

Talleres Gráficos de México

Servicios de Edición y Artes Gráficas para el Gobierno Federal

Auditoría de Desempeño: 2024-1-04E2D-07-0427-2025

Modalidad: Presencial

Núm. de Auditoría: 427

Criterios de Selección

Esta auditoría se seleccionó con base en los criterios establecidos por la Auditoría Superior de la Federación para la integración del Programa Anual de Auditorías para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2024 en consideración de lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF.

Objetivo

Fiscalizar el cumplimiento de objetivos y metas de Talleres Gráficos de México en los servicios de edición y artes gráficas para el Gobierno Federal.

Alcance

El alcance temporal de la auditoría correspondió al ejercicio fiscal 2024 y se utilizó como referencia el periodo 2019-2023. El alcance temático comprendió la revisión del cumplimiento de objetivos y metas de Talleres Gráficos de México en el ejercicio de los recursos del Programa presupuestario (Pp) E003 "Servicios de edición y artes gráficas para el Gobierno Federal" y sus mecanismos de seguimiento; la identificación de necesidades; la prestación de servicios en materia editorial y en el campo de las artes gráficas; su contribución, por medio del Pp E003, en la atención y satisfacción de la demanda de los sectores público, social y privado, y la implementación del control interno.

Antecedentes

Con el propósito de responder al imperativo del Gobierno Federal de contar con mecanismos para cumplir con la responsabilidad de informar sobre sus actividades a la población, así como para garantizar la facultad que corresponde al Ejecutivo Federal de hacer públicas las leyes, decretos, acuerdos y demás disposiciones normativas, en 1994, por decreto presidencial, se creó Talleres Gráficos de México como Órgano Desconcentrado de la Secretaría de Gobernación, con facultades para ofrecer y prestar servicios a los sectores público, social y privado, en los diversos renglones de las artes gráficas y de la

encuadernación, a costos accesibles y competitivos, manteniendo altos niveles de calidad y confiabilidad.¹ Desde 1999, la entidad opera como Organismo Público Descentralizado.

En el Programa Sectorial de Gobernación (PSG) 2020-2024, vinculado a la necesidad de comunicación del Gobierno Federal con la población, se estableció el Objetivo prioritario 1. “Coadyuvar a recuperar el Estado de Derecho para garantizar la gobernabilidad democrática a nivel nacional”, por medio de poner a “disposición de la ciudadanía información oportuna y completa, accesible y utilizable”, e implementando “acciones que permitan que los ciudadanos perciban resultados reales y logren percatarse de los cambios gestados por un Gobierno Federal”, con el fin de subsanar “el descontento social que [...] forjó una profunda ruptura entre el gobierno y sus ciudadanos, debilitando la cohesión y el tejido social en nuestro país”, lo que “produjo tanto debilidad institucional, como falta de credibilidad y confianza en el desempeño de los gobiernos electos y las instituciones públicas” y “se tradujo en una desconfianza creciente respecto a las instituciones del país”.²

En el Programa Institucional de Talleres Gráficos de México 2020-2024, se reconoce que Talleres Gráficos de México tiene por objeto ofrecer y prestar servicios editoriales y en el campo de las artes gráficas a los sectores público, social y privado, por lo que se ha constituido como un importante instrumento de comunicación social entre el Estado y la sociedad, con el propósito de brindar servicios de impresión con calidad, seguridad y oportunidad.

En este contexto, en 2024, Talleres Gráficos de México operó el Programa presupuestario (Pp) E003 “Servicios de edición y artes gráficas para el Gobierno Federal”, cuyo objetivo de nivel de Fin de la Matriz de Indicadores para Resultados, referido a “Contribuir al Estado democrático y de derecho mediante las artes gráficas, ofreciendo servicios de impresión y publicación, con calidad, seguridad y confiabilidad, a los sectores público, social y privado”, se alineó Objetivo prioritario 1 del PSG 2020-2024. Para la instrumentación del Pp E003, en el año de fiscalización, la entidad ejerció 2,319,132.2 miles de pesos, correspondientes a recursos propios.

Resultados

1. Economía y mecanismos de seguimiento

a) Economía

En la Cuenta Pública 2024, se determinó que para la operación del Programa presupuestario (Pp) E003 “Servicios de edición y artes gráficas para el Gobierno Federal”, Talleres Gráficos de México ejerció 2,319,132.2 miles de pesos (mdp), correspondientes a recursos propios, lo que representó un incremento del 121.5% (1,272,093.8 mdp) respecto de los 1,047,038.4

¹ Manual General de Organización de Talleres Gráficos de México, Diario Oficial de la Federación, 27 de octubre de 2020.

² Programa Sectorial de Gobernación 2020-2024, Diario Oficial de la Federación, 25 de junio de 2020.

miles de pesos que fueron programados, datos que fueron consistentes con los registros internos de la entidad. Asimismo, para el Pp E003, se identificaron y documentaron ampliaciones entre el presupuesto aprobado y modificado (1,409,504.4 miles de pesos), así como entre el modificado y el ejercido, con variaciones del 34.6% (362,466.0 miles de pesos) y del 64.5% (909,627.8 miles de pesos), respectivamente.

Con los recursos ejercidos para la operación del Pp E003, la entidad fiscalizada prestó servicios de edición y artes gráficas a los sectores público, social y privado que solicitaron sus productos.

b) Sistema de Evaluación de Desempeño

En el “Diagnóstico del Programa presupuestario (Pp) E003 – Servicios de edición y artes gráficas para el Gobierno Federal”, vigente en 2024, se estableció como objetivo de dicho Pp “Proporcionar a las Instituciones gubernamentales y privadas de México, alternativas suficientes de impresión y artes gráficas eficaces y de calidad para la difusión y comunicación de sus actividades”, con motivo de atender la problemática referida a que “Las Instituciones gubernamentales y privadas de México, requieren de alternativas suficientes de impresión y artes gráficas efectivas y de calidad para la difusión y comunicación de sus actividades”, en tanto que esto provoca “insuficiente material de impresión y artes gráficas en México para satisfacer los requerimientos de difusión y comunicación”.

Al respecto, las causas descritas en el diagnóstico que motivan la creación del Pp E003 referidas al poco interés en el desarrollo de investigación, la escasa estandarización en la impresión de materiales y en las artes gráficas y escasas instituciones que midan el impacto de los medios de comunicación, no están relacionadas con la problemática, en tanto que, en ellas, no se incluye como raíz la difusión y comunicación de las actividades realizadas por las instituciones gubernamentales y privadas de México, ni se precisa los posibles efectos de no atender dicha problemática. Con base en lo anterior, se identificó como un área de oportunidad que la entidad fiscalizada defina las causas y efectos de la problemática que sustenta la operación del Pp E003.

