

Informe de Rendición de Cuentas 2006-2012



Vivir Mejor



SERVICIO POSTAL
MEXICANO

SCT



GOBIERNO
FEDERAL



Contenido

11.1. Presentación	3
1.1. Marco legal al que se da cumplimiento con la elaboración del Informe	3
1.2. Descripción de los servicios y funciones	3
1.3. Objetivos institucionales y su vinculación con el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012	6
11.2. Marco jurídico de actuación	8
11.3. Las acciones y los resultados relevantes obtenidos durante el periodo comprendido del 1 de diciembre de 2006 al 31 de diciembre de 2011.....	12
3.1. Introducción.....	12
3.2. Planeación.....	14
3.3. Recursos Humanos.....	17
3.4. Nuevo Modelo Operativo Postal.....	20
3.5. Operación del Servicio Mexpost	24
3.6. Implementación del Sistema Integral de Operación.....	25
3.7. Inspección Postal	26
3.8. Política Comercial	27
3.9. Medidas de Contención del Gasto	32
3.10. Cobertura	33
3.11. Códigos Postales	35
3.12. Filatelia.....	37
3.13. Conclusiones	38
11.4. Aspectos financieros y presupuestarios.....	40
11.5. Recursos humanos	44
11.6. Recursos materiales.....	45
6.1. Recursos Tecnológicos	45
6.2. Bienes Muebles.....	46
6.3. Bienes inmuebles	46
6.4. Obra Pública.....	47
11.7. Programa Especial de Mejora de la Gestión en la Administración Pública Federal 2008-2012	48
11.8. Programa Nacional de Rendición de Cuentas, Transparencia y Combate a la Corrupción 2008-2012.....	63
11.9. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental	72
11.10. Observaciones de auditorías de las instancias de fiscalización en proceso de atención.....	78
11.11. Procesos de desincorporación.....	79
11.12. Bases o convenios de desempeño y convenios de administración por resultados.....	80
11.13. Otros aspectos relevantes relativos a la gestión administrativa	81
11.14. Acciones y compromisos relevantes en proceso de atención.....	82

11.1. Presentación

Por decreto presidencial publicado en el Diario Oficial el 20 de agosto de 1986, se crea el Organismo descentralizado denominado Servicio Postal Mexicano, como respuesta a la necesidad de modernizar las prácticas operativas y administrativas en busca de una mayor productividad en la prestación de los servicios de comunicación; de esta forma el Organismo adquiere personalidad jurídica y patrimonio propios y pasa a formar parte de la Administración Pública Paraestatal.

El Servicio Postal Mexicano, tiene bajo su responsabilidad otorgar el servicio público de correos en toda la República Mexicana, de forma exclusiva como lo marca el artículo 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Misión

Proporcionar de manera eficiente y confiable a la población, el servicio postal universal, que facilite la comunicación, favorezca el comercio y promuevan el desarrollo socioeconómico de México.

Visión

Ser una institución eje de las comunicaciones, moderna, autosuficiente y competitiva, que atienda a través de la red postal a todas las poblaciones del país, sirviendo como un integrador comunitario que fomente su desarrollo socioeconómico.

1.1. Marco legal al que se da cumplimiento con la elaboración del Informe

- DECRETO para realizar la entrega-recepción del informe de asuntos a su cargo y recursos asignados, al momento de separarse del empleo, cargo o comisión. (DOF 14- sep-2005).
- ACUERDO para realizar la entrega-recepción del informe de los asuntos a su cargo y de los recursos que asignados. (DOF 13-oct-2005).
- LINEAMIENTOS para la elaboración de los Libros Blancos y Memorias Documentales. (DOF 10-oct-2011).
- ACUERDO para la Rendición de Cuentas de la Administración Pública Federal 2006-2012. (DOF 19-dic-2011).
- LINEAMIENTOS para la Formulación del Informe de Rendición de Cuentas de la Administración Pública Federal 2006-2012. (DOF 18-ene-2012).

1.2. Descripción de los servicios y funciones

Los servicios siguientes que regulan la prestación, operación, organización, vigilancia y administración del servicio público de correos, de servicios diversos y de los demás servicios que se contemplan en la Ley del Servicio Postal Mexicano y su Reglamento:

- Acuse de Recibo de envíos y correspondencia registrados
- Almacenaje
- Aviso de Pago de Giros
- Cajas de Apartado
- Cartilla de Identificación Postal
- Correspondencia con Derechos por Cobrar
- Correspondencia Ordinaria
- Correspondencia Registrada
- Depósitos Masivos de Correspondencia y Envíos
- Emisión de Estampillas
- Envíos:
 - Impresos.
 - Diarios, Libros y publicaciones periódicas.
 - Bultos conteniendo mercancías.
 - Piezas agrupadas y con tasa única.
 - Cartas y tarjetas distintas a la correspondencia.
- Envíos Ordinarios
- Envíos Registrados
- Entrega de Correspondencia y Envíos:
 - A domicilio
 - En ventanilla:
 - a) La dirigida a lista de correos.
 - b) La enviada a poste restante.
 - c) La destinada a lugares donde no exista reparto a domicilio.
 - d) La devuelta por carteros con expresión de las causas que impidieron su entrega en domicilio.
 - e) La de envíos conteniendo mercancías salvo en aquellos lugares en que se haya establecido el reparto a domicilio.
 - f) La de reembolso.
 - g) La asegurada.
 - h) La amparada con boleta aduanal, la sujeta a permisos o al pago de impuestos o derechos en el momento de entrega.
 - i) La irregular, como la no franqueada o insuficientemente franqueada.
 - j) La que por su peso o volumen no sea posible entregar en domicilio.
 - En Cajas de Apartado
- Expendios de Estampillas Postales a cargo de Particulares
- Franqueo
- Franquicia Postal
- Franquicias Postales
- Giros Postales
- Indemnizaciones

- Máquinas Franqueadoras
- Reclamaciones
- Reembolso
- Reexpedición de Correspondencia o Envíos,
- Registro Postal
- Seguro Postal
- Servicio Acelerado de Correspondencia y Envíos
- Servicio por su destino Nacional e Internacional
- Servicios de Cartas, Propaganda Comercial, Publicaciones Periódicas y Envíos Mixtos,
- Servicios proporcionados por Agentes
- Tarjetas Postales
- Transporte de Correspondencia y Envíos
- Vales Postales

Con base en el DECRETO por el que se crea el Organismo descentralizado denominado Servicio Postal Mexicano, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de agosto de 1986 y su Estatuto Orgánico, tiene las funciones siguientes:

- Prestar el servicio público de correos;
- Programar, organizar, operar y controlar, ajustándose a los programas sectoriales respectivos, la prestación del servicio público de correos y diversos a su cargo, que se encuentren establecidos en las leyes, normatividad, convenios internacionales vigentes y demás ordenamientos jurídicos relativos y aplicables;
- Realizar los estudios técnicos y económicos necesarios para proponer a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público los montos de las tarifas aplicables a los servicios que proporciona y obtener la sanción correspondiente. Dicha propuesta se presentará ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público habiendo sido aprobada previamente por la Junta Directiva del Servicio Postal Mexicano;
- Aportar a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes todos los datos y elementos a su disposición, para la formulación de los Decretos en que se ordenen las emisiones de estampillas filatélicas;
- Administrar los Museos y las Bibliotecas Postales del Servicio Postal Mexicano, así como los servicios filatélicos;
- Proponer la normatividad que se requiera para el cumplimiento de las funciones del Servicio Postal Mexicano y de los convenios postales internacionales;
- Elaborar, expedir, dejar sin efectos y mantener actualizados los manuales del Servicio Postal Mexicano;

- Administrar los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros presupuestales que le sean asignados, así como los ingresos que obtenga por la comercialización de los servicios que preste y los demás bienes que integren su patrimonio;
- Analizar, elaborar y ejecutar todas aquellas estrategias financieras con la finalidad de proveer alternativas de financiamiento al Servicio Postal Mexicano apegado a los proyectos y/o programas del mismo;
- Prestar servicios financieros necesarios para el adecuado funcionamiento del Servicio Postal Mexicano de conformidad con la legislación aplicable y de acuerdo a los lineamientos que emita la Junta Directiva, y
- En general, realizar y celebrar los actos jurídicos necesarios para el desarrollo de sus funciones, de acuerdo con las disposiciones legales aplicables.

1.3. Objetivos institucionales y su vinculación con el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012

1. Modernizar la gestión del servicio postal, para lograr una operación más eficiente e incrementar la calidad de sus servicios y productos.
2. Mejorar la seguridad y supervisión de los procesos operativos, para garantizar la integridad, valor y confidencialidad de la correspondencia y envíos, así como las condiciones físicas y operativas de la infraestructura postal.
3. Fortalecer la organización y administración de los recursos humanos, financieros, materiales y de tecnología, para lograr que la operación del servicio público de correos y diversos, sea transparente, eficiente y eficaz.
4. Promover los servicios filatélicos a nivel nacional e internacional a fin de posicionar a la filatelia mexicana, proporcionando un servicio eficaz, eficiente y de calidad entre los coleccionistas, filatelistas y público en general; para mejorar la difusión de la cultura y los valores.
5. Incrementar la cobertura y oferta de servicios del Correo, para garantizar el acceso a una diversidad de servicios postales, ajustando la oferta a las necesidades de la sociedad.
6. Promover el desarrollo de las tecnologías de la Información de acuerdo con las directrices de e-México.

Los objetivos institucionales del Organismo, se encuentran vinculados con el Plan Nacional de Desarrollo y el Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes, como se muestra a continuación:

Plan Nacional de Desarrollo

Eje de Políticas Públicas: 2.- Economía competitiva y generadora de empleos.

Objetivos de Políticas Públicas: Objetivo 14. Garantizar el acceso y ampliar la cobertura de infraestructura y servicios de transporte y comunicaciones, tanto a

nivel nacional como regional, a fin de que los mexicanos puedan comunicarse y trasladarse de manera ágil y oportuna en todo el país y con el mundo, así como hacer más eficiente el transporte de mercancías y las telecomunicaciones hacia el interior y el exterior del país, de manera que estos sectores contribuyan a aprovechar las ventajas comparativas con las que cuenta México. Objetivo 5. Potenciar la productividad y competitividad de la economía mexicana para lograr un crecimiento económico sostenido y una más dinámica creación de empleos.

Programa Sectorial

Objetivos Sectoriales: Objetivo 14. Cobertura, Calidad, Seguridad y Competitividad. Objetivo 5. Cobertura y Calidad

Objetivo del Subsector Comunicaciones: 8.2.1 (10.1) Incrementar la cobertura de los servicios y promover el uso óptimo de la infraestructura instalada en el país, a efecto de que la población tenga acceso a una mayor diversidad de servicios, ajustándose a las necesidades de los consumidores mexicanos, especialmente en zonas urbanas y rurales de escasos recursos, para sentar las bases de un desarrollo más equitativo en el país.

