, proporcionada por SEPOMEX mediante el oficio número DCAF.-1600/1586/2022 del 1 de agosto de 2022.

Respecto del indicador de nivel actividad “Porcentaje de la paquetería recibida en los municipios de alta y muy alta marginación”, el grupo auditor observó que la denominación, definición y método de cálculo fueron consistentes entre sí y con el objetivo al que se encontraron asociados, ya que se refieren a los paquetes que fueron recibidos en las oficinas postales ubicadas en los municipios con grado de marginación alto y muy alto.

En cuanto al tipo del indicador (gestión), dimensión (eficiencia) y frecuencia (trimestral) se considera que son adecuados, dado que se vinculan con la recepción de paquetería de origen nacional e internacional en las oficinas postales de SEPOMEX.

Por lo anterior, se identificó como área de mejora que la entidad fiscalizada actualice el indicador de nivel de fin de la MIR del Pp E012, con el objetivo de evaluar su contribución a la inclusión digital en grupos vulnerables, mediante el acceso a los servicios postales que resulten alcanzables para la población en municipios de alta y muy alta marginación, conforme con lo establecido en el apartado Análisis de la lógica horizontal del numeral IV.2.2 de la Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), y del artículo 27, párrafo segundo, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

d) Resultados de los indicadores

Con el objetivo de analizar el desempeño del Pp E012, por medio del oficio número OAED/DGADPP/259/2022 del 23 de junio de 2022, se solicitaron los resultados obtenidos para cada uno de los indicadores que integraron la MIR de 2021.

Mediante el oficio número DCAF.-1600/1586/2022 del 1 de agosto de 2022, SEPOMEX remitió el Avance en los Indicadores de los Programas presupuestarios de la Administración Pública Federal, que fue reportado en la Cuenta Pública 2021, en el que se identificó el nivel de cumplimiento de los indicadores, así como sus causas y efectos, y a partir del cual se determinaron los aspectos siguientes:

- En el indicador de nivel fin no se reportaron resultados para el indicador, debido a que depende de los resultados obtenidos en la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH) del INEGI, la cual, a la fecha de publicación de la Cuenta Pública 2021, no se encontraba disponible.
- En el nivel de propósito se rebasó la meta programada, a causa del incremento de la cobertura del servicio postal.
- Respecto de los indicadores de nivel componente y actividad, se informó que no se alcanzaron las metas programadas, debido a que se registró una disminución de las importaciones y de la paquetería en zonas rurales.

Con base en lo anterior, se determinó que SEPOMEX reportó los resultados de los indicadores de la MIR del Pp E012 “Servicios de correo”, así como las causas y los efectos de las variaciones registradas respecto de lo programado, por lo que se ajustó a lo señalado en el artículo 111, párrafo tercero, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

Durante la auditoría y derivado de la notificación de resultados finales y observaciones preliminares, por medio del oficio número DCAF.-1600/2132/2022 del 28 de noviembre de 2022, SEPOMEX informó lo siguiente:

- El 30 de julio de 2021, se informó que la Unidad de Evaluación del Desempeño (UED) de la SHCP realizó el proceso de revisión de las MIR 2021, en cual se observa la valoración de la MIR del Pp E012 como pre-factible.
- Con la finalidad de mejorar la MIR para el ejercicio 2022, se revisaron, con la UED, las recomendaciones emitidas y, en atención a las mismas, se presentó una propuesta de modificación a la MIR.
- Finalmente, el 9 de agosto de 2021, se registró la MIR 2022 en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda (PASH), la cual incluye las recomendaciones autorizadas por la UED y las metas de los indicadores para el 2022.