En cuanto a la lógica vertical, para valorar el cumplimiento de la operación del Pp E003, en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2024, la entidad definió cuatro objetivos, de los cuales tres, que correspondieron a los niveles de Actividad, Componente y Propósito, fueron insuficientes e inconsistentes en su diseño debido a lo siguiente: 1) a nivel Propósito, el objetivo no permite evidenciar el cambio generado durante la ejecución del Pp E003 y no establece una contribución al nivel Fin, 2) en el nivel Componente, no se determina con claridad la relación entre la entrega de los productos y servicios que proporciona Talleres Gráficos de México y cómo éstos impactan en el fortalecimiento del desempeño de los sectores público, social y privado; 3) a nivel Actividad, el objetivo sólo refiere a los pliegos impresos, sin tomar en cuenta los otros servicios que ofrece la entidad. Con base en lo anterior, al no precisar con claridad la relación causa-efecto de los objetivos del Pp E003, se constató que Talleres Gráficos de México presentó un área de oportunidad relacionada con

identificar la relación causa-efecto directa que existe entre los diferentes niveles de los objetivos definidos.

Como resultado del análisis de la lógica horizontal del Pp E003, se observó que la entidad fiscalizada estableció cinco indicadores, uno a nivel Fin, dos a nivel Propósito, uno a nivel Componente y uno a nivel Actividad, orientados a valorar la gestión de Talleres Gráficos de México, pero no fueron suficientes para evaluar la contribución del programa en la atención al problema público y su aportación a la planeación nacional. Además, el indicador de nivel de Componente presentó inconsistencias entre las variables establecidas, el método de cálculo y el objetivo, al medir la oportunidad de la entrega de productos y servicios, pero no su calidad, por lo que se constató que la lógica horizontal de la MIR del Pp E003 presentó áreas de mejora, a efecto de diseñar indicadores para el seguimiento de los objetivos.

Con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, en el transcurso de la auditoría, sobre el diseño general de la MIR del Pp E003, en 2025, la entidad fiscalizada informó que “la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) no refleja la gestión institucional de Talleres Gráficos de México, por lo cual se acordó realizar un análisis de la misma, con el fin de incorporar mejoras y que la MIR muestre la gestión realizada en la prestación de servicios. Por lo anterior, se revisarán los calendarios establecidos por la Secretaría de Hacienda, respecto a la planeación y modificación de la MIR, así como la definición del diseño de ésta a mediano plazo. Asimismo, se verificará la definición de la planeación de mediano plazo del sexenio en curso, con el fin de que el diseño y análisis de la MIR sea congruente con los objetivos y metas del mismo”.

Al respecto, la entidad fiscalizada remitió un “Cronograma de Trabajo” para la “Actualización de la Matriz de Indicadores para Resultados”, en el cual se establecieron 11 actividades³ a desarrollar entre la última semana de marzo y la segunda semana de agosto de 2025, consistentes en establecer un primer contacto con la Secretaría de Gobernación (SEGOB), para iniciar el proceso de actualización; en realizar reuniones con las áreas encargadas de la operación del Pp E003, para realizar un seguimiento del diseño de los indicadores de gestión y realizar reuniones de revisión con dicha secretaría.

Además, la entidad fiscalizada remitió el correo electrónico de comunicación con la SEGOB para iniciar las gestiones antes referidas, en el cual se presentó “la propuesta del Árbol de Problemas, Árbol de objetivos y el Diagnóstico PP E003”, y el correo electrónico de respuesta, del 31 de marzo y 8 de abril de 2025, respectivamente, con el que la Dirección

³ Actividades programadas: 1) Primer contacto con la Dirección General de Programación y Presupuesto de SEGOB, con el fin de iniciar el proceso de actualización de la MIR; 2) Se envió vía correo al titular de la Dirección General de Programación y Presupuesto de SEGOB, el Diagnóstico del Pp E003 y el árbol del problema para su revisión; 3) Identificación de los objetivos y los medios para obtener y verificar la información que conformará la MIR con las áreas involucradas de Talleres Gráficos de México (TGM); 4) Reunión con personal de SEGOB; 5) Revisión de avances con las áreas involucradas de TGM; 6) Inicio del diseño de los indicadores de resultados y gestión; 7) Revisión de avances del diseño de los indicadores de resultados y gestión; 8) Reunión con personal de SEGOB, para revisión de avances el diseño de los indicadores de resultados y gestión; 9) Revisión de avances con las áreas involucradas de TGM; 10) Revisión de avances con las áreas involucradas de Talleres Gráficos de México, y 11) Conclusión del diseño de la MIR.

General de Programación y Presupuesto de la SEGOB envió a Talleres Gráficos de México los comentarios y las sugerencias sobre el árbol del problema y el árbol de objetivos, y la consulta de la Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados. Además, se presentó la propuesta para “realizar una mesa de trabajo para aclarar dudas, con la finalidad de que se pueda realizar la actualización de los instrumentos de seguimiento del desempeño”. Con base en lo anterior, Talleres Gráficos de México acreditó el inicio de las gestiones para modificar la MIR del Pp E003, por lo que se solventa lo observado.

c) Rendición de Cuentas

En el Informe de Gestión Gubernamental 2018-2024, el Programa Institucional de Talleres Gráficos de México 2020-2024 Avance y Resultados Enero 2023–Junio 2024, el Sexto Informe de Gobierno de la Secretaría de Gobernación y la Cuenta Pública, sobre las actividades y resultados de Talleres Gráficos de México en 2024, respecto de la identificación de necesidades, la entidad reportó que ante la demanda de productos electorales se realizó una revisión técnica y jurídica para ampliar la capacidad de producción; en cuanto a la prestación de servicios, suscribió convenios de colaboración con las instituciones electorales locales, realizó la optimización de los procesos de cotización y la impresión de boletas electorales, de documentos de alta seguridad, así como de libros, informes institucionales de otras entidades y dependencias, y recuperó el área de impresión digital; y sobre la contribución del Pp E003 a la atención y satisfacción de la demanda, la entidad fiscalizada indicó que “con el fin de garantizar el cumplimiento de los servicios contratados en la impresión de los productos requeridos por el cliente, la oferta de valor de Talleres Gráficos de México se basa en la vinculación institucional, producción de documentos de alta seguridad, asesoría técnica, planeación estratégica y administración de cadena de suministros certificados”, para lo cual se aplican encuestas de satisfacción.

Además, la entidad reportó que para el indicador institucional 2.1 “Grado de cumplimiento en la satisfacción del cliente por órdenes de trabajo entregadas con calidad, seguridad y oportunidad”, se alcanzó un cumplimiento de la Meta para el bienestar del 8.3, al promediar el resultado de las variables que conforman la encuesta: “Calidad del producto”, “Tiempo de entrega” y “Cumplimiento de las especificaciones del producto”, en las cuales se obtuvo una calificación de 9, 8 y 8, respectivamente.

Se informó sobre el ejercicio de 2,319,132.2 miles de pesos, en 2024, mediante la instrumentación del Pp E003, así como la implementación del control interno de la institución con la aplicación de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional y brindando un Programa Anual de Capacitación al personal.