8.2.3 (10.3) Promover la competencia entre las diferentes modalidades de servicios en un contexto de procesos abiertos y transparentes que permita el desarrollo eficiente del sector, que se refleje en más y mejores servicios a precios más accesibles para la población.

11.2. Marco jurídico de actuación

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Leyes

- Ley Aduanera
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal en curso.
- Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
- Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
- Ley de Protección y Defensa del Usuario de Servicios Financieros
- Ley de Vías Generales de Comunicación.
- Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
- Ley del Servicio Postal Mexicano.
- Ley Federal de Instituciones de Fianzas
- Ley Federal de las Entidades Paraestatales.
- Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo
- Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental
- Ley Federal del Equilibrio Ecológico y la Protección del Ambiente.
- Ley Federal del Trabajo.
- Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
- Ley Federal sobre Monumentos y Zonas Arqueológicas, Artísticas e Históricas.
- Ley General de Asentamientos Humanos.
- Ley General de Bienes Nacionales.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Ley General de Instituciones y Sociedades Mutualistas de Seguros.
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.
- Ley sobre el Contrato de Seguro.

Códigos

- Código Civil del Distrito Federal y de los Estados.
- Código Civil Federal.
- Código Federal de Procedimientos Civiles.
- Código Federal de Procedimientos Penales.
- Código Fiscal de la Federación.

- Código Penal Federal

Tratados

- Tratados de Libre Comercio celebrados por México.

Reglamentos

- Reglamento de la Comisión Nacional Mixta de Escalafón.
- Reglamento de la Ley Aduanera
- Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Reglamento de la Ley de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
- Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales
- Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaría.
- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental
- Reglamento de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización.
- Reglamento de Prestaciones Económicas de la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
- Reglamento del Código Fiscal de la Federación.
- Reglamento para la Operación del Organismo Servicio Postal Mexicano.
- Reglamento tipo que deberán adoptar los Administradores de los Inmuebles de Propiedad Federal ocupados por distintas Oficinas Gubernamentales, para su Administración, Rehabilitación, Mejoramiento, Conservación y Mantenimiento constantes.

Lineamientos

- Lineamientos específicos para la aplicación y seguimiento de las medidas de austeridad y disciplina del gasto de la Administración Pública Federal.
- Lineamientos Generales para la Administración de Almacenes de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal
- Lineamientos para fomentar la participación de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES), en los procedimientos de contratación de obras públicas y servicios relacionados con las mismas que realicen la dependencias y entidades de la Administración Pública Federal.
- Lineamientos para la Adquisición y Enajenación de Inmuebles por parte de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal.
- Lineamientos para la determinación de los requerimientos de información que deberá contener el mecanismo de planeación de programas y proyectos de inversión.

- Lineamientos Relativos a la Integración del Reglamento Tipo que deberán Adoptar los Administradores de los Inmuebles Ocupados por Distintas Oficinas Gubernamentales, para su Administración, Rehabilitación, Mejoramiento, Conservación y Mantenimiento Constantes.

Decretos

- Decreto por el que se crea el Organismo Descentralizado denominado Servicio Postal Mexicano.
- Decreto que establece las medidas de austeridad y disciplina del Gasto de la Administración Pública Federal.
- Decreto del Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal que corresponda

Otros

- Convenio Postal Universal.
- Estatuto Orgánico del Servicio Postal Mexicano.
- Manual de Organización Institucional del Servicio Postal Mexicano.
- Contrato Colectivo de Trabajo.
- Disposiciones Generales a las que deberán sujetarse las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal para su incorporación al Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo.
- Normas Generales para el Registro, Afectación, Disposición Final y Baja de Bienes Muebles de la Administración Pública Federal Centralizada.
- Acuerdo por el que se expide el Manual de Percepciones de la Administración Pública Federal.
- Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Financieros.
- Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones Generales para la Transparencia y los Archivos de la Administración Pública Federal y el Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de Transparencia y de Archivos.
- Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en Materia de Control Interno y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.
- Acuerdo por el que se establecen las disposiciones en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales.
- Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en las materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera.



Informe de Rendición de Cuentas de la Administración Pública Federal 2006 – 2012.

- Acuerdo por el que se modifica el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas.
- Acuerdo por el que se modifica el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
- Acuerdo que reforma adiciona el diverso por el que se establecen disposiciones administrativas en materia de tecnologías de la información y comunicaciones y expide Manual Administrativo de Aplicación General en esa materia y en Seguridad de la Información
- Normatividad interna del Sepomex: <http://intranet/GORG/Forms/AllItems.htm>

11.3. Las acciones y los resultados relevantes obtenidos durante el periodo comprendido del 1 de diciembre de 2006 al 31 de diciembre de 2011.

3.1. Introducción

El Servicio Postal Mexicano es responsable de la prestación del servicio público de correos, que es una actividad estratégica que se encuentra reservada en forma exclusiva al Estado en los términos de los Artículos 25 y 28 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Los servicios postales proporcionan una red de comunicaciones esencial que sirve de apoyo al desarrollo nacional y al crecimiento económico, al incrementar la competitividad mediante la reducción de los costos de comunicación y comercio. A pesar del desarrollo de las telecomunicaciones, el correo sigue siendo importante y relevante. En muchos países, estos servicios son el sistema de comunicaciones con mayor cobertura. Es por ello que en los 191 países miembros de la Unión Postal Universal, existen operadores postales que proveen el servicio postal universal, entendido como “la prestación permanente de servicios postales básicos de calidad, en todos los puntos del territorio de un país, a precios asequibles”.

En el mundo, el volumen de materia postal ha crecido muy poco en las últimas dos décadas y los volúmenes del correo social, que comprende la distribución de materia postal individual, tiende a decrecer. Lo anterior se ha compensado, pero cada vez en menor medida, con el correo masivo o corporativo, por medio del cual las empresas envían impresos, publicidad, estados de cuenta, entre otros materiales, a sus clientes.

Por lo anterior, los ingresos del Organismo dependen principalmente del correo corporativo (franqueo y porte pagado). Este segmento representó el 71.3% de los ingresos propios en el periodo 2007-2011, mientras la participación del correo social (productos postales) fue de 8.2%. Por su parte, el servicio de mensajería y paquetería acelerada Mexpost tuvo ingresos equivalentes al 11.5% del total. El 9% restante correspondió al servicio internacional, estampillas filatélicas y comisiones financieras.

Participación de las Líneas de Negocio de Sepomex en el Ingreso total 2007-2011



Desde los años 90, el servicio proporcionado por Sepomex comenzó a deteriorarse, ya que los servicios ofrecidos no se modernizaron para atender las demandas de grandes clientes corporativos, en cuanto a información de desempeño de la entrega y rastreo oportuno de piezas registradas, por ejemplo.

Lo anterior tuvo dos efectos:

- Se deterioró la imagen del Organismo y los clientes comenzaron a tener la percepción de baja calidad en los servicios, lo cual dificulta obtener nuevos contratos y pone en riesgo los existentes. Esto se reflejó en que, entre los años 2000 y 2006, los ingresos propios se mantuvieron prácticamente estancados.
- Comenzaron a operar empresas que distribuyen correspondencia, al margen de lo establecido en la Ley del Servicio Postal Mexicano, las cuales solamente ofrecen servicios para clientes corporativos, por lo cual tienen costos de operación mucho menores a los de Sepomex, que tiene la obligación de prestar el servicio postal universal.

Por lo anterior, ante la situación del Organismo al inicio de la presente Administración, los esfuerzos se han orientado al objetivo de impulsar la modernización operativa, a fin de proporcionar un mejor servicio y aumentar así las posibilidades de obtención de ingresos.

Lo anterior es congruente con el objetivo 14 del Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, en el cual se estableció la directriz para “garantizar el acceso y ampliar la cobertura de infraestructura y servicios de transporte y comunicaciones, tanto a nivel nacional como regional, a fin de que los mexicanos puedan comunicarse y

trasladarse de manera ágil y oportuna en todo el país y con el mundo, así como hacer más eficiente el transporte de mercancías y las telecomunicaciones hacia el interior y el exterior del país, de manera que estos sectores contribuyan a aprovechar las ventajas comparativas con las que cuenta México”.

Asimismo, en el Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes 2007-2012 se planteó *“la necesidad de modernizar y eficientar el servicio postal, a fin de mejorar la calidad de los servicios y para enfrentar los desafíos de las tendencias del volumen de correspondencia”* (p. 26). Por ello, las actividades de Sepomex se enmarcan dentro de la estrategia 8.2.1 del Programa, que está vinculada con dos de los cuatro objetivos sectoriales:

- **Cobertura.** Ampliar la cobertura geográfica y social de la infraestructura y los servicios que ofrece el Sector, con el fin de que los mexicanos puedan comunicarse, trasladarse y transportar mercancías de manera ágil, oportuna y a precios competitivos, dentro del país y con el mundo.
- **Calidad.** Promover altos niveles de confiabilidad, oportunidad, eficiencia y cuidado del medio ambiente en el desarrollo de la infraestructura y los servicios de comunicaciones y transportes, para contribuir a elevar la productividad del sector y el desarrollo económico y social del país.

Estrategia 8.2.1 (10.1). Incrementar la cobertura de los servicios y promover el uso óptimo de la infraestructura instalada en el país, a efecto de que la población tenga acceso a una mayor diversidad de servicios, ajustándose a las necesidades de los consumidores mexicanos, especialmente en zonas urbanas y rurales de escasos recursos, para sentar las bases de un desarrollo más equitativo en el país.

La estrategia tiene dos líneas de acción:

- Impulsar el desarrollo y expansión de redes y servicios de comunicaciones con el objeto de que se proporcionen los servicios a aquellas zonas geográficas que actualmente no son cubiertas con la finalidad de integrar económica, social y culturalmente a una mayor población del país.
- Utilizar de manera óptima la infraestructura de comunicaciones instalada en el país, con la finalidad de hacer frente a las diferentes necesidades que tiene México en diversos sectores de la economía.

3.2. Planeación

3.2.1. Plan de Transformación

En 2007 se integró un Plan de Transformación, en el cual se definieron acciones específicas para mejorar de manera integral la operación postal y generar mayores ingresos.

En particular, el Plan se basaba en tres elementos estrechamente relacionados y que se realizarían **simultáneamente**:

- Un significativo aumento en los ingresos, con la captación de más clientes, provisión de nuevos servicios y una campaña de cambio de imagen.
- Mejora de la operación postal con adecuaciones a centros operativos, implantación de un sistema de rastreo (*track and trace*), adquisición de equipo de transporte y el rediseño de rutas de distribución.
- El aumento de la plantilla laboral y el otorgamiento de incentivos económicos a los trabajadores.

La nueva estructura de recursos humanos y la mejora en equipamiento permitiría una mejora en la calidad del servicio, lo cual sería la base para el aumento en los ingresos.