Asimismo, se proporcionó la MIR de Pp E012, para el ejercicio fiscal 2022, por medio de la cual se identificó que se modificó el objetivo de nivel fin por “Contribuir a la inclusión digital para grupos vulnerables”; sin embargo, se mantuvieron los objetivos de componente “Servicios de paquetería nacional e internacional en municipios de alta y muy alta marginación entregados” y de actividad “Recepción de paquetería nacional e internacional”, sin que se midiera la totalidad de los productos y servicios que presta SEPOMEX, ya que sólo se refirieron la recepción y entrega de paquetería, mientras que el organismo es el responsable de la recepción y entrega de la correspondencia y los servicios diversos, por lo que persiste lo observado.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, SEPOMEX instruyó las acciones de control necesarias para actualizar la Matriz de Indicadores para Resultados del Pp E012 “Servicios de correo”, por lo que, mediante el oficio número DCAF.-1600/2273-B/2022 del 7 de diciembre de 2022, el organismo proporcionó una copia del oficio número DCPE/3364/620/2022 del 7 de diciembre de 2022, por medio del cual remitió a la Dirección General de Programación y Presupuesto (DGPOP) de la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes (SICT) la propuesta de actualización de la MIR, así como la evidencia documental de las modificaciones realizadas, en la cual se identificó que el objetivo de nivel componente se refiere a “Servicios de correspondencia y paquetería nacional e internacional en municipios de alta y muy alta marginación entregados” donde se agrega un indicador denominado “Porcentaje de la correspondencia para su entrega en municipios de alta y muy alta marginación”, y el objetivo de actividad consiste en la “Recepción de correspondencia y paquetería nacional e internacional” donde se adiciona el indicador “Porcentaje de la correspondencia recibida en los municipios de alta y muy alta marginación”, los cuales se enfocan en la medición de la correspondencia recibida y entregada en municipios de alta y muy alta marginación.

Además, por medio del oficio número DCAF/2273-C/2022 del 14 de diciembre de 2022, remitió una copia del oficio número 5.1.317.-086 del 9 de diciembre de 2022, por medio del cual la DGPOP solicita a la Unidad de Evaluación del Desempeño de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público proporcione comentarios o, en su caso, el visto bueno sobre las modificaciones realizadas a la matriz, para el ejercicio fiscal 2023, las cuales se correspondieron con las solicitadas por el organismo a la SICT, por lo que se determinó que SEPOMEX contó con mecanismos de coordinación con la cabeza de sector, a fin de estar en posibilidad de medir uno de los servicios sustantivos que presta el programa y que no se consideraba en la Matriz de Indicadores para Resultados del Pp E012 del 2021, por lo que se solventa lo observado.

Consecuencias Sociales

En 2021, SEPOMEX continuó prestando sus servicios mediante la entrega de 360,521.1 miles de piezas postales, de las cuales 352,769.5 miles de piezas fueron correspondencia, de la cual el organismo tiene uso exclusivo, y 7,751.6 miles de piezas se relacionaron con servicios diversos, que incluyen paquetería, ello con la operación de 7,068 puntos de servicio con atención al público, lo que le permitió una cobertura del 96.9% de la población nacional, así como una atención del 81.9% en las localidades con alta y muy alta marginación, con lo que contribuyó a la inclusión de los grupos en situación de vulnerabilidad.

Resumen de Resultados, Observaciones y Acciones

Se determinaron 10 resultados, de los cuales, en 4 no se detectaron irregularidades y 6 fueron solventados por la entidad fiscalizada antes de la emisión de este Informe.

Dictamen

El presente dictamen se emite el 2 de enero de 2023, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría. Ésta se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada de cuya veracidad es responsable; fue planeada y desarrollada de acuerdo con el objetivo de fiscalizar los resultados del Servicio Postal Mexicano en la organización, operación y control de los servicios de correos y diversos, a fin de contribuir a promover la cobertura, el acceso y el uso de servicios postales. Se aplicaron los procedimientos y las pruebas que se estimaron necesarios; en consecuencia, existe una base razonable para sustentar el presente dictamen.

En el artículo 28 de la Carta Magna se establece que el correo es un servicio público que se encuentra reservado de forma exclusiva al Estado. Asimismo, en el Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes 2020-2024, se diagnosticó que, en los últimos años, se ha presentado una disminución del 44.0% en los ingresos provenientes del envío de correspondencia, así como un incremento en un 50.0% en el uso de paquetería; mientras que, en el Programa Institucional del Servicio Postal Mexicano 2020-2024, se reconoció que los cambios tecnológicos, así como los nuevos hábitos de consumo y de comunicación de la población, han ocasionado que el servicio postal tenga que adaptarse al entorno actual, por lo que resulta necesario que el Servicio Postal Mexicano (SEPOMEX) mejore su operación y su capacidad financiera.