En cuanto a los indicadores de la MIR del Pp E003, cuatro de los cinco, correspondientes a los niveles de Componente, Propósito y Fin tuvieron un cumplimiento superior a la meta establecida, en tanto que el indicador de nivel de Actividad registró un cumplimiento del 69.4%, en razón de que “se alcanzó una meta de 110,608,412 pliegos impresos, con relación al programado del 159,395,107, toda vez que los proyectos de ventas se redujeron de

manera considerable, debido a que se dio prioridad al Proceso Electoral para la Elección de Presidente, Senadores y Diputados y a las elecciones de OPLES”.⁴

Con base en lo anterior, se determinó que la entidad fiscalizada rindió cuentas de las actividades y resultados sobre su desempeño con la ejecución del Pp E003 “Servicios de edición y artes gráficas para el Gobierno Federal”.

d) Objetivos de Desarrollo Sostenible

Respecto de la vinculación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Talleres Gráficos de México señaló que “no se identificó alineación ni vinculación alguna”. Asimismo, proporcionó el “Informe de Autoevaluación semestral 2024 de Talleres Gráficos de México” y la “Ficha técnica de los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados”, en los que se identifica la alineación del Pp E003 con la planeación de mediano plazo sin incluir la vinculación con los ODS.

2. Identificación de necesidades

Talleres Gráficos de México informó que “la atención de necesidades, y tendencias del mercado, se realiza mediante los estudios de mercado proporcionados por el área comercial [...] en los que se identifica la oferta y la demanda de productos y servicios del mercado de edición y artes gráficas”. Al respecto, el último estudio de este tipo es el denominado “Estudio de Mercado y Estrategia Comercial de Talleres Gráficos de México 2023-2024”, en el cual se desarrollan áreas de atención, debilidades y oportunidades identificadas por la entidad. Asociado a la identificación de necesidades, en el Programa Institucional de Talleres Gráficos de México 2020-2024 se enuncian 20 problemáticas propias de la gestión para la prestación de servicios de impresión y artes gráficas, que se agruparon en temas referidos a la falta de competitividad, así como la disminución del presupuesto público para los servicios que oferta la entidad fiscalizada y la baja rentabilidad de los solicitados.

En el “Estudio de Mercado y Estrategia Comercial de Talleres Gráficos de México 2023-2024” se reafirmaron las problemáticas ya enunciadas en el Programa Institucional, y se agregó la alta dependencia institucional a los procesos electorales, lo que limita la atención de la demanda de otros sectores o con otros propósitos, por lo que, en 2023, con base en la nueva estrategia comercial, se definieron acciones enfocadas a la planeación en los procesos administrativos y operativos, la capacitación del personal y la generación de herramientas de mejora continua, evaluación periódica e indicadores y, a 2024, para su atención se definieron 10 objetivos.⁵

⁴ OPLES: Organismos Públicos Locales.

⁵ 1) Eficiencia Operativa; 2) Optimización de la gestión de clientes; 3) Actualización de la oferta de servicios; 4) Fortalecimiento de las capacidades y habilidades del personal; 5) Automatización y optimización de procesos; 6) Coordinación estratégica interna; 7) Modelo mercadológico y servicio al cliente; 8) Prospección y adquisición de clientes; 9) Campañas de marketing y promoción, y 10) Aumento de la capacidad instalada.

Siete actividades del Informe de Autoevaluación 2024 estuvieron relacionadas con seis de los diez objetivos de la “Estrategia Comercial de Talleres Gráficos de México 2023-2024”, por lo que, para 2024, la entidad fiscalizada realizó acciones para conocer y atender las necesidades y tendencias del mercado de las artes gráficas en los sectores público, social y privado, por lo que actualizó su catálogo de servicios ofertados.

Asimismo, la realización de estudios de mercado incluyó un apartado correspondiente a “las tendencias del mercado”, que fueron reconocidas como aquellas “novedades tecnológicas⁶ que están apareciendo con el fin de mejorar la relación con el consumidor, y en mejorar su experiencia [...]”; además, se estableció que la impresión Offset sigue siendo “el método de mayor demanda en el mercado, debido a que presenta un bajo costo por unidad en producciones a gran escala”. Por lo que las tendencias de la demanda en el sector, para 2024, se mantuvieron en el rubro de los materiales promocionales, como folletos, catálogos y cuadernillos, utilizados en actividades publicitarias y de difusión; en la incorporación de tecnologías avanzadas en las prensas de impresión, incluyendo mejoras en tintas y tóneres, que han optimizado tanto la productividad como la calidad, lo anterior, sin dejar de mencionar la impresión personalizada y de tirajes cortos, lo que en conjunto demostró que Talleres Gráficos de México recaba información y elementos estadísticos que reflejan el estado de las funciones del Organismo.

En relación con el Programa Anual de Trabajo, Talleres Gráficos de México informó que “a diferencia de otras áreas donde es posible establecer un programa anual de trabajo con objetivos fijos, en la coordinación comercial y en la coordinación de producción no se elabora un plan anual”; además, refirió que no cuenta con dicho programa ni con un Programa Anual de Ventas, en tanto que “la producción está directamente ligada a la demanda del mercado y a las ventas efectivas. Debido a la naturaleza variable de los pedidos y a la necesidad de ajustarse a los requerimientos específicos de los clientes, la planificación se basa en proyecciones derivadas de las estrategias comerciales y no en un cronograma previamente estructurado”.

En lo que respecta a la realización de las proyecciones, en ausencia del Programa Anual de Ventas, se identificó que la entidad fiscalizada presenta como área de oportunidad documentar los criterios utilizados para su realización y su utilidad en el proceso de planeación y en la mejora de las estrategias comerciales.

En el transcurso de la auditoría, Talleres Gráficos de México informó, respecto de su planeación anual, que “enfrenta retos estructurales y normativos que inciden directamente en la conformación de un Programa Anual de Producción y Comercialización”, por lo que “dicha planificación ha adoptado la forma de proyecciones operativas, en virtud de que las metas de producción y comercialización están fuertemente condicionadas por factores externos”.

⁶ Clickable paper, códigos QR, realidad aumentada: la visión de un entorno físico del mundo real, mediante un dispositivo tecnológico, impresión 3d, impresión de dato variable, y las tintas inteligentes y especiales.

La entidad fiscalizada informó que planea modificar su norma interna con el fin de institucionalizar la “Proyección Anual de Ventas” como el documento formal de planeación anual, para lo cual acreditó haber iniciado las gestiones para realizar las modificaciones normativas consecuentes, con base en el “Cronograma para la actualización del Proyección Anual de Ventas”, en el cual se establecen los plazos y las actividades a desarrollar para la modificación, la implementación y seguimiento, proceso que, aproximadamente, concluirá en diciembre de 2026.

En tanto que Talleres Gráficos de México documentó el inicio de las gestiones para la planeación anual de su operación, mediante la institucionalización de la “Proyección Anual de Ventas”, con el propósito de tener herramientas para la programación de objetivos y metas, precisando las unidades responsables de su ejecución, y para contar los elementos que permitan la evaluación sistemática de su cumplimiento, la observación relacionada con la ausencia de un Programa Anual de Trabajo y de un Programa Anual de Ventas se da por solventada.