Como se comenta más adelante, la aplicación de este Plan entre 2007 y 2009 contribuyó a mejorar la situación operativa, con la celebración del Convenio para el Fomento al Alto Desempeño, con lo que se dio un paso importante para establecer un mecanismo de incentivos a la productividad, inversión en vehículos y obra pública y el cambio de imagen del Organismo, entre otras acciones.

No obstante, se habían proyectado incrementos anuales de los ingresos propios de 6.56% y 26.5% en 2008 y 2009, respectivamente. Desgraciadamente, los esfuerzos para captar más clientes no tuvieron los resultados esperados, por lo que los ingresos solamente crecieron en 2.2% en 2008 y en 2009 se observó una disminución de 2.2%, mientras que, al mismo tiempo, la plantilla ocupada aumentó en más de 2,200 personas.

3.2.2. Planeación 2009-2011

En 2009, debido a que los resultados del Plan de Transformación no fueron los esperados, se realizaron cambios en la planeación del Organismo.

La situación financiera se complicó, debido a los aumentos del gasto, del orden de 33.7% y 21.3% en 2008 y 2009, respectivamente, a consecuencia principalmente del impacto en el gasto en servicios personales del otorgamiento del incentivo o bono al Alto Desempeño y del aumento de personal que se había contratado para atender el aumento en la operación planeada. El número de plazas autorizadas se incrementó en 3,080 entre diciembre de 2006 y diciembre de 2008, y se registró un aumento de 2,244 plazas ocupadas, principalmente carteros.

Este escenario implicó un aumento en el monto de transferencias del Gobierno Federal, de 442 millones de pesos en 2007 a 1,290.2 millones en 2008 y 2,828.3 en 2009.

Además del desbalance entre ingresos y gastos, se tuvieron que cubrir pasivos que se arrastraban desde 2008, principalmente por obligaciones fiscales y de seguridad social, que no pudieron ser cubiertas con la debida oportunidad.

Por estas razones, la situación financiera de Sepomex se volvió crítica e hizo que se tomara una decisión con respecto al futuro del Organismo. Se decidió profundizar en la modernización de la operación, como una base indispensable para mejorar el servicio y aumentar los ingresos.

De manera inmediata, atender la difícil situación requería:

- Ajustar la plantilla laboral, así como la forma de otorgar los incentivos económicos a los trabajadores.
- Obtener un mayor volumen de transferencias fiscales para enfrentar las obligaciones de pago.

A fin de adecuar la planeación de mediano plazo, se revisó el Plan de Transformación, con un objetivo general y tres específicos:

Objetivo general: Lograr un nivel de servicio más competitivo en el mercado de correspondencia, paquetería y mensajería, fortaleciendo la calidad y eficiencia de los procesos operativos esenciales, y maximizando el valor de su red de servicio.

Objetivos específicos y acciones:

- Establecimiento de una estructura organizacional adecuada, que permitiera reducir el gasto corriente e incentivar una nueva cultura laboral.
 - Ajuste a la plantilla laboral al nivel acorde con la operación del Organismo.
 - Aplicación de mecanismos efectivos de medición de la productividad y calidad.
 - Introducción de la polifuncionalidad en el trabajo operativo.
- Implementación de un nuevo modelo operativo para mejorar la calidad de los servicios.
 - Optimización de la red de transporte.
 - Rediseño de los procesos de clasificación de materia postal.
 - Control de la entrega en la última milla.
 - Fortalecimiento de la inspección postal.
- Política comercial acorde a la capacidad de operación y los recursos tecnológicos disponibles, que posibilitara generar mayores ingresos.
- Contención del gasto, a fin de reducir el déficit de operación, conjuntamente con la política comercial.

Lo anterior se apoya en la consolidación de un sistema integral de operación.

En las siguientes secciones se presentan los aspectos relevantes de las acciones descritas en este inciso 1.2.

3.3. Recursos Humanos

3.3.1. Nueva Estructura Orgánica

En mayo de 2008 se aprobó la reorganización estructural para el fortalecimiento de la cadena de supervisión y acotamiento de responsabilidades, la cual permitió tener un mayor control de las actividades administrativas, así como una descentralización mejor definida de las responsabilidades operativas y comerciales, mediante la creación de tres direcciones regionales (Norte, Centro y Sur) y una Metropolitana. (Informe de Labores 2007-2008).

3.3.2. Plantilla Laboral

A finales de 2006 había 19,885 plazas ocupadas. En 2007 se contrataron nuevos carteros como eventuales, para fortalecer la red de distribución, de conformidad con el Plan de Transformación (Informe de Labores 2007-2008). No obstante, como se comentó anteriormente, en 2009 se tuvo que realizar un ajuste a la plantilla laboral, para mantenerla en un nivel acorde con la operación del Organismo. Así, el número de plazas ocupadas a finales de ese año redujo en 2,417 (10.9%) respecto al número observado en 2008.

Plazas Autorizadas y Ocupadas
Datos a diciembre de cada año



Esta reducción de personal tuvo como consecuencia que 1,424 rumbos de reparto quedaran sin titular, por lo se inició un proceso de reestructuración de rumbos en todo el país, lo cual requirió analizar y balancear las cargas de trabajo en los centros de reparto, para cubrir de forma equilibrada el servicio de entrega (SCT).

Informe de Labores 2009-2010). Este proceso concluyó en el primer semestre de 2010.

3.3.3. Bono de Alto Desempeño

En noviembre de 2007, en la negociación del Contrato Colectivo de Trabajo con el Sindicato Nacional de Trabajadores del Servicio Postal Mexicano, se celebró el Convenio de Alto Desempeño, a través del cual se estableció la bolsa de alto desempeño, con la que se otorga un incentivo monetario a los trabajadores (bono de alto desempeño, BAD), a cambio de lograr objetivos de productividad y un aumento en la duración de la jornada semanal de trabajo de 35 a 48 horas (SCT. *Informe de Labores 2007-2008*). Por lo anterior, la productividad medida en horas de trabajo se incrementó 37.1%, lo cual fue equivalente a que se hubiera dado la contratación adicional de 6,382 trabajadores (37% de la plantilla de trabajadores de base).

El mecanismo permitió sustituir diversos incentivos de productividad y calidad existentes, que no estaban adecuadamente articulados, tales como convenios locales de productividad o incentivos por puntualidad y asistencia.

Los indicadores de desempeño para otorgar el BAD han evolucionado. Entre noviembre de 2007 y 2009, el otorgamiento del estímulo se basó en un indicador de “*piso limpio*”, que era una medida básica y se dificultaba su medición, además de que se prestaba a discrecionalidad.

En marzo de 2010 se realizó una revisión del BAD, con lo que se modificó el indicador para alinearlos a los principios de una nueva cultura laboral: a) la flexibilización de las relaciones laborales y b) correlación entre remuneraciones de los trabajadores y productividad y calidad (SCT. *Informe de Labores 2009-2010*).

Se consideraron indicadores para medir el resultado, la oportunidad y la calidad de 18 procesos y 52 subprocesos que abarcan las diversas actividades del proceso postal, desde la recepción hasta la entrega, y se establecieron metas, plazos y niveles de calidad, considerando las quejas reportadas.

Los indicadores incentivan el trabajo en equipo, ya que la calificación de cada trabajador depende en 90% del trabajo del grupo del que forma parte y 10% de su esfuerzo individual.

En 2009, el porcentaje de efectividad promedio obtenido por los trabajadores fue de 94.2%, el cual disminuyó a 84.4% en 2010 con la aplicación de los nuevos indicadores. A partir de ese año se inició un proceso de supervisión de la aplicación del estímulo y en 2011 se incorpora la medición automatizada con el uso de los registros de entrega de correspondencia de los mini lectores ópticos (minlops), sobre los que se comenta más adelante. Así, el indicador promedio en 2011 fue de 86.0%.

3.3.4. Capacitación

La modernización de Sepomex en los últimos años ha requerido impulsar programas de capacitación que permitan implementar y lograr la mejora en la calidad de los servicios y la atención a los usuarios.

Entre 2007 y 2011 se realizaron 7,413 cursos de capacitación con 93,520 asistentes, casi el 90% de personal operativo. Los cursos se han enfocado a temas operativos que fueron esenciales para la implantación del Bono de Alto Desempeño, del Nuevo Modelo Operativo Postal y de sistemas como Sistema Integral de Operación (SIO). Para los mandos medios se ha impulsado el desarrollo organizacional y las Competencias Gerenciales.

Concepto	2007		2008		2009		2010		2011	
	Acciones	Cursos	Acciones	Cursos	Acciones	Cursos	Acciones	Cursos	Acciones	Cursos
Programado	20,038	2,298	15,055	1,735	10,132	389	8,700	435	9,000	450
Real	38,982	3,449	16,016	1,101	13,081	787	9,321	628	16,120	1,448
Personal Operativo	35,923		14,653		11,839		7,034		14,467	
Personal Administrativo	3,059		1,363		1,178		2,042		1,454	
Mandos Medios	0		0		64		245		199	

Con el fin de aumentar la eficacia del proceso de capacitación de los trabajadores de Sepomex, se implantó la Plataforma Learning Management System (LMS) con la que se mejoró la administración, el seguimiento y la evaluación de la formación presencial y a distancia. (*Presidencia de la República. Cuarto Informe de Ejecución del PND 2007-2012*).

De enero a julio del 2011, se realizaron las actividades de pruebas de funcionalidad, habilitación al personal para el manejo de la plataforma, su configuración a los requerimientos de administración, programación, diseño de entregables para los cursos y emisión de reportes por el área de capacitación para las necesidades del Organismo.

A partir de julio de 2011, se ha utilizado regularmente la plataforma para impartir cursos en la modalidad a distancia (Aula Virtual Centra) y cursos en línea. Asimismo, se pueden consultar materiales de cursos necesarios para el autodesarrollo y para que las coordinaciones de capacitación estatales obtengan los materiales y puedan impartirlos en sus localidades.