Para atender la problemática, en 2021, SEPOMEX ejerció 4,466,460.0 miles de pesos mediante la operación del Pp E012 “Servicios de correo”, de los cuales el 65.6% (2,927,911.2 miles de pesos) comprendió recursos fiscales y el 34.4% (1,538,548.8 miles de pesos), recursos propios. En este contexto, en la planeación institucional, SEPOMEX definió objetivos prioritarios orientados a garantizar la prestación del servicio postal en condiciones que resulten alcanzables para la población, con énfasis en grupos prioritarios ubicados en zonas de alta y muy alta marginación; modernizar al organismo para garantizar el derecho al servicio público de correos y diversificar su cartera de servicios para incrementar la participación en el mercado.

Los resultados de la auditoría mostraron, para 2021, que SEPOMEX contó con las atribuciones y facultades necesarias para desempeñar las funciones encomendadas de manera exclusiva en la Carta Magna y en las demás leyes aplicables en la materia. Al respecto, SEPOMEX indicó que, en el año de fiscalización, no fue necesario realizar acciones con el fin de ejercer dichas facultades, y precisó que, en 2022, presentó una denuncia ante la Fiscalía General de la República por invasión de atribuciones y le solicitó que realizara las investigaciones necesarias y se le notificara sobre el acuerdo que emitía, con lo cual ejerció sus atribuciones legales para la defensa de sus intereses respecto de mantener la exclusividad en la prestación del servicio público de correos.

En cuanto a la operación del organismo, para 2021, SEPOMEX cumplió con entregar 360,521.1 miles de piezas postales, de las cuales 311,681.4 miles de piezas (86.5%) correspondieron a solicitudes realizadas en el año y 48,839.7 (13.5%) fueron piezas

excedentes provenientes del extranjero para su entrega en territorio nacional, así como de solicitudes recibidas en los últimos meses de 2020. Asimismo, se identificó que, en el año, el organismo no contó con procedimientos regulados para determinar los tiempos de entrega en las modalidades de servicio registrado y Mexpost, y para las piezas postales con código de barras entregadas mediante el servicio ordinario. Para 2022, como hechos posteriores y en el transcurso de la auditoría, el organismo documentó la instrumentación de áreas de mejora, ya que elaboró el Manual de Procedimientos del Servicio Mexpost, realizó la reestructuración de rutas y circuitos postales y la medición del cumplimiento de itinerarios y de la capacidad utilizada, y llevó a cabo el diagnóstico de tiempos reportados para clientes corporativos para generar una propuesta de tiempos de entrega.

En relación con la confiabilidad del servicio, se observó que, en 2021, SEPOMEX entregó 311,681.4 miles de piezas de correspondencia y servicios diversos, respecto de las 311,682.3 miles de piezas que se solicitaron en el año. Asimismo, se determinó que, de acuerdo con la normativa, el organismo administró piezas en rezago, las cuales permanecieron a disposición de los usuarios por un periodo de 6 meses, por lo que devolvió 189 piezas postales y 36.1 kg de correspondencia; adicionalmente, se identificó que, una vez cumplido el plazo de 6 meses, SEPOMEX determinó la entrega de piezas postales a la Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuitos, el reaprovechamiento de las mismas o su destrucción, derivado de sus características y su estado físico.

En 2021, SEPOMEX registró 29,900 reclamaciones, 46,515 quejas, 74,912 inconformidades y 540,544 aclaraciones, relacionadas con presuntas irregularidades en el servicio, así como para brindar información sobre los servicios a los usuarios, las cuales se empezaron a contabilizar por parte del organismo a partir de abril de 2020. En relación con las 29,900 reclamaciones, vinculadas con la entrega de las piezas postales, se establecieron plazos para su atención en los servicios registrados y Mexpost, las cuales, durante el periodo 2019-2021, se redujeron en 8.6%. Asimismo, se determinó que el organismo careció de un instrumento normativo que regulara el procedimiento de las quejas, inconformidades y aclaraciones, en términos de los medios y canales de atención, y no dispuso de mecanismos para identificar desviaciones y áreas de oportunidad para evaluar la confiabilidad en el servicio. Para 2022, como hechos posteriores y en el transcurso de la auditoría, a fin de mejorar la calidad del servicio, SEPOMEX elaboró el Manual de Procedimientos para la Atención de Aclaraciones, Quejas e Inconformidades del Centro de Atención al Cliente, y generó información sobre las quejas, reclamaciones, aclaraciones e inconformidades de los usuarios de servicios postales, la cual es distribuida por las direcciones regionales y estatales del organismo con el objetivo de que se implementen acciones que sean comunicadas a la Coordinación General de Logística y Operación.