3. *Prestación de servicios*

En 2024, Talleres Gráficos de México tuvo 85 clientes potenciales, de los cuales el 89.4% (76) pertenecieron al sector público, el 9.4% (8) al privado y el 1.2% (1) al sector social; además, realizó el 16.6% (674) de las 4,057 cotizaciones solicitadas, suscribió 38 convenios, pero no contó con registros de las cotizaciones no aceptadas, ni del análisis de las causas de rechazo por parte del cliente para, con ello, proponer acciones de mejora. En relación con la prestación de servicios, la entidad fiscalizada suscribió 29 contratos y 18 pedidos, originándose 1,930 órdenes de trabajo, de las cuales el 52.0% (1,003) se realizaron por completo en las instalaciones de la entidad fiscalizada, y el 48.0% (927) contó con el apoyo de un externo para su realización o terminado, y del 99.6% (1,923) no se recibió quejas por parte de los clientes.

Asimismo, se realizaron 13 de 26 productos⁷ ofertados por Talleres Gráficos de México, los cuales representaron 608,330,140 unidades, el 66.6% (405,088,027) fue de documentos de alta seguridad, que correspondieron a boletas electorales y títulos profesionales, el 32.3% (196,489,129) a formas continuas, lo que en su conjunto acumuló un total de 98.9% de productos realizados, y el 1.1% (6,752,984) restante fueron folletos, plegados, trípticos, carteles, sobres, folders, impresión variable, libros, chalecos, material didáctico y revistas.

Sobre la información del Sistema Integral de Administración (SIA), se identificó que el sistema de gestión muestra el estado actual de los procesos y sus resultados, por lo que no

⁷ 1) libros (informes de labores e informes de actividades); 2) revistas; 3) folletos; 4) carteles; 5) trípticos; 6) plegados; 7) papelería comercial; 8) formas continuas; 9) folders; 10) sobres; 11) calendarios; 12) periódicos; 13) material didáctico; 14) impresión variable; 15) artículos promocionales; 16) impresos de alta seguridad (actas de nacimiento, cartillas de vacunación, cédulas profesionales, títulos académicos, boletas electorales, credenciales y certificados de identificación vehicular); 17) estados de cuenta; 18) boletos; 19) pendones; 20) chalecos; 21) camisas; 22) carpas; 23) gorras; 24) lonas; 25) manteles, y 26) mesas y sillas.

permite identificar el número de contratos y pedidos que se derivaron de las solicitudes de cotización y convenios, así como el número de órdenes de trabajo por contrato y pedido, ni el número de clientes preciso por sector, y el tipo de producto realizado; en cuanto a la clasificación de las órdenes de trabajo (línea de apoyo o adquisición de materia prima) y los diferentes productos que elabora, tampoco es posible seccionar la información, ya que ésta se muestra en procesos independientes, lo que limita la verificación integral de los servicios que otorga Talleres Gráficos de México.

Con base en lo anterior, como área de oportunidad, se identificó que Talleres Gráficos de México requiere implementar mecanismos que le permitan contar con sistemas que reporten información que sea confiable y de calidad, que dé constancia de los servicios otorgados por contratos pedidos y convenios, así como la clasificación de las órdenes de trabajo y los diferentes productos que elabora.

En cuanto a los indicadores de la MIR del Pp E003 relacionados con la prestación de servicios (órdenes de trabajo, pliegos impresos y ventas), para el indicador de Propósito “Porcentaje de cumplimiento de la meta de captación de ingresos por ventas”, se informó un logro del 168.7%, 68.7 puntos porcentuales mayor a la meta programada del 100.0%, debido a la formalización de los contratos electorales, lo que aumentó los ingresos por ventas captados en relación con lo proyectado; para el indicador de nivel de Componente “Porcentaje de órdenes de trabajo entregadas con oportunidad”, la entidad reportó la entrega con oportunidad de 1,320 órdenes de trabajo, para las cuales no se recibió alguna queja, y para el indicador de nivel de Actividad “Porcentaje de pliegos impresos producidos en el periodo”, se precisó que “se alcanzó una meta de 110,608,412 pliegos impresos, con relación al programado de 159,395,107, toda vez que los proyectos de ventas se redujeron de manera considerable, debido a que se dio prioridad al Proceso Electoral para la Elección de Presidente, Senadores y Diputados y a las elecciones de OPLES”.⁸

En el transcurso de la auditoría, Talleres Gráficos de México documentó que, respecto de la implementación de mecanismos de control para fortalecer los registros en su sistema, en términos de la identificación de los avances en la oferta de servicios y productos que proporciona, la Coordinación Comercial solicitó a la Subgerencia de Tecnologías de la Información la habilitación, en el Sistema de Información Administrativa (SIA) del “Módulo Comercial”, de casillas para el registro del estado de las cotizaciones, y en caso del rechazo de éstas por parte de los clientes, la integración de los motivos de su decisión, así como el número de contrato o pedido asociado a las cotizaciones y órdenes de trabajo, el nombre del cliente homologado, el producto solicitado del catálogo de productos que oferta la institución, así como las encuestas de satisfacción aplicadas a los clientes, con el objetivo de “eficientar los procesos del módulo comercial”.

Con base en lo anterior, la entidad fiscalizada acreditó el inicio de las gestiones para integrar en su sistema de información datos específicos sobre los resultados de sus actividades y el

⁸ OPLES: Organismos Públicos Locales.

avance de sus objetivos y metas de mediano plazo, con el fin de contar con información relevante y de calidad relacionada con el cumplimiento de su objetivo institucional de ofrecer servicios y soluciones integrales en materia editorial y en el campo de las artes gráficas, por lo que se solventa la observación.

4. *Contribución a la atención y satisfacción de la demanda de los sectores público, social y privado*

En cuanto a la evaluación de los servicios prestados por Talleres Gráficos de México, en términos de la satisfacción de los clientes, en la MIR del Pp E003 se estableció el indicador “Índice de Satisfacción del cliente a partir de las órdenes de trabajo entregadas”, cuyo método de cálculo no se correspondió con un índice, sino con un porcentaje, y la información disponible no permitió verificar el cumplimiento del 105.7% que fue reportado por la entidad fiscalizada en la Cuenta Pública 2024. Asimismo, en el Programa Institucional de Talleres Gráficos de México 2020–2024, se incluyó el indicador “Grado de cumplimiento en la satisfacción del cliente por órdenes de trabajo entregadas con calidad, seguridad y oportunidad”, para el cual se identificó una diferencia de 0.8 puntos decimales entre el promedio reportado en 2024 en el avance del indicador de 8.6, y el registrado en las encuestas de satisfacción que lo sustentan de 9.4. De las encuestas de satisfacción, la entidad informó que realizó seis encuestas, sin acreditar su utilidad para la toma de decisiones.