3.4. Nuevo Modelo Operativo Postal

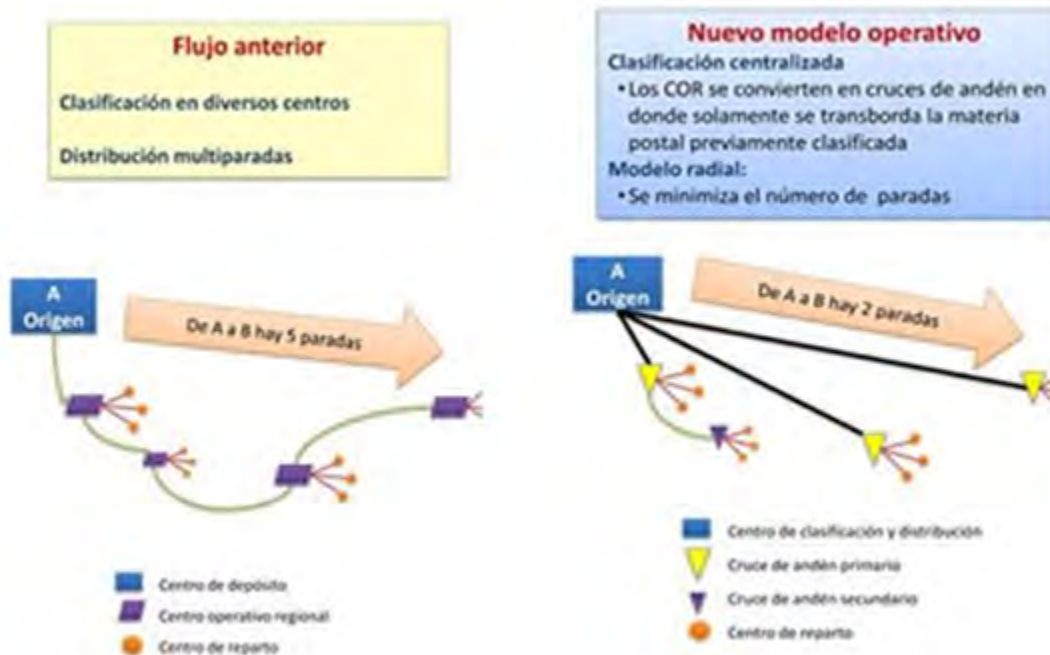
3.4.1. Diseño original

La implementación del Nuevo Modelo Operativo Postal (**NMOP**) tuvo como objetivo optimizar la utilización de los recursos disponibles, a fin de aumentar la calidad del servicio postal.

Esencialmente, el diseño original del NMOP, en 2009, comprendía lo siguiente (*SCT. Informe de Labores 2009-2010*):

- Optimización de la red de transporte con base en un modelo radial, que liga los “cruces de andén” mediante rutas troncales con un número mínimo de paradas. De los cruces de andén se distribuiría la materia postal a las oficinas postales.
- Clasificación centralizada de la materia postal, debido a que el mayor volumen de materia postal se genera en la Zona Metropolitana de la Ciudad de México.
- Equipos automatizados de escaneo de código de barras y de clasificación.

Lo anterior implicaba modificar el modelo de 58 Centros Operativos Regionales (COR) y oficinas de enlace, en el que se realizaba la clasificación de materia postal y se distribuía entre ellos, por uno en el que se clasificaba centralmente y se distribuía a 53 cruces de andén, con rutas de transporte optimizadas.



Con la optimización de la red de transporte y la clasificación centralizada, la distribución de la correspondencia sería mucho más ágil, respecto al proceso anterior.

En lo que se refiere a los equipos automatizados de escaneo de código de barras y de clasificación, el primer servicio consiste en realizar el conteo de las piezas depositadas por medio del escaneo, lo cual es un servicio que ofrecen otras empresas en el mercado. En el caso del equipo de clasificación, constituye un paso adicional al escaneo, en el cual la materia postal además es clasificada automáticamente, lo cual mejora la eficiencia de ese proceso, que actualmente aún se realiza de forma manual, al aumentar la velocidad y reducir errores.

3.4.2. Implementación del NMOP durante 2009 y 2010

a) Rutas de Transporte y Acondicionamiento de los Cruces de Andén

En 2010 se estableció la nueva configuración de rutas, con base en el modelo radial del diseño original del NMOP y los itinerarios de las rutas troncales y metropolitanas que estaban en operación, a fin de lograr la adaptación a las necesidades planteadas por el modelo. (Informe de Labores 2009-2010).

Se revisó la situación física de los Centros Operativos Regionales y se realizaron modificaciones o reubicaciones requeridas para convertirlos en Cruces de Andén en 22 instalaciones. Asimismo, se realizaron adecuaciones en el Centro Operativo Pantaco en el Distrito Federal, para las labores de clasificación y para contar con instalaciones adecuadas para las máquinas escaneadoras. Estas obras fueron concluidas en el primer bimestre de 2011.

Se realizaron eventos de difusión y capacitación del NMOP para el personal que operaría los cruces de andén en todo el país.

b) Clasificación

Para organizar la clasificación centralizada, en diciembre de 2009 se realizó una prueba piloto de la centralización de la clasificación de la materia postal, con base en la cual se definió la metodología correspondiente, así como los recursos humanos y materiales requeridos, con una estimación de volúmenes a operar.

En 2010, se estableció un plan para incorporar, gradualmente durante el año, la materia postal de 10 entidades federativas, y se elaboraron guías operativas para clasificación y cursos de capacitación, en coordinación con el área de recursos humanos y la representación sindical.

No obstante, hacia finales de ese año, las cargas de trabajo comenzaron a resultar excesivas, debido al volumen de material postal concentrada y la curva de aprendizaje del personal del proceso de clasificación, la cual resultó más plana y larga de lo esperado.

c) Equipos de Escaneo y de Clasificación

A finales de 2008 se inició el servicio de escaneo de materia postal que se ofrece a los clientes corporativos que requieren conocer la cantidad de piezas depositadas por medio de un conteo de las mismas, el cual es un servicio que ofrecen otras empresas.

Por el crecimiento de la demanda de este servicio, en 2010 y 2011 se incorporaron dos máquinas para automatizar el proceso, que se había realizado de forma manual desde 2006, a fin de hacerlo más eficiente y estar en condiciones de escanear las piezas depositadas en un plazo de 24 horas, considerando que existen días en donde se reciben volúmenes muy grandes y se registran picos de operación, así como para contar con equipo de respaldo para evitar cualquier contingencia que afectara la prestación del servicio.

A finales de 2011, con el uso de las máquinas se redujo el proceso manual de forma significativa.

En 2010 se iniciaron las gestiones para obtener recursos de la Unión Postal Universal (UPU) para financiar la adquisición de una solución de clasificación de correspondencia. A partir de entonces se han llevado a cabo varias acciones para establecer el alcance del proyecto y el diseño de la solución requerida, lo cual representará un paso adicional en la automatización del proceso postal.

3.4.3. Modificaciones al diseño original del NMOP

Al evaluar el avance de la implementación operativa y operación del modelo, en el último trimestre de 2010, se observó que la clasificación centralizada resultó ser un proceso demasiado complejo para que fuera viable, por lo que no fue posible que el personal asignado a esta tarea adquiriera los conocimientos y las habilidades requeridas para realizar la clasificación por centro de reparto en todo el país.

Por lo anterior, a principios de 2011 la Dirección General decidió modificar el modelo, reasignando a 32 Centros de Distribución (CEDIS) la clasificación de la materia postal por centro de reparto, cuando su entrega fuera en el interior de la entidad federativa correspondiente. En consecuencia, el Centro Operativo Pantaco, como los otros CEDIS, clasificaría únicamente la materia postal de su entidad federativa y enviaría la dirigida a otras entidades al CEDI correspondiente. Esta descentralización de la clasificación permite balancear la carga de trabajo y da mayor fluidez al proceso de distribución (SCT. *Informe de Labores 2010-2011*).



Se llevaron a cabo las negociaciones con el Sindicato, para realizar las modificaciones para iniciar operaciones bajo el nuevo esquema. En cada uno de los CEDIS estatales se implementaron los procesos de clasificación, lo que incluyó la capacitación de los trabajadores, durante el primer semestre de 2011.

También se realizó la revisión y actualización de las rutas y circuitos postales, requerida por la conformación de los CEDIS.

3.4.4. Control de la Entrega en la Última Milla

En 2009 inició una prueba piloto para controlar la entrega de materia postal en los domicilios (la última milla) con lectores portátiles de códigos de barras (minilops), en centros de reparto del Distrito Federal, Guadalajara, Monterrey y Veracruz.

El proceso consiste en que, al momento de la entrega, el cartero registra el evento mediante el escaneo del código de barras impreso en las piezas, con lo que se capta automáticamente la fecha y hora de la entrega. Con esta información se pueden generar indicadores de desempeño de carteros como tiempo de entrega de cada pieza, piezas entregadas y tiempo dedicado a la entrega.

La prueba piloto fue exitosa, por lo que a finales de 2010 y durante el primer cuatrimestre de 2011 se realizó un proceso para poner en operación estos aparatos en 266 oficinas en todo el país (SCT. *Informe de Labores 2009-2010* y SCT. *Informe de Labores 2010-2011*). Los aparatos que se distribuyeron permiten también obtener la georreferencia del punto de entrega.

A finales de 2011, los carteros de 272 oficinas contaban con minilops, el 21.5% de las oficinas con reparto. En estas oficinas labora el 68.9% de los carteros y se operó el 74.5% de la correspondencia entregada en 2011.

Por otro lado, desde agosto de 2011 la información obtenida de los lectores ópticos se utiliza para calcular los indicadores para el Bono de Alto Desempeño, en el caso de los procesos en que se utiliza la cifra de materia postal operada, lo cual da mayor objetividad al cálculo del estímulo.

Además del mejor control del desempeño de carteros, con la utilización de esta tecnología se tiene la posibilidad de proporcionar servicios de valor agregado a los clientes corporativos, similares a los que ofrecen otras empresas competidoras. En particular, la generación de reportes de desempeño de la entrega. Actualmente se trabaja en la definición de los procedimientos y sistemas para proporcionar este servicio.

3.4.5. Tiempos de Entrega

Los tiempos de entrega de la correspondencia miden el plazo entre la recepción de una pieza postal y la entrega en el domicilio del destinatario. A fin de mejorar la medición, se han utilizado varias metodologías en los últimos años, por lo que la información no es comparable en todo el periodo.

Desde finales de 2009, se utilizan aplicaciones informáticas en los centros de reparto, en las que se registra la recepción y la entrega, mediante los escáneres que se emplean en el sistema de Track and Trace. En el caso de las piezas de correo corporativo, la aplicación se desarrolló para medir tiempos del principal cliente, cuyas piezas tienen código de barras impreso. En el caso del correo social, se estableció que en las oficinas postales se pegaran etiquetas con códigos de barras a las piezas, con lo cual se tendría una muestra representativa.

En los años 2010 y 2011, el tiempo promedio de entrega del correo social fue de 5.1 días, mientras que el corporativo fue de 3.0 días. Cabe señalar que el mayor volumen de los depósitos masivos se realiza preclasificado por centro de reparto y de forma centralizada, principalmente en el Centro Operativo Pantaco y en Monterrey, por lo cual su distribución es más ágil que la del correo social.

3.5. Operación del Servicio Mexpost

En el periodo 2007-2011 se realizaron diversas acciones para mejorar los servicios de mensajería y paquetería acelerada, que constituyen un segmento de alto potencial de ingresos.

Entre 2008 y 2009 se realizó una revisión de las rutas de distribución del servicio, y se reclasificaron los centros operativos Mexpost a nivel nacional, se renovó la flotilla vehicular, y se ofreció a clientes corporativos una aplicación para la impresión de guías adheribles para facilitar la generación de depósitos masivos de paquetería.