En cuanto a la cartera de servicios, se observó que, en 2021, SEPOMEX avanzó en la diversificación de sus servicios, toda vez que contó con 39 servicios vinculados a sus principales actividades, de los cuales, 33 se relacionaron con servicios tradicionales y de correspondencia y 6 con los que se ofrecen en la modalidad de Mexpost; además, registró un incremento de 101 nuevos clientes, así como 792 clientes corporativos. Asimismo, para la modernización de los servicios, se constató que, en 2021, el organismo realizó un

diagnóstico de la situación de los servicios postales, a partir del cual determinó una propuesta de gama de servicios, lo que le permitió implementar acciones de difusión de servicios y de redes sociales. Respecto de la participación en el mercado, SEPOMEX no dispuso de una metodología que le permitiera medir su participación en el mercado frente a otras empresas que prestan servicios similares. Para 2022, como hechos posteriores y en el transcurso de la auditoría, se identificó que el organismo inició con la medición de su participación en el mercado de mensajería y paquetería con base en las ventas obtenidas anualmente por SEPOMEX en ese servicio y el PIB del sector de mensajería y paquetería que informa el INEGI.

En la cobertura de los servicios postales, se precisó que SEPOMEX, para 2021, tuvo a su disposición 7,254 puntos de servicio en las 32 entidades federativas del país, lo que le permitió enviar correspondencia y servicios diversos al 96.9% del total de la población nacional.

Respecto de la atención a grupos prioritarios, en 2021, SEPOMEX prestó servicios postales en 41,631 localidades que se encontraron dentro de municipios con grados de marginación alto y muy alto, que correspondieron a 9,348,636 habitantes, el 81.9% de los habitantes de dichos municipios; asimismo, se identificó que el organismo implementó la ampliación de la red logística de rutas gratuitas, con el fin de incrementar su presencia en 21 entidades federativas con altos niveles de marginación. Sin embargo, se identificó que SEPOMEX no implementó acciones en la totalidad de las entidades federativas con localidades con índices de marginación altos y muy altos. Para 2022, como hechos posteriores y en el transcurso de la auditoría, se documentó la instrumentación de área de mejora institucionales, ya que las gerencias postales estatales verificaron la existencia de rutas y circuitos postales que conecten con los municipios y sus localidades en los cuales se harán gestiones para la apertura de puntos de servicio, por lo que la conexión con localidades de alta y muy alta marginalidad se realiza tanto con rutas gratuitas como con rutas propias o primarias.

En cuanto a la capacidad financiera de SEPOMEX, se observó una recuperación en el resultado de su operación, toda vez que, en 2019, se registró un resultado negativo por 20,279.5 miles de pesos, mientras que, para 2021, el organismo reportó un resultado positivo de 66,780.8 miles de pesos, por lo que, a efecto de seguir fortaleciendo el desempeño y la situación financiera de SEPOMEX en años subsecuentes, el organismo debe continuar con las acciones ya iniciadas y encaminadas a mantener y mejorar su desempeño y operación.