En cuanto al indicador “1.1. Porcentaje de posicionamiento que tiene TGM, respecto del valor del mercado de las artes gráficas en la APF y organismos autónomos”, del Programa Institucional de Talleres Gráficos de México 2020–2024, se reportó un logro del 135.0%, respecto de la meta programada del 41.0%. La entidad refirió que los datos del indicador son cifras preliminares y que su resultado integra el acumulado de 2023 y del primer semestre de 2024, sin que se tenga certeza de la contribución por cada año, y sin proporcionar información para acreditar lo reportado.

Con base en lo identificado en los indicadores evaluados, se determinó que Talleres Gráficos de México tiene como área de oportunidad implementar mecanismos que permitan procesar la información de las encuestas de satisfacción para establecer mejoras de la gestión y generar información relevante y de calidad que permita corroborar los avances de su programa institucional.

Con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, en el transcurso de la auditoría, Talleres Gráficos de México acreditó haber iniciado, en 2025, las gestiones para actualizar la MIR del Pp E003, en tanto que estableció un calendario de trabajo interno y mantuvo comunicación con la Secretaría de Gobernación para la revisión y diseño del Árbol de Problemas, Árbol de objetivos y el Diagnóstico Pp E003, por concluirse en agosto de 2025, con la participación de las áreas que ejecutan las actividades sustantivas del programa. Por lo que se determinó que se solventa la observación sobre la generación de porcentaje en lugar de un índice, en el diseño del indicador de la MIR del Pp E003 “Índice de Satisfacción del cliente a partir de las órdenes de trabajo entregadas”, ya que la entidad

fiscalizada inició las gestiones para analizar y mejorar la MIR del Pp E003, a fin de que sea consistente con su gestión institucional y se diseñe con base en la metodología de la Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados.

Respecto de las gestiones para la implementación de mecanismos de control para integrar datos específicos sobre los resultados de sus actividades institucionales y el avance de sus objetivos y metas de mediano plazo, en el transcurso de la auditoría, Talleres Gráficos de México documentó que la Coordinación Comercial solicitó a la Subgerencia de Tecnologías de la Información la habilitación, en el Sistema de Información Administrativa (SIA) del “Módulo Comercial”, de casillas para el registro de información que permita corroborar sus avances institucionales, así como las encuestas de satisfacción aplicadas a los clientes, con el objetivo de “eficientar los procesos del módulo comercial”, lo cual documentó con la “Minuta de Actividades Realizadas”, e indicó que la fecha estimada para su implementación es “la última semana de junio del año en curso”, con el fin de que la Coordinación Comercial “realice las pruebas necesarias y someta a consideración la conclusión del desarrollo solicitado o en su defecto, realizar los ajustes requeridos”.

En cuanto al reporte de los resultados institucionales, así como del avance de los objetivos y metas de mediano plazo, Talleres Gráficos de México informó que “el indicador relacionado con el ‘Grado de cumplimiento en la satisfacción del cliente por órdenes de trabajo entregadas con calidad, seguridad y oportunidad’ no se tiene contemplado para el Programa Institucional 2025-2030”; al respecto, con la revisión del proyecto del Programa Institucional, el cual es preliminar y está en proceso de aprobación por la Secretaría de Gobernación, como consta en los oficios proporcionados por la entidad fiscalizada, se verificó que la satisfacción del cliente, para el periodo de 2025-2030, no es el referente de la gestión institucional, sino la medición de los procesos que se registran en Sistema Integral de Administración de la entidad fiscalizada. Asimismo, sobre el posicionamiento que tiene la entidad fiscalizada, respecto del valor del mercado de las artes gráficas en la Administración Pública Federal y los organismos autónomos, ya no se considera su continuidad como un indicador para valorar su liderazgo en la impresión y digitalización de documentos por medio de la mejora continua de procesos y tecnología de vanguardia en la APF y órganos autónomos, ya que en el proyecto del Programa Institucional Talleres Gráficos de México 2025-2030, se identificó que se plantea un indicador enfocado a medir “la proporción de nuevos productos y servicios desarrollados y distribuidos”.

Con base en las mejoras solicitadas de la Coordinación Comercial a la Subgerencia de Tecnologías, para incluir las encuestas de satisfacción en el Sistema de Información Administrativa, con el fin de que estén disponibles para la toma de decisiones, así como con la incorporación de nuevos indicadores en el proyecto del Programa Institucional de Talleres Gráficos de México, la entidad acreditó el inicio de las gestiones para integrar datos específicos sobre los resultados de sus actividades y el avance de sus objetivos y metas de mediano plazo, con el fin de contar con información relevante y de calidad relacionada con el cumplimiento de su objetivo institucional de ofrecer servicios y soluciones integrales en materia editorial y en el campo de las artes gráficas, por lo que se solventa la observación.

5. *Control interno*

Para la evaluación del cumplimiento del control interno de Talleres Gráficos de México en 2024 se analizó la implementación de 53 elementos de los 17 principios de control interno, de los cuales el 24.5% (13) correspondió a la norma primera, el 20.8% (11) a la norma segunda, el 32.1% (17) a la norma tercera, el 15.1% (8) a la norma cuarta y el 7.5% (4) a la norma quinta.

Respecto de la norma primera “Ambiente de control”, se verificó que Talleres Gráficos de México aplicó los principios “2 - Ejercer la responsabilidad de vigilancia”, “3 - Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad”, “4 - Demostrar compromiso con la competencia profesional” y “5 - Establecer la estructura para el reforzamiento de la rendición de cuentas”. En relación con el principio “1- Mostrar actitud de respaldo y compromiso”, en el reactivo “En 2024, TGM aplicó encuestas de clima organizacional, en las que se hayan identificado áreas de oportunidad y acciones de mejora en la operación del Pp E003 ‘Servicios de edición y artes gráficas para el Gobierno Federal’, ¿le dio seguimiento y evaluó sus resultados?”, la entidad fiscalizada respondió que no, debido a que informó y documentó que, “de conformidad con oficio circular, emitido por la entonces Secretaría de la Función Pública [ahora Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno], por única ocasión no se aplicaría la ECCO 2024 [...]”.

En la norma segunda “Administración de riesgos”, se constató que la entidad fiscalizada dio cumplimiento a los principios “6 - Definir metas y objetivos institucionales”, “7 - Identificar, analizar y responder a los riesgos” y “8 - Considerar el riesgo de corrupción”, por lo que respecta al principio “9 - Identificar, analizar y responder al cambio”, en la respuesta a la pregunta de si TGM analizó y respondió a los cambios identificados y a los riesgos asociados con éstos, con el propósito de mantener un control interno apropiado, en los procesos del Pp E003 “Servicios de edición y artes gráficas para el Gobierno Federal”, la entidad fiscalizada señaló que “durante el ejercicio 2024, no se identificaron cambios en los riesgos de alto impacto adicionales a los registrados en la Matriz de Riesgos al inicio del ejercicio fiscal”.