En 2009, se redefinieron los servicios individuales con base en las características del servicio que ofrecen las mensajerías del mercado de servicio exprés del sector privado. Así, a partir de ese año, se estableció el servicio de entrega en 24 horas (D+1), en 52 ciudades y el servicio en 48 (D+2) horas en 11 ciudades adicionales (SCT. *Informe de Labores 2008-2009*) Asimismo, se implementó una metodología de medición de la eficiencia en la entrega, que pasó del 82.3% de envíos entregados efectivamente en junio de 2010 a niveles promedio de más del 95% a finales de 2011.

En 2010 se realizó una reingeniería de los procesos de Mexpost, con el objetivo de identificar los elementos que inciden en el deterioro del nivel de servicio. Como resultado, se realizaron mejoras a los procedimientos y controles del servicio. También en ese año se inició el desarrollo de una solución informática para mejorar el control de los procesos operativos y comerciales (SCT. *Informe de Labores 2010-2011*).

3.6. Implementación del Sistema Integral de Operación

En la presente administración se implementó a nivel nacional el Sistema Integral de Operación (SIO), adquirido en 2006.

El proceso se ha realizado en varias etapas. Las primeras aplicaciones que se operaron fueron la Terminal Punto de Venta (TPV) y el módulo de rastreo o Track and Trace:

- En las TPV se registran todas las operaciones de venta de estampillas y de servicios postales tales como la mensajería y paquetería, y la renta de apartados postales, lo cual permitió modernizar la atención al público en ventanilla.
- Con el Track and Trace se registran la fecha y hora en que las piezas postales registradas y las sacas en las que se transporta la materia postal son procesadas en los distintos puntos del proceso postal, en las etapas de recepción, clasificación, transporte y entrega. Esta información permite controlar la operación y rastrear el estado de piezas o sacas específicas.

En 2006 se inició la distribución de los equipos informáticos para la operación de la TPV y de *track and trace*. La distribución de equipo ha sido gradual, ya que requiere también recursos de conectividad de las oficinas. Por ello, en la instalación se han priorizado las oficinas, en virtud de su infraestructura y volumen de operación. A finales de 2010, se llegó a tener 384 oficinas que contaban con equipo TPV y 721 con *track and trace*.¹

¹ En 2011 se re redujeron ligeramente estos números por el cierre de oficinas.

La conectividad de oficinas fue ampliada significativamente, con una red de voz y datos con tecnología de multiservicios (MPLS) a partir de 2009. (SCT. *Informe de Labores 2008-2009*). En 2006 solamente tenían conectividad 342 oficinas, cifra que se amplió a 894 a finales de 2011.

En el siguiente cuadro se presenta la evolución del número de oficinas equipadas con los equipos TPV y *Track and Trace* y con conectividad.

Equipamiento Tecnológico de Oficinas Postales (Número de oficinas)

Equipamiento	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Terminal Punto de Venta	139	288	300	311	384	380
Track and Trace	176	176	352	529	721	717
Conectividad	342	385	440	763	840	894

Entre 2007 y 2011 se desarrollaron mejoras al proceso de transferencia de datos del módulo *Track and Trace*, que permiten mayor rapidez y confiabilidad en la transmisión de los registros operativos (*Presidencia de la República. Cuarto Informe de Ejecución del PND 2007-2012*).

Por otro lado, se desarrolló el SIO Corporativo, que es un módulo para controlar las transacciones comerciales de los clientes con depósitos masivos de forma oportuna e integral. La herramienta incluye todos los procesos del servicio de correo tradicional: alta de clientes, registros postales, ingreso de convenios, registro de depósitos y facturación. Asimismo, permite un adecuado control de los ingresos y los depósitos de los clientes. Actualmente está en fase de implantación a nivel nacional.

El SIO también comprende el módulo de Almacén de Estampillas y Formas Valoradas, que fue diseñado para llevar el control de las solicitudes, dotación y trasposos de estampillas y formas valoradas entre ventanillas de una oficina y entre oficinas, en forma rápida y eficiente. Este control se realizaba de forma manual. El módulo fue implementado en 2010.

3.7. Inspección Postal

En 2007 se inició un impulso a la inspección postal, a fin de erradicar irregularidades y conductas delictivas que afecten al Organismo en los Centros Operativos. Entre los beneficios logrados por el nuevo cuerpo de inspección postal destacan: detención de personal cometiendo diversos delitos postales, y aseguramiento de importantes cantidades de contrabando, armamento y drogas (SCT. *Informe de Labores 2007-2008*).

Se ha mantenido presencia del personal de inspección postal en las áreas de los Centros Operativos Pantaco y Benito Juárez para la detección de irregularidades en el proceso postal, que son las principales instalaciones en donde potencialmente se pueden presentar ilícitos.

A partir de 2011 se iniciaron las gestiones para la instalación de equipo de revisión de materia postal en los centros operativos del Organismo en el Aeropuerto Internacional de la Ciudad de México y en el Centro Operativo Pantaco, con recursos del Plan Mérida. Se espera que en 2012 se implemente esta mejora, ya que el Gobierno de los Estados Unidos de América ya está llevando a cabo el proceso de licitación correspondiente, bajo las normas de ese país.

3.8. Política Comercial

3.8.1. Ingresos

Entre 2007 y 2011, la estrategia comercial se orientó a mantener e incrementar los ingresos por venta de los servicios postales, mediante acciones dirigidas a conservar la cartera de clientes corporativos y propiciar la captación de nuevos clientes, tanto en el servicio de correo tradicional, como en el de mensajería y paquetería acelerada Mexpost. Las acciones realizadas han contribuido a sentar las bases para el desarrollo comercial del Organismo, a partir de las mejoras operativas.

En el mediano plazo, el incremento de los ingresos propios requiere aumentar la calidad de los servicios, para lo cual en los últimos años se avanzó en materia de desarrollo de los recursos humanos y de mejoras de la operación, como se comenta en otras secciones de este documento.

Sin embargo, los esfuerzos de venta de los servicios se dificultan seriamente por dos situaciones:

- La disminución en el volumen del correo social, que es una tendencia mundial, derivada del mayor uso de los medios electrónicos de comunicación.
- En los clientes corporativos se enfrentan los problemas ya señalados de la percepción de los servicios del Organismo, así como la competencia de empresas privadas.

El resultado de las acciones comerciales ha sido mitigar estas tendencias, aun cuando se observa una tendencia a la baja de los ingresos, en términos reales, y en los volúmenes operados, principalmente del correo social (productos postales), como se observa en el siguiente cuadro:

Ingresos y Volumen Operado por Línea de Negocios

Línea de negocios	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Ingresos (millones de pesos de 2011)						
Productos Postales	347.5	294.4	247.3	222.2	218.4	165.5
Estampillas Filatélicas	44.3	37.9	47.0	59.2	65.0	75.5
Franqueo y Porte Pagado	2,225.9	2,191.5	2,199.0	1,955.7	1,919.0	1,660.7
Mensajería y Paquetería	305.3	294.5	312.1	361.5	336.2	293.0
Comisiones Financieras	30.5	27.8	21.1	10.9	9.6	8.2
Servicio Internacional	169.7	142.5	164.6	116.5	203.4	263.7
Total	3,123.2	2,988.5	2,991.2	2,726.1	2,751.6	2,466.6
Volumen */ (millones de piezas postales)						
Productos Postales	26.4	24.0	21.1	19.4	21.0	18.1
Estampillas Filatélicas	2.5	2.4	3.5	4.3	4.7	5.6
Franqueo y Porte Pagado	669.7	841.5	877.3	795.3	755.0	758.6
Mensajería y Paquetería	2.7	2.8	2.8	3.5	3.3	3.2
Servicio Internacional	36.4	37.7	47.3	144.3	120.8	95.4
Total	737.8	908.3	952.0	966.7	904.7	880.8

*/ Piezas estimadas conforme a metodología estadística. No incluye Franquicias.

Fuentes: Estado de Resultados del Organismo (ingresos) y Gerencia de Estadística (volumen).

3.8.2. Principales Acciones Comerciales

A finales de 2011, la cartera de clientes corporativos era de 1,230 clientes, de los cuales 281 son usuarios medianos o grandes: 76 son empresas del ramo financiero, 24 del sector comunicaciones, 14 del segmento servicios, 46 del ramo editorial y 121 del sector gobierno.

Entre 2007 y 2011, Sepomex perdió siete clientes grandes, cinco del sector financiero, uno de servicios, y uno de gobierno, todos ellos usuarios del servicio de correo ordinario, principalmente. La salida de estos clientes obedeció, en parte, a las mejores condiciones de precio y nivel de servicio ofrecido por las mensajerías del sector privado. Se ha observado también un menor dinamismo en las ventas a clientes que han permanecido con Sepomex, debido a que algunos de ellos han iniciado la sustitución del correo tradicional por el electrónico, o han desplazado parte de sus envíos a empresas del sector privado. Asimismo, algunos clientes han perdido participación en sus mercados.

En relación con la captación de nuevos clientes, a partir de 2010 se integró una cartera de clientes potenciales. De entonces a la fecha, se ha establecido contacto con casi todos los principales clientes de esta cartera. A pesar de que se mantiene comunicación permanente, tanto con los clientes que han dejado de usar el

servicio de Sepomex como con los potenciales, los resultados siguen por debajo de lo requerido, debido a la pérdida de confianza, como se mencionó antes, a que Sepomex no ha consolidado totalmente las mejoras de procesos y sistemas que permiten ofrecer servicios similares a los que tienen con su proveedor actual, ni una fuerza de ventas suficiente para lograr los objetivos.

En 2009, se inició la revisión y mejora de los procesos y los sistemas comerciales, se reorganizaron las áreas para especializar al personal dedicado a la captación de nuevos clientes, servicio al cliente corporativo y administración de ventas. En 2011 se fortalecieron las áreas de mercadotecnia, difusión, proyectos para el desarrollo comercial y atención al cliente.

En 2009 se actualizaron las tarifas del servicio individual de mensajería y paquetería acelerada Mexpost, así como las de algunos servicios de correo como las cajas de apartado y los productos filatélicos. En 2010, se modificaron las tarifas del servicio individual de correo para incluir el incremento del IVA, y se reestructuraron las tarifas corporativas de este servicio, con el fin de simplificarlas, sin cambiar su nivel general de precios, y hacerlas más atractivas para los clientes actuales y potenciales. A fin de lograr una posición más competitiva para Mexpost, se implantaron políticas comerciales de descuento a clientes corporativos, aprobadas por la Junta Directiva y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público. Asimismo, se implantaron otras políticas como los contratos de tipo corporativo, para captar la demanda de empresas o instituciones que pertenecen a un mismo grupo comercial, industrial o de servicios, a agrupaciones o asociaciones de empresas, o a sectores de gobierno.

En 2009, se desarrolló el Sistema de Ordinarios Corporativos para controlar las piezas de los principales clientes, con un procedimiento basado en el registro de las piezas mediante la lectura del código de barras en los centros de reparto, lo cual significó un primer avance para proporcionar servicios de valor agregado a los clientes corporativos y también permitió mejorar la medición de tiempos de entrega, como se señala en la sección correspondiente de este documento. Actualmente se trabaja en mejorar el proceso con el uso de los minilops implementados en 2010 y 2011 para controlar la entrega en la última milla, sobre lo que se comentó anteriormente.