En opinión de la Dirección General de Auditoría de Desempeño a Programas Presupuestarios de la Auditoría Especial de Desempeño, en 2021, mediante la ejecución del programa presupuestario (Pp) E012 “Servicios de correo”, SEPOMEX cumplió con la recepción, transportación y entrega de correspondencia y servicios diversos, al entregar 360,521.1 miles de piezas postales que le fueron solicitadas; administró, conforme a la normativa, las piezas que no pudieron ser entregadas a los usuarios y que no fueron reclamadas; registró las quejas, reclamaciones, inconformidades y aclaraciones de los usuarios sobre la calidad del servicio; contó con una cartera de 39 servicios postales, los

cuales fueron difundidos al público. Lo anterior le permitió al organismo alcanzar una cobertura de sus servicios del 96.9% del total de la población nacional, e incluir al 81.9% de los habitantes en zonas de alta y muy alta marginación, lo que contribuyó a la atención del problema público, relacionado con el deterioro de los servicios postales, para atender su demanda actual.

SEPOMEX, como hechos posteriores al ejercicio fiscal auditado y en el transcurso de la auditoría, instrumentó mejoras en su operación relacionadas con establecer la normativa para los tiempos de entrega del servicio Mexpost y para la atención de aclaraciones, quejas e inconformidades; implementar acciones para mejorar la calidad del servicio; actualizar la metodología para la medición de la cobertura, y reforzar las estrategias para la atención de grupos prioritarios, ubicados en zonas de alta y muy alta marginación. Además, como resultado de la intervención de la ASF, el organismo mantuvo actualizada la MIR del Pp E012 “Servicios de correo”, a fin de incluir objetivos e indicadores orientados a medir los servicios sustantivos que presta el programa.

La fiscalización al desempeño en SEPOMEX, para 2021, permitió comprobar que el organismo prestó los servicios postales y, en lo general, avanzó paulatina y razonablemente en el logro de los objetivos y metas institucionales de corto y mediano plazo; así como corroborar que la entidad fiscalizada fue receptiva ante los hallazgos identificados en el transcurso de la auditoría, toda vez que instrumentó mecanismos para atender las observaciones planteadas y, con ello, continuar con la mejora de su operación.

Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:

Director de Área

Director General

Lic. Ernesto Sánchez Rendón

Lic. Tizoc Villalobos Ruiz

Comentarios de la Entidad Fiscalizada

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

Apéndices

Procedimientos de Auditoría Aplicados

1. Analizar la normativa que reguló la operación del Servicio Postal Mexicano durante 2021, así como la exclusividad del Estado en la prestación del servicio público de correos, con objeto de identificar las necesidades de su marco jurídico.
2. Verificar que, en 2021, el Servicio Postal Mexicano contó con mecanismos para la recepción, transportación y entrega de correspondencia y servicios diversos, a fin de que los servicios postales se realizaran con oportunidad.
3. Analizar las piezas que no pudieron ser entregadas en 2021, así como la administración del rezago y la atención de quejas, reclamaciones, aclaraciones e inconformidades realizadas por los usuarios, con objeto de evaluar la confiabilidad del servicio.
4. Revisar la cartera de servicios del Servicio Postal Mexicano, vigente en 2021, así como la modernización de los servicios existentes, a fin de evaluar su participación en el mercado de correspondencia y servicios diversos.
5. Analizar los niveles de cobertura para el envío y la entrega de correspondencia y servicios diversos, registrados por el Servicio Postal Mexicano en 2021, con objeto de identificar las zonas del país que contaron con dichos servicios.
6. Analizar la población que se encontró en las localidades del país con grado de marginación alto y muy alto y que contaron con servicios postales prestados por el Servicio Postal Mexicano en 2021, con objeto de contribuir a su inclusión.
7. Comprobar si, en 2021, los recursos ejercidos por el Servicio Postal Mexicano, por medio del Pp E012 "Servicios de correo", estuvieron debidamente justificados y documentados presupuestalmente.
8. Analizar los ingresos y gastos totales del Servicio Postal Mexicano, registrados en 2021, con objeto de evaluar la situación financiera del organismo.
9. Revisar los mecanismos instrumentados por el Servicio Postal Mexicano para contribuir con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible aplicables.
10. Evaluar si, en 2021, la MIR del Pp E012 "Servicios de correo", a cargo del Servicio Postal Mexicano, se constituyó como una herramienta que permitió realizar una valoración objetiva de su desempeño.

Áreas Revisadas

La Coordinación General de Logística y Operación, la Dirección Corporativa Comercial y la Dirección Corporativa de Planeación Estratégica.