En relación con la norma tercera “Actividades de control”, se verificó que la entidad fiscalizada cumplió con los principios “10 - Diseñar actividades de control”, “11 - Seleccionar y desarrollar actividades de control basadas en las Tecnologías de la Información y comunicaciones (TIC)” y “12 - Implementar actividades de control”.

En cuanto a la norma cuarta “Información y comunicación”, Talleres Gráficos de México aplicó los principios de control interno “14 - Comunicar internamente” y “15 - Comunicar externamente”. En relación con el principio “13 - Usar información relevante y de calidad”, dio una respuesta negativa en la pregunta “¿En 2024, TGM implementó un mecanismo o instrumento para verificar que la elaboración de informes, respecto del logro del plan estratégico, objetivos y metas institucionales, cumplan con las políticas, lineamientos y criterios institucionales establecidos, y éste se vinculó con la operación del Pp E003

‘Servicios de edición y artes gráficas para el Gobierno Federal’?”, ya que la entidad señaló que “no cuenta con un mecanismo o instrumento para verificar la elaboración de informes”.

Asimismo, se identificaron áreas de oportunidad específicas en materia de control interno en lo que corresponde a la información relevante y de calidad, para el logro de las metas y objetivos institucionales referente a su planeación anual, descritas en el resultado 2 “Identificación de necesidades”; en su Sistema Integral de Administración, en el registro de las cotizaciones no aceptadas y las causas de rechazo del cliente, la vinculación de los contratos y pedidos con las órdenes de trabajo y el número que derivaron de un convenio y tipo de clientes a los que se atiende, así como la clasificación de las órdenes y los diferentes productos que elabora, en el resultado número 3 “Prestación de servicios”, y en los registros de la satisfacción de clientes, en el resultado 4 “Contribución a la atención y satisfacción de la demanda de los sectores público, social y privado”. Al respecto, en el transcurso de la auditoría, la entidad fiscalizada acreditó las gestiones para integrar en su sistema de información datos específicos sobre los resultados de sus actividades y el avance de sus objetivos y metas de mediano plazo, con el fin de contar con información relevante y de calidad relacionada con el cumplimiento de su objetivo institucional de ofrecer servicios y soluciones integrales en materia editorial y en el campo de las artes gráficas.

En lo relativo a la norma quinta “Supervisión y mejora continua”, la entidad fiscalizada cumplió satisfactoriamente los principios “16 - Realizar actividades de supervisión” y “17 - Evaluar los problemas y corregir deficiencias”, con excepción de lo relativo a la utilización de los resultados de las auditorías de instancias fiscalizadoras de cumplimiento, de riesgos, de funciones, evaluaciones y de seguridad sobre Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, para retroalimentar a cada uno de los responsables y mejorar sus procesos, ya que Talleres Gráficos de México indicó en el cuestionario de control Interno que el principio 16 no fue aplicable en 2024, precisando que en diciembre de 2024 recibió los resultados de una auditoría por parte de la Oficina de Representación, por lo que se emitió una recomendación, cuyo cumplimiento se acreditó en mayo 2025.

Además, la entidad fiscalizada proporcionó el Informe Anual del Estado que Guarda el Sistema de Control Interno Institucional realizado en 2024, en el que se obtuvo un porcentaje general de cumplimiento del 85.9% de los elementos de control y por norma general de control interno, de conformidad con la Evaluación al Sistema de Control Interno Institucional, correspondiente al ejercicio 2024, y realizó actividades de difusión y capacitación que fortalecieron el cumplimiento del Código de Ética y Conducta, y definió acciones de identificación, descripción, evaluación, atención y seguimiento que le permitieron mitigar riesgos.

Consecuencias Sociales

En 2024, Talleres Gráficos de México, mediante la operación del Pp E003 “Servicios de edición y artes gráficas”, identificó las necesidades en materia de impresión y artes gráficas; realizó el 16.6% (674) de las 4,057 cotizaciones solicitadas; suscribió 38 convenios, 29 contratos y 18 pedidos, dando origen a 1,930 órdenes de trabajo, de las cuales el 52.0%

(1,003) se efectuó por completo en las instalaciones de la entidad fiscalizada, y el 48.0% (927) contó con el apoyo de un externo para su realización o terminado, y del 99.6% (1,923) no se recibió quejas por parte de los clientes, y se fabricaron 13 de 26 productos ofertados por Talleres Gráficos de México, los cuales representaron 608,330,140 unidades, a fin de satisfacer la demanda de los sectores público, social y privado, con lo que se contribuyó a la comunicación entre el Estado y la sociedad.

Resumen de Resultados, Observaciones, Acciones y Recomendaciones

Se determinaron 5 resultados, de los cuales, en uno no se detectó irregularidad y 4 fueron solventados por la entidad fiscalizada antes de la emisión de este Informe.

Dictamen

El presente se emite el 27 de mayo de 2025, 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 el cumplimiento de objetivos y metas de Talleres Gráficos de México en los servicios de edición y artes gráficas para el Gobierno Federal. Se aplicaron los procedimientos y las pruebas que se estimaron necesarios; en consecuencia, existe una base razonable para sustentar este dictamen.

En el Programa Sectorial de Gobernación 2020-2024 se reconoce que es necesario desarrollar capacidades que fortalezcan al Estado de derecho, para mejorar la gobernabilidad y disminuir la distancia entre la población y el gobierno; para ello, se busca implementar acciones que permitan que los ciudadanos perciban resultados reales y logren percatarse de los cambios gestados por un Gobierno Federal. Además, en el Programa Institucional de Talleres Gráficos de México 2020-2024 se reconoce que Talleres Gráficos de México tiene por objeto ofrecer y prestar servicios editoriales y en el campo de las artes gráficas a los sectores público, social y privado, por lo que se ha constituido como un importante instrumento de comunicación social entre el Estado y la sociedad, con el propósito de brindar servicios de impresión con calidad, seguridad y oportunidad.

Para atender dicho asunto de interés, en 2024, Talleres Gráficos de México operó el Programa presupuestario (Pp) E003 “Servicios de edición y artes gráficas para el Gobierno Federal”, con el objeto de prestar servicios de edición y artes gráficas para atender y satisfacer las necesidades de los sectores público, social y privado.

Los resultados de la fiscalización mostraron que, en 2024, por medio del Pp E003, Talleres Gráficos de México reportó un ejercicio de 2,319,132.2 miles de pesos correspondientes a recursos propios, lo cual fue consistente con sus registros internos, permitiendo la operación de dicho Pp para que la entidad fiscalizada prestara servicios de edición y artes gráficas para los sectores público, social y privado que solicitaron sus servicios.