En junio de 2010 entró en operación el Portal Comercial www.correosdemexico.com.mx que ofrece a los clientes y usuarios información detallada sobre los servicios y tarifas de Sepomex, así como venta de productos filatélicos. Se prevé la inclusión paulatina de otros servicios (SCT. *Informe de Labores 2009-2010*).

En 2009 y 2010, los ingresos se compensaron por la contratación de varios proyectos especiales, como fueron una prueba piloto para la distribución de

lámparas ahorradoras de luz mediante el servicio de Mexpost, el reparto masivo de comunicados relacionados con programas gubernamentales y los proyectos de distribución de libros y símbolos patrios con motivo del Bicentenario de la Independencia y el Centenario de la Revolución. Asimismo, se logró captar un importante cliente del sector público y se implantó un modelo de servicio que permite controlar y evaluar los resultados de la entrega de sus piezas postales.

En 2011 se inició la participación de Sepomex en el Programa Voto Postal de los Mexicanos Residentes en el Extranjero.

El Servicio Postal Mexicano a través de su red de oficinas a nivel nacional, continúa dando curso a la correspondencia, bajo la franquicia postal, del Poder Judicial de la Federación con base en lo establecido en Ley de Amparo. Entre 2007 y 2011 se distribuyeron 23.4 millones de piezas sin costo.

3.8.3. Cambio de Imagen

Para apoyar las acciones de comercialización, en julio de 2008 se presentó la nueva imagen del Organismo, la cual se basó en la marca comercial “Correos de México, e incorporó al logotipo y colores que se utilizan en los letreros y pintura exterior de las oficinas postales, vehículos y uniformes del personal (*SCT. Informe de Labores 2007-2008*).

3.8.4. Difusión

Entre 2009 y 2011 la estrategia de difusión masiva se concentró en los servicios individuales de correo, mediante campañas para promover el uso del correo en fechas conmemorativas, utilizando las estampillas y sobres que emite Sepomex con motivo de las Fiestas Navideñas y Reyes Magos, los Días de la Amistad, de la Madre y de los Abuelos (*Presidencia de la República. Cuarto Informe de Ejecución del PND 2007-2012*). En 2010 se incluyó en estas campañas la difusión de la emisión especial con motivo de la Copa Mundial de Fútbol.

3.8.5. Atención al Cliente

Un elemento importante de la calidad del servicio al cliente es la atención a las quejas, aclaraciones y reclamaciones que presentan los usuarios. Las acciones se han orientado, en primer lugar, a agilizar la aclaración o respuesta a las solicitudes del usuario, y en paralelo a generar la información que permita analizar su comportamiento a fin de implantar acciones preventivas. (*Informe de Labores 2008-2009*)

En 2008, se puso en operación un Centro de Atención al Cliente para proporcionar al usuario, mediante un número de larga distancia sin costo, información sobre los servicios de Sepomex, así como para atender las solicitudes de aclaración sobre los envíos y las quejas del servicio.

Por otra parte, se fortalecieron los procesos para atender las reclamaciones con las siguientes acciones:

- En 2008 se actualizó y puso en operación el servicio de solicitud de reclamación por Internet, en el portal institucional del Organismo, y se mejoró la atención de reclamaciones de servicios internacionales de encomiendas postales y EMS a través de los sistemas informáticos internacionales Cricket y Rugby.
- Se establecieron cronogramas para delimitar los tiempos de atención de las reclamaciones, según el tipo de servicio y se establecieron procesos para atención directa en las oficinas de origen de los envíos.
- Está en proceso para su implantación, un sistema de control de reclamaciones que permitirá agilizar la atención al usuario, así como un sistema para administrar las quejas de los clientes de los usuarios corporativos (inconformidades). (*SCT. Informe de Labores 2009-2010*).

Durante 2007 y 2011 las reclamaciones recibidas por tipo de servicio se muestran en el siguiente cuadro.

Reclamaciones Recibidas por Tipo de Servicio

Tipo de servicio	2007	2008	2009	2010	2011
Registrados nacionales	2,768	2,090	3,660	4,920	3,221
Registrados internacionales	21,560	15,759	15,545	31,227	46,000
Mexpost nacional	1,460	1,481	1,249	924	496
Mexpost internacional		10,626	6,960	21,401	22,890
Total	25,788	29,956	27,414	58,472	72,607

Las reclamaciones internacionales representan la mayor parte del total. De éstas, 191,968 son de origen nacional con destino internacional y de origen internacional con destino nacional (89.60%) debido principalmente a falta en el cumplimiento en los tiempos de entrega. Al respecto, el Organismo ha tomado acciones para reforzar el cumplimiento en los compromisos de entrega de todos los servicios postales, como el rediseño en los procesos.

Cabe señalar que en 2010 y 2011 se registró un incremento en las reclamaciones internacionales, debido a la aplicación de medidas de seguridad establecidas por los Estados Unidos de América para envíos internacionales a finales de 2010, lo cual ocasionó un tránsito lento en el flujo de la materia postal con destino a ese país.

3.8.6. Proyecto Bicentenario de la Independencia y Centenario de la Revolución

Con motivo de la celebración del Bicentenario de la Independencia y el Centenario de la Revolución, como se mencionó antes, Sepomex fue contratado para realizar la distribución de material alusivo a estas celebraciones.

Se distribuyeron 27 millones de ejemplares del libro “Viaje por la Historia de México”, acompañado con una carta del C. Presidente de la República a cada uno de los hogares del país, entre mayo y noviembre de 2010.

En el caso del proyecto “Símbolos Patrios”, entre agosto y noviembre de 2010, se distribuyeron 20 millones de paquetes que contenían una Bandera Nacional, un folder con el Himno Nacional impreso, y una carta del Titular del Ejecutivo Federal.

3.9. Medidas de Contención del Gasto

Entre 2007 y 2011, Sepomex llevó a cabo diversos esfuerzos para contener el gasto, con lo que dio cumplimiento a las disposiciones de la SHCP en esta materia, basadas en:

- La Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, en donde se establece el Programa de Mediano Plazo que promueve la eficiencia y la eficacia en la gestión pública, en la vertiente de reducción de gastos de operación.
- Los programas de Ahorro y los Programas en Materia de Medidas de Austeridad y Disciplina en el Gasto, derivados de la aplicación del Decreto que establece las medidas de austeridad y disciplina del gasto de la Administración Pública Federal de diciembre de 2006, y las diversas disposiciones establecidas en los Decretos de Presupuesto de Egresos de la Federación de cada año.

Adicionalmente, como se mencionó anteriormente en este documento, la situación financiera a finales de 2009 requirió tomar medidas para ajustar la plantilla laboral, con la reducción de las plazas de trabajadores eventuales. Asimismo, se negociaron y obtuvieron los montos adicionales de transferencias para pagar los pasivos que se habían generado en ejercicios anteriores.

Además de los esfuerzos de contención del gasto, se logró un espacio en el presupuesto para gasto de inversión, el cual se orientó estrictamente a mejoras operativas:

- Mantener la operación de la distribución, con la adquisición de alrededor de 6,500 vehículos en 2007 y 2008, de los cuales el 91% correspondió a bicicletas y motocicletas, que se utilizan en la entrega en los domicilios (la última milla). (SCT. Informe de Labores 2007-2008).

- En cuanto a obra pública, se llevaron a cabo obras para dar mantenimiento a los principales centros operativos. En particular, en el Centro Operativo Pantaco, el más importante a nivel nacional en función de los volúmenes de correspondencia, en 2007 se realizaron obras para ampliar los espacios y agilizar los procesos operativos (SCT. Informe de Labores 2007-2008), y en 2010 se realizaron adecuaciones para el Nuevo Modelo Operativo Postal.
- Para la implantación del NMOP, en 2010 se realizaron adecuaciones en 22 centros operativos para convertirlos en cruces de andén y posteriormente en Centros Estatales de Distribución.

Por otro lado, en 2009 se realizaron contrataciones de servicios para continuar con la instalación de equipos TPV y Track and Trace, y equipo informático en las oficinas administrativas, así como ampliar el servicio de conectividad de la red postal del país.

3.10. Cobertura

3.10.1. Puntos de Servicio

Los servicios postales se proporcionan a la población a través de puntos de servicio, que pueden ser operados con personal de Sepomex, o establecidos con terceros, mediante acuerdos con particulares (tiendas, pequeño comercio, etc.) o con entidades públicas como presidencias municipales.

No obstante, en los últimos años, debido a la menor demanda de los servicios postales por parte de la población, el interés de particulares para abrir o mantener puntos de servicio ha disminuido significativamente, como se observa en el siguiente cuadro:

Puntos de Servicio Postal

Año	Total	Con atención al público	Sin atención al público 1/	Con terceros	Mexpost	Programados 2/
2006	36,659	1,534	53	33,932	1,140	500
2007	30,804	1,535	53	28,065	1,151	500
2008	30,951	1,539	53	28,145	1,214	2,000
2009	28,018	1,532	52	25,300	1,134	5,000
2010	29,205	1,520	71	26,493	1,121	5,200
2011	29,225	1,508	67	26,535	1,115	1,250

1/ Centros de clasificación, centros de distribución, oficinas de transbordo y oficinas de cambio.

2/ La programación de cobertura solamente aplica para puntos de servicio con terceros.

En el año 2006 se contaba con 36,659 puntos de servicio. Sin embargo, después de un ejercicio de validación y depuración de puntos de servicio, el año 2007 cerró con una cifra de 30,804, cantidad que se incrementó en 147 posiciones al cierre

de 2008. Posteriormente se registró un descenso en el año 2009 y en 2010 se incorporaron 1,187 puntos.

3.10.2. Población y Localidades Atendidas

No obstante la dificultad para instalar puntos de servicio con terceros, Sepomex mantiene una amplia cobertura de la población. Con base en los datos del Censo de Población y Vivienda 2005 de INEGI, la cobertura se estimaba en más de 97 millones de habitantes desde 2006 (94.4%). Con la utilización de datos del Censo de Población y Vivienda 2010, la cobertura se estima ahora en 105.5 millones de habitantes, el 93.9% de la población total del país.

Población y Localidades Atendidas con Servicio Postal

Año	Población atendida (miles)			Localidades atendidas		
	Población	Programada	Diferencia	Localidades	Programadas	Diferencia
2006	97,523	96,538	985	18,704	17,994	710
2007	97,724	97,523	201	17,638	18,704	-1,066
2008	97,797	97,724	73	17,724	17,638	86
2009	97,857	97,797	60	16,536	17,724	-1,188
2010	98,172	97,857	315	16,966	16,536	430
2011	105,478	98,172	7,306	17,080	16,966	114

En cuanto a la cantidad de localidades atendidas, en la actual administración se ha reflejado la misma tendencia que la presentada en la cobertura de puntos de servicio, ya que de 18,704 localidades atendidas registradas en 2006, al cierre de 2011 se cuenta con 17,080. Cabe mencionar que un elevado porcentaje de los puntos de servicio suprimidos se han dado en localidades que cuentan con otro punto de servicio, como por ejemplo ciudades urbanas o comunidades del ámbito semiurbano, lo cual no afecta la cobertura.

3.10.3. Buzones y Apartados Postales

De manera similar al comportamiento de los puntos de servicio, entre 2006 y 2011 se observó una disminución en el número de buzones, aun cuando en ese último año se registraron 4,122 más que en 2010, debido a que en el transcurso del año se solicitó ratificación de las existencias de buzones de cada entidad federativa.

Buzones Tradicionales, Expresos y Particulares

Año	Buzones			
	Tradicional	Expreso	Particular	Total
2006	25,235	2,086	162	27,483
2007	21,508	2,079	64	23,651
2008	20,171	1,184	57	21,412
2009	19,433	2,074	55	21,562
2010	14,481	2,213	34	16,728
2011	18,665	2,151	129	20,945

En el caso de las cajas de apartado postal, también se ha observado una reducción en su número, ya que por la tendencia señalada del correo social, ha disminuido considerablemente el interés de la población por contratar este servicio. Al inicio de la presente administración, el nivel de arrendamiento era superior al 30% de la cantidad total de cajas disponibles, cifra que disminuyó a 16.6% en 2011.

Cajas de Apartado Postal

Año	Existencia	Arrendadas	Disponibles
2006	267,200	81,158	186,042
2007	257,701	71,206	186,495
2008	247,044	63,602	183,442
2009	237,035	55,555	181,480
2010	218,697	41,736	176,961
2011	209,654	34,779	174,875

3.11. Códigos Postales

El código postal es un identificador de un área geográfica que precisa la ubicación de domicilios, lo cual facilita la clasificación y la distribución de la materia postal.

En el sector privado, se utiliza para elaborar estudios de mercado o para la delimitación de rutas de distribución. Asimismo, algunas dependencias y entidades públicas, como el Servicio de Administración Tributaria, el Infonavit y el Instituto Federal Electoral, han incorporado su uso en reglas de operación.

Sepomex es la entidad que asigna estos códigos, de acuerdo a las necesidades operativas (entrega de correspondencia en zonas que aún no tienen código) o por solicitudes de otras dependencias o entidades (un contribuyente que desea establecer un domicilio fiscal en una zona sin código, o cuando se construyen nuevos desarrollos urbanos).

En diciembre de 2006 el directorio de códigos postales contaba con 30,462 códigos, que agrupaban 83,974 asentamientos. A finales de 2011, esta cifra ascendió a 31,172 códigos y 109,752 asentamientos Sin embargo, aún existían zonas sin asignación de código, principalmente en zonas rurales.

La base de datos de códigos, se actualiza permanentemente y se encuentra disponible para consulta o descarga en el Portal Institucional de Sepomex lo cual permite tanto a los usuarios internos y externos, así como a clientes, acceder a esta información de manera oportuna, rápida y directa.

A pesar de la importancia de los códigos, al inicio de la presente administración no se tenía una delimitación precisa de ellos. Ello se debe a que tradicionalmente el código postal se asigna a un conjunto de “asentamientos” (colonias, pueblos, barrios, fraccionamientos), cuyos límites oficiales muchas veces los desconocen las autoridades municipales o delegacionales, responsables de esta delimitación, y generalmente son identificados solamente por los carteros.

En octubre de 2008 inició un proyecto para crear un mapa digital con los códigos, que se construye a partir de la digitalización de asentamientos (más de 80 mil en ese año). Este proyecto es estratégico, ya que la visualización de los códigos en el espacio geográfico ha contribuido a analizar la distribución de cargas de trabajo entre centros de reparto, además de que permitirá a los clientes de Sepomex contar con una herramienta para la correcta asignación de los códigos postales en los domicilios de los usuarios de sus servicios.

Los avances del Proyecto son los siguientes:

Avance del Proyecto de Cartografía Digital

Año	Polígonos Digitalizados							
	Número de registros existentes (enero)		Flujo anual		Acumulado		Porcentaje del total de registros	
	Asenta- mientos	Códigos Postales	Asenta- mientos	Códigos Postales	Asenta- mientos	Códigos Postales	Asenta- mientos	Códigos Postales
2008	83,974	28,662	5,792	2,022	5,792	2,022	6.9	7.1
2009	90,324	29,297	36,730	7,364	42,522	9,386	47.1	32.0
2010	93,547	29,862	44,932	11,755	87,454	21,141	93.5	70.8
2011	109,752	31,172	12,052	4,048	99,506	25,189	90.7	80.8

Adicionalmente, como parte de las actividades relacionadas con el Proyecto en comento, Sepomex colabora con otras instituciones públicas en el desarrollo de elementos geográficos digitales:

- En el caso del Servicio de Administración Tributaria (SAT), se tiene un convenio de colaboración para el intercambio de información para la generación de códigos postales.
- Con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía, el Instituto Federal Electoral y el propio SAT se ha integrado un grupo de trabajo para intercambiar información a fin de que las tres instituciones tengan una base geográfica común que permita una adecuada identificación geográfica de la población, los electores o los contribuyentes fiscales, según sea el caso.
- Asimismo se han atendido requerimientos específicos, como las solicitudes de la cartografía digital de códigos postales, por parte de la SHCP y la Contraloría General del Distrito Federal y el Centro Nacional de Prevención de Desastres.

3.12. Filatelia

Sepomex, como Organismo responsable por mandato legal de la emisión, promoción y distribución de estampillas postales, está encargado también de la difusión de la filatelia y la cultura postal. Al respecto, además de las estampillas comunes, se encarga de la emisión de estampillas especiales y conmemorativas, para celebrar eventos significativos de la historia y el desarrollo nacional, o con temas representativos de la cultura, el medio ambiente y la sociedad.

Estas emisiones se realizan también a solicitud de personas e instituciones, que cubren el costo de la emisión. Las solicitudes se evalúan con base en la normatividad en la materia y son aprobadas por la Dirección General y la H. Junta Directiva del Organismo.

En el periodo 2007-2011 Sepomex realizó 156 emisiones en las que se diseñaron y elaboraron 388 estampillas postales conmemorativas y especiales, como parte de su programa institucional y en colaboración y/o con apoyo de terceros, como se presenta en el siguiente cuadro:

Emisiones Postales

Concepto	2007	2008	2009	2010	2011
Número de emisiones	28	21	30	40	37
Número de estampillas	108	64	69	84	63
Tiraje total de estampillas (millones)	11.67	9.20	10.08	12.50	10.04

Entre las principales emisiones realizadas en el periodo destacan las siguientes:

- Bicentenario de la Independencia de México Centenario de la Revolución Mexicana
- Arqueología México Chichén Itzá, Montealbán, Palenque, Tajín, y Teotihuacán
- Emisiones Conjuntas México-China, México-Azarbaiyan, México-India
- 100 Años Aviación México
- 100 Años de la Universidad Nacional de México
- Premio Nobel de la Literatura Octavio Paz
- 90 Años de la Secretaría de Educación Pública
- Día Mundial del Medio Ambiente
- Conferencia Sobre Cambio Climático COP 16
- En materia deportiva, se realizaron emisiones para los Juegos Olímpicos Beijing 2008, la Copa Mundial de la FIFA Sudáfrica 2010, la Copa Mundial Sub17 de la FIFA México 2011 y los Juegos Panamericanos Guadalajara 2011.

Por otra parte, la difusión de la cultura postal se complementa con exposiciones gráficas y filatélicas. En el periodo de referencia, Sepomex realizó 452 eventos: 134 exposiciones gráficas y 318 exposiciones filatélicas.

Exposiciones de Materia Postal

Concepto	2007	2008	2009	2010	2011
Exposiciones gráficas	44	4	28	31	27
Exposiciones filatélicas	66	13	67	86	86

Entre las principales exposiciones, destacan las siguientes:

- Historia de la Filatelia en México.
- El Palacio Postal.
- El Cartero.
- Personajes Ilustres en la Historia de México I y II.
- Historia del Ferrocarril.
- Escritores Latinoamericanos.

Asimismo, en el Palacio Postal de la Ciudad de México se exhibe una exposición permanente de objetos y documentos que forman parte del acervo cultural de correos en nuestro país, con testimonios que abarcan desde los Paynani o mensajeros del Emperador Azteca, el correo terrestre y marítimo en la época de la Colonia hasta nuestros días.

En el mismo inmueble se llevan a cabo visitas guiadas y talleres dirigidos al público, así como programas permanentes con la Secretaría de Educación Pública y temporales con otras instituciones como CONACULTA, el INBA, el MUNAL, entre otros.

3.13. Conclusiones

Las acciones llevadas a cabo por Sepomex en el periodo 2007-2011 han sentado las bases de la modernización del Organismo:

- Se ha mantenido una cobertura importante de los servicios postales a la población del país (93.8%).
- En materia de recursos humanos, se cuenta con un sistema de incentivos a la productividad y mecanismos eficientes de capacitación.
- Con el nuevo modelo operativo se han agilizado los procesos postales de recepción, clasificación, transporte y entrega y se ha adoptado la tecnología de minilops, que permiten un control de la materia postal hasta la última milla.

- Se cuenta con una base tecnológica con sistemas de punto de venta y de rastreo, soportados con equipo de cómputo y comunicaciones en 894 oficinas en todo el país.
- Se han realizado esfuerzos de comercialización que han logrado mantener una base de clientes importantes, aún ante las condiciones adversas del mercado y la competencia privada, así como las restricciones presupuestarias.
- Se ha avanzado en la digitalización de los códigos postales, lo cual permitirá al Organismo y a sus clientes, mejorar la calidad de los datos de direcciones.

Asimismo, se ha continuado con la tradición filatélica del correo, preservando un importante elemento cultural.