Sobre la MIR del Pp E003, se identificó que en las causas que dan origen a la problemática específica que aborda el Pp, referida a que “Las Instituciones gubernamentales y privadas de México, requieren de alternativas suficientes de impresión y artes gráficas efectivas y de calidad para la difusión y comunicación de sus actividades”, no se incluye como raíz la difusión y comunicación de las actividades realizadas por las instituciones gubernamentales y privadas de México, ni se precisa los posibles efectos de no atender dicha problemática. Con base en lo anterior, se identificó como un área de oportunidad que la entidad fiscalizada defina las causas y efectos de la problemática que sustenta la operación del Pp E003. En cuanto a la lógica vertical y horizontal, de los cuatro objetivos establecidos en los niveles de Fin, Propósito, Componente y Actividad, tres fueron insuficientes e inconsistentes, y cuatro de los cinco indicadores presentaron áreas de oportunidad al no establecer con claridad la relación causa-efecto de los objetivos y en el diseño de los indicadores.

En relación con la rendición de cuentas, en el Informe de Gestión Gubernamental 2018-2024, el Programa Institucional de Talleres Gráficos de México 2020-2024 Avance y Resultados Enero 2023–Junio 2024, el Sexto Informe de Gobierno de la Secretaría de Gobernación y la Cuenta Pública, la entidad fiscalizada reportó información relativa a sus procesos sustantivos de prestación de servicios y del avance de los indicadores de la MIR del Pp E003. La entidad fiscalizada refirió que el Pp E003 no se vinculó con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Respecto de la identificación de necesidades, en 2024, Talleres Gráficos de México identificó 20 problemáticas en el Programa Institucional de Talleres Gráficos de México 2020-2024, relacionadas con la baja competitividad y la disminución del presupuesto público para los servicios que oferta la entidad fiscalizada y la baja rentabilidad de los servicios solicitados, problemáticas que fueron coincidentes con las áreas de atención, debilidades y oportunidades definidas en la “Estrategia Comercial de Talleres Gráficos de México 2023-2024”, para cuya atención se definieron tres acciones enfocadas a la planeación en los procesos administrativos y operativos, la capacitación del personal y la generación de herramientas de mejora continua, evaluación periódica e indicadores, de las que derivaron 10 objetivos para su atención: 1) Eficiencia Operativa; 2) Optimización de la gestión de clientes; 3) Actualización de la oferta de servicios; 4) Fortalecimiento de las capacidades y habilidades del personal; 5) Automatización y optimización de procesos; 6) Coordinación estratégica interna; 7) Modelo mercadológico y servicio al cliente; 8) Prospección y adquisición de clientes; 9) Campañas de marketing y promoción, y 10) Aumento de la capacidad instalada.

En el Informe de Autoevaluación 2024 se reportaron siete actividades relacionadas con seis de los objetivos y metas vinculados con las acciones descritas, con el propósito de conocer y atender las necesidades y tendencias del mercado de las artes gráficas en los sectores público, social y privado.

En cuanto a la planeación anual, Talleres Gráficos de México informó que, en 2024, no realizó un Programa Anual de Actividades y tampoco elaboró el Programa Anual de Ventas

correspondiente al año de revisión; no obstante, la entidad fiscalizada informó que realizó proyecciones de ventas. En lo que respecta a la realización de las proyecciones proporcionadas, en ausencia del Programa Anual de Ventas, se identificó que la entidad fiscalizada presenta como área de oportunidad documentar los criterios utilizados para su realización y su utilidad en el proceso de planeación y en la mejora de las estrategias comerciales.

En cuanto a la prestación de servicios por medio de la atención de la demanda de sus productos, la entidad fiscalizada, en 2024, realizó el 16.6% (674) de las 4,057 cotizaciones solicitadas, suscribió 38 convenios, pero no contó con registros de las cotizaciones no aceptadas, ni del análisis de las causas de rechazo por parte del cliente para, con ello, proponer acciones de mejora.

En relación con la prestación de servicios, Talleres Gráficos de México suscribió 29 contratos y 18 pedidos, originándose 1,930 órdenes de trabajo, de las cuales el 52.0% (1,003) se realizó por completo en las instalaciones de la entidad fiscalizada, y el 48.0% (927) contó con el apoyo de un externo para su realización o terminado, y del 99.6% (1,923) no se recibió quejas por parte de los clientes. Asimismo, se realizaron 13 de 26 productos⁹ ofertados por Talleres Gráficos de México, los cuales representaron 608,330,140 unidades, el 66.6% (405,088,027) fue de documentos de alta seguridad, que correspondieron a boletas electorales y títulos profesionales, el 32.3% (196,489,129) a formas continuas, lo que en su conjunto acumuló un total del 98.9% de productos realizados, el 1.1% (6,752,984) restante son folletos, plegados, trípticos, carteles, sobres, folders, impresión variable, libros, chalecos, material didáctico y revistas.

Sobre la información del Sistema Integral de Administración (SIA), que es el sistema de gestión que muestra el estado actual de los procesos y sus resultados, y la proporcionada por la entidad fiscalizada, se determinó que no permite identificar el número de contratos y pedidos que derivaron de las solicitudes de cotización y convenios, así como el número de órdenes de trabajo por contrato y pedido, ni el número de clientes preciso por sector, y el tipo de producto realizado; en cuanto a la clasificación de las órdenes de trabajo (línea de apoyo o adquisición de materia prima) y los diferentes productos que elabora, tampoco es posible seccionar la información, ya que ésta se muestra en procesos independientes, lo que limita la verificación integral de los servicios que otorgó Talleres Gráficos de México en 2024.

De los indicadores de la MIR del Pp E003 relacionados con la prestación de servicios (órdenes de trabajo, pliegos impresos y ventas), para el indicador de Propósito “Porcentaje

⁹ 1) libros (informes de labores e informes de actividades); 2) revistas; 3) folletos; 4) carteles; 5) trípticos; 6) plegados; 7) papelería comercial; 8) formas continuas; 9) folders; 10) sobres; 11) calendarios; 12) periódicos; 13) material didáctico; 14) impresión variable; 15) artículos promocionales; 16) impresos de alta seguridad (actas de nacimiento, cartillas de vacunación, cédulas profesionales, títulos académicos, boletas electorales, credenciales y certificados de identificación vehicular); 17) estados de cuenta; 18) boletos; 19) pendones; 20) chalecos; 21) camisas; 22) carpas; 23) gorras; 24) lonas; 25) manteles, y 26) mesas y sillas.

de cumplimiento de la meta de captación de ingresos por ventas”, se informó un logro del 168.7%, 68.7 puntos porcentuales mayor que la meta programada del 100.0%, debido a la formalización de los contratos electorales, lo que aumentó los ingresos por ventas captados en relación con lo proyectado; para el indicador de nivel de Componente “Porcentaje de órdenes de trabajo entregadas con oportunidad”, la entidad reportó que la entrega con oportunidad de 1,320 órdenes de trabajo, para las cuales no se recibió alguna queja, y para el indicador de nivel de Actividad “Porcentaje de pliegos impresos producidos en el periodo”, se precisó que “se alcanzó una meta de 110,608,412 pliegos impresos, con relación al programado del 159,395,107, ya que los proyectos de ventas se redujeron de manera considerable, debido a que se dio prioridad al Proceso Electoral para la Elección de Presidente, Senadores y Diputados y a las elecciones de OPLES¹⁰”.