Vínculo electrónico del Portal de Obligaciones de Transparencia para consulta de los informes de labores:

<http://www.correosdemexico.gob.mx/doctostransp/Documents/SCTIL2007.pdf>

<http://www.correosdemexico.gob.mx/doctostransp/Documents/SCTIL2008.pdf>

<http://www.correosdemexico.gob.mx/doctostransp/Documents/SCTIL2009.pdf>

<http://www.correosdemexico.gob.mx/doctostransp/Documents/SCTIL2010.pdf>

<http://www.correosdemexico.gob.mx/doctostransp/Documents/SCTIL2011.pdf>

11.4. Aspectos financieros y presupuestarios

Los ingresos y egresos autorizados y ejercidos, con base en lo informado en las cuentas públicas de los años 2006 a 2011, se resumen en el Anexo 1. Los detalles se presentan en las siguientes ligas:

Banco de Información de la Cuenta de la Hacienda Pública Federal

Información Presupuestaria 2006

[Ingresos de Flujo de Efectivo. Presupuesto Original. Entidades No Financieras](#)
[Ingresos de Flujo de Efectivo. Presupuesto Modificado. Entidades No Financieras](#)
[Ingresos de Flujo de Efectivo. Presupuesto Obtenido. Entidades No Financieras](#)
[Egresos de Flujo de Efectivo. Presupuesto Original. Entidades No Financieras](#)
[Egresos de Flujo de Efectivo. Presupuesto Modificado. Entidades No Financieras](#)
[Egresos de Flujo de Efectivo. Presupuesto Ejercido. Entidades No Financieras](#)

Información Presupuestaria 2007

[Ingresos de Flujo de Efectivo. Presupuesto Original. Productoras de Bienes y Servicios](#)
[Ingresos de Flujo de Efectivo. Presupuesto Modificado. Productoras de Bienes y Servicios](#)
[Ingresos de Flujo de Efectivo. Presupuesto Obtenido. Productoras de Bienes y Servicios](#)
[Egresos de Flujo de Efectivo. Presupuesto Original. Productoras de Bienes y Servicios](#)
[Egresos de Flujo de Efectivo. Presupuesto Modificado. Productoras de Bienes y Servicios](#)
[Egresos de Flujo de Efectivo. Presupuesto Ejercido. Productoras de Bienes y Servicios](#)

Información Presupuestaria 2008

[Ingresos de Flujo de Efectivo. Presupuesto Original. Productoras de Bienes y Servicios](#)
[Ingresos de Flujo de Efectivo. Presupuesto Modificado. Productoras de Bienes y Servicios](#)
[Ingresos de Flujo de Efectivo. Presupuesto Obtenido. Productoras de Bienes y Servicios](#)
[Egresos de Flujo de Efectivo. Presupuesto Original. Productoras de Bienes y Servicios](#)
[Egresos de Flujo de Efectivo. Presupuesto Modificado. Productoras de Bienes y Servicios](#)
[Egresos de Flujo de Efectivo. Presupuesto Ejercido. Productoras de Bienes y Servicios](#)

Información Presupuestaria 2009

Ingresos de Flujo de Efectivo. Presupuesto Original. Productoras de Bienes y Servicios
Ingresos de Flujo de Efectivo. Presupuesto Modificado. Productoras de Bienes y Servicios
Ingresos de Flujo de Efectivo. Presupuesto Obtenido. Productoras de Bienes y Servicios
Egresos de Flujo de Efectivo. Presupuesto Original. Productoras de Bienes y Servicios
Egresos de Flujo de Efectivo. Presupuesto Modificado. Productoras de Bienes y Servicios
Egresos de Flujo de Efectivo. Presupuesto Ejercido. Productoras de Bienes y Servicios

Información Presupuestaria 2010

http://www.apartados.hacienda.gob.mx/contabilidad/documentos/informe_cuenta/2010/index.html

Ingresos de Flujo de Efectivo. Presupuesto Original. Productoras de Bienes y Servicios
Ingresos de Flujo de Efectivo. Presupuesto Modificado. Productoras de Bienes y Servicios
Ingresos de Flujo de Efectivo. Presupuesto Obtenido. Productoras de Bienes y Servicios
Egresos de Flujo de Efectivo. Presupuesto Original. Productoras de Bienes y Servicios
Egresos de Flujo de Efectivo. Presupuesto Modificado. Productoras de Bienes y Servicios
Egresos de Flujo de Efectivo. Presupuesto Ejercido. Productoras de Bienes y Servicios

Información Presupuestaria 2011

http://www.apartados.hacienda.gob.mx/contabilidad/documentos/informe_cuenta/2011/index.html

Ingresos de Flujo de Efectivo. Presupuesto Original. Productoras de Bienes y Servicios
Ingresos de Flujo de Efectivo. Presupuesto Modificado. Productoras de Bienes y Servicios
Ingresos de Flujo de Efectivo. Presupuesto Obtenido. Productoras de Bienes y Servicios
Egresos de Flujo de Efectivo. Presupuesto Original. Productoras de Bienes y Servicios
Egresos de Flujo de Efectivo. Presupuesto Modificado. Productoras de Bienes y Servicios
Egresos de Flujo de Efectivo. Presupuesto Ejercido. Productoras de Bienes y Servicios

PRESUPUESTO PROGRAMÁTICO

Servicio Postal Mexicano 2006

Análisis del Ejercicio del Presupuesto Programático Devengado
Ejercicio Funcional Programático Económico Financiero del Gasto Programable Devengado
Análisis del Cumplimiento de las Metas Presupuestarias
Programas y Proyectos de Inversión

Servicio Postal Mexicano 2007

Análisis del Ejercicio del Presupuesto Programático Devengado
Ejercicio Funcional Programático Económico Financiero del Gasto Programable Devengado
Ejercicio Funcional Programático Económico del Gasto Programable en Flujo de Efectivo
Análisis del Cumplimiento de los Indicadores de Resultados
Programas y Proyectos de Inversión Concluidos y en Proceso por Tipos

Servicio Postal Mexicano 2008

Análisis del Ejercicio del Presupuesto Programático Devengado
Ejercicio Funcional Programático Económico Financiero del Gasto Programable Devengado
Ejercicio Funcional Programático Económico del Gasto Programable en Flujo de Efectivo
Programas y Proyectos de Inversión Concluidos y en Proceso por Tipos

Servicio Postal Mexicano 2009

Análisis del Ejercicio del Presupuesto Programático Devengado
Ejercicio Funcional Programático Económico Financiero del Gasto Programable Devengado
Ejercicio Funcional Programático Económico del Gasto Programable en Flujo de Efectivo
Programas y Proyectos de Inversión Concluidos y en Proceso por Tipos

Servicio Postal Mexicano 2010

http://www.apartados.hacienda.gob.mx/contabilidad/documentos/informe_cuenta/2010/index.html

Análisis del Ejercicio del Presupuesto Programático Devengado
Ejercicio Funcional Programático Económico Financiero del Gasto Programable Devengado
Ejercicio Funcional Programático Económico del Gasto Programable en Flujo de Efectivo
Programas y Proyectos de Inversión Concluidos y en Proceso por Tipos

Servicio Postal Mexicano 2011

http://www.apartados.hacienda.gob.mx/contabilidad/documentos/informe_cuenta/2011/index.html

Análisis del Ejercicio del Presupuesto Programático Devengado
Ejercicio Funcional Programático Económico Financiero del Gasto Programable Devengado
Ejercicio Funcional Programático Económico del Gasto Programable en Flujo de Efectivo

Avances en los Programas Sustantivos - MIR

El programa sustantivo de la Entidad, es el denominado E012 Servicios de Correo, para el cual durante el periodo 2008-2011, se registraron y reportaron avances de diversos indicadores que en su conjunto abarcan las actividades de dicho servicio,

en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), como se muestra a continuación:

Nivel	Indicador	2008		2009		2010		2011	
		Meta	Observado	Meta	Observado	Meta	Observado	Meta	Observado
Fin	Porcentaje de Población atendida.					95.00%	95.07%	95.20%	93.89%
Propósito	Nivel de cobertura de los servicios postales en localidades mayores de 250 habitantes	44.02%	44.26%	44.02%	41.30%	44.02%	42.15%		
	Porcentaje de cobertura de los servicios postales en localidades mayores de 250 habitantes.							44.02%	40.00%
Componente	Cantidad de piezas entregadas	1,320,844	951,961	1,758,976	966,687	1,013,795	904,682		
	Porcentaje de piezas entregadas.							100.00%	114.90%
	Tiempo de entrega de la materia postal	92.00%	72.60%	93.00%	96.40%				
	Tiempo promedio de entrega de la materia postal corporativa.							95.00%	97.90%
	Puntos totales de servicio	32,804	30,951	35,951	28,018				
Actividad	Puntos totales de servicio					33,218	29,205		
	Número de piezas recibidas							1,013,795	880,847
	Número de piezas entregadas							1,013,795	1,011,936

Asimismo, en el Anexo 1A, se presentan los Informes Financieros, que son reportados a través del documento “Avances en la Implementación y Ejecución de los Programas de Trabajo” de los ejercicios 2006 al 2011, que dan seguimiento al programa sustantivo “Servicio de Correo”.

11.5. Recursos humanos

En relación a los recursos humanos, se incluye la información actualizada al 31 de diciembre de 2011 de: la estructura básica y no básica; las plantillas desglosadas en personal de base y de confianza, contratos por honorarios y personal de carácter eventual; y un ejemplar del contrato colectivo de trabajo.

En el anexo 2, se presenta lo siguiente:

1. Estructura básica y no básica.
2. Plantillas desglosadas en personal de base y de confianza.
3. Contratos por honorarios y personal de carácter eventual.

Asimismo, el anexo 3 incluye un ejemplar del Contrato Colectivo de Trabajo del Organismo.

En cuanto a la relación de puestos de libre designación y Servicio Profesional de Carrera, se comenta que las relaciones de trabajo entre el Organismo y sus trabajadores se rigen por las disposiciones del Apartado “A” del artículo 123 Constitucional y por las disposiciones de la Ley Federal del Trabajo.

En este sentido no se ha implementado en el Organismo el sistema para el Servicio Profesional de Carrera, toda vez que como lo establece la Ley de Servicio Profesional de Carrera para la Administración Pública Federal en el artículo 1 del Título Primero no es obligatoria la aplicación de esta norma para las Entidades del Sector Paraestatal, como se sustenta en la ley invocada.

“Artículo 1.- La presente Ley tiene por objeto establecer las bases para la organización, funcionamiento y desarrollo del Sistema de Servicio Profesional de Carrera en las dependencias de la Administración Pública Federal Centralizada.

Las entidades del sector paraestatal previstas en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal podrán establecer sus propios sistemas de servicio profesional de carrera tomando como base los principios de la presente Ley”.

11.6. Recursos materiales

6.1. Recursos Tecnológicos

6.1.1. Telecomunicaciones

En la parte de Telecomunicaciones el organismo cuenta con lo siguiente:

- 667 nodos ó sitios conectados a través de la Red Privada Virtual de voz y datos.
- 78 nodos ó sitios conectados a través de enlaces Infinetum a la red de datos.
- Aproximadamente 4,000 extensiones fijas en la red interna de voz.
- 748 extensiones móviles en la red interna de voz.
- Intercomunicación total entre las extensiones fijas y móviles de la red interna de voz.
- Monitoreo de la red 7X24 mediante el Network Operation Center bajo el contrato con el proveedor Axtel.

6.1.2. Centro de Datos

En lo referente a Cómputo Central se cuenta con lo siguiente:

- 36 servidores operando 7x24 en el Centro de Cómputo de Querétaro con un nivel de servicio de 99%, con las siguientes características:
 - Centro de Monitoreo de Seguridad que opera las 24 horas.
 - 5,582 Usuarios de Dominio