Sobre la contribución a la atención y satisfacción de la demanda de los sectores público, social y privado, en la MIR del Pp E003 se estableció el indicador “Índice de Satisfacción del cliente a partir de las órdenes de trabajo entregadas”, cuyo método de cálculo no se correspondió con un índice, sino con un porcentaje, y la información disponible no permitió verificar el cumplimiento del 105.7% reportado. Asimismo, en el Programa Institucional de Talleres Gráficos de México 2020–2024, se incluyó el indicador “Grado de cumplimiento en la satisfacción del cliente por órdenes de trabajo entregadas con calidad, seguridad y oportunidad”, para el cual se identificó una diferencia de 0.8 puntos decimales entre el promedio reportado en el avance del indicador, que fue de 8.6, y el registrado en las encuestas de satisfacción que lo sustentan, que fue de 9.4. La entidad informó que realizó seis encuestas de satisfacción, sin acreditar su utilidad para la toma de decisiones.

En cuanto al indicador “1.1. Porcentaje de posicionamiento que tiene TGM, respecto del valor del mercado de las artes gráficas en la APF y organismos autónomos”, del Programa Institucional de Talleres Gráficos de México 2020–2024, se reportó un logro del 135.0%, respecto de la meta programada del 41.0%. La entidad refirió que los datos del indicador son cifras preliminares y que su resultado integra el acumulado de 2023 y del primer semestre de 2024, sin que se tenga certeza de la contribución por cada año, y sin proporcionar información para acreditar lo reportado.

Respecto del cumplimiento del control interno de Talleres Gráficos de México, mediante la implementación de 53 elementos de los 17 principios de control interno en 2024, de los cuales el 24.5% (13) correspondió a la norma primera, el 20.8% (11) a la norma segunda, el 32.1% (17) a la norma tercera, el 15.1% (8) a la norma cuarta y el 7.5% (4) a la norma quinta. De los 53 reactivos, la entidad fiscalizada respondió que implementó el 90.5% (48 reactivos) de las cinco normas generales, en el 5.7% (3 reactivos) “no”, en los principios “3 - Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad, 9 - Identificar, analizar y responder al cambio y 13 - Usar información relevante y de calidad” y en el 3.8% (2 reactivos) “no aplica”, en los principios “1- Mostrar actitud de respaldo y compromiso y 16 - Realizar actividades de supervisión”. Además, la entidad fiscalizada proporcionó el Informe Anual del Estado que

¹⁰ Organismos Públicos Locales.

Guarda el Sistema de Control Interno Institucional realizado en 2024, en el que se obtuvo un porcentaje general de cumplimiento del 85.9% de los elementos de control y por norma general de control interno, de conformidad con la Evaluación al Sistema de Control Interno Institucional, correspondiente al ejercicio 2024.

En conclusión, para 2024, Talleres Gráficos de México, mediante el Pp E003 “Servicios de edición y artes gráficas”, realizó acciones para conocer y atender las necesidades y tendencias del mercado de las artes gráficas en los sectores público, social y privado, lo que derivó en la actualización de su catálogo de servicios ofertados; realizó el 16.6% (674) de las 4,057 cotizaciones solicitadas; suscribió 38 convenios, 29 contratos y 18 pedidos, dando origen a 1,930 órdenes de trabajo, de las cuales el 52.0% (1,003) se elaboró por completo en las instalaciones de la entidad fiscalizada, y el 48.0% (927) contó con el apoyo de un externo para su realización o terminado, y del 99.6% (1,923) no se recibió quejas por parte de los clientes, y se realizaron 13 de 26 productos ofertados por Talleres Gráficos de México, los cuales representaron 608,330,140 unidades, el 66.6% (405,088,027) fue de documentos de alta seguridad, que correspondieron a boletas electorales y títulos profesionales, el 32.3% (196,489,129) a formas continuas, lo que en su conjunto acumuló el 98.9% del total de productos realizados, y el 1.1% (6,752,984) restante son folletos, plegados, trípticos, carteles, sobres, folders, impresión variable, libros, chalecos, material didáctico y revistas.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, Talleres Gráficos de México acreditó que inició las gestiones para el rediseño de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Pp E003 "Servicios de edición y artes gráficas para el Gobierno Federal", con base en el diagnóstico actualizado, así como con la verificación de la definición de la planeación de mediano plazo del sexenio en curso; para actualizar su normativa interna para institucionalizar la “Proyección Anual de Ventas” como documento formal de planeación anual, e integrar en el Sistema de Información Administrativa datos específicos sobre los resultados de sus actividades y el avance de sus objetivos y metas establecidos en la MIR y en la planeación de sectorial e institucional, con el fin de contar con información relevante y de calidad relacionada con el cumplimiento de su objetivo de ofrecer servicios y soluciones integrales en materia editorial y en el campo de las artes gráficas, y que éstos sean consistentes con la información reportada en sus documentos de rendición de cuentas.

Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:

Director de Área

Director General

L.C. Olivia Valdovinos Sarabia

Mtra. Brenda Vanessa López Gaona

Comentarios de la Entidad Fiscalizada

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

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

Se realizó la valoración de la documentación e información proporcionada por la Entidad Fiscalizada y se determinó que se atienden los hallazgos de los resultados números 1, 2, 3 y 4 como se precisa en los apartados correspondientes de este informe.

Apéndices

Procedimientos de Auditoría Aplicados

1. Verificar que, en 2024, los recursos asignados y ejercidos por Talleres Gráficos de México para la prestación de servicios en materia editorial y las artes gráficas estuvieron debidamente justificados y documentados presupuestalmente; constatar que el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados del Pp E003 "Servicios de edición y artes gráficas para el Gobierno Federal" cumplió con las directrices generales del Sistema de Evaluación de Desempeño; comprobar que en los documentos de rendición de cuentas se hayan reportado actividades relacionadas con los servicios prestados por parte de la entidad fiscalizada mediante la ejecución del Pp E003, e identificar la contribución de éste a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
2. Verificar que, en 2024, Talleres Gráficos de México identificó las necesidades en materia editorial y en el campo de las artes gráficas de los sectores público, social y privado.
3. Constatar que, en 2024, Talleres Gráficos de México prestó servicios en materia editorial y en el campo de las artes gráficas a los sectores público, social y privado.
4. Comprobar que, en 2024, Talleres Gráficos de México, con la prestación de los servicios en materia editorial y en el campo de las artes gráficas, contribuyó a la atención y satisfacción de la demanda de los sectores público, social y privado.
5. Constatar que, en 2024, Talleres Gráficos de México implementó el control interno, conforme a la normativa aplicable, para proporcionar una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos y metas del Pp E003.

Áreas Revisadas

La Coordinación de Administración y Finanzas, la Coordinación Comercial y la Coordinación de Producción, de Talleres Gráficos de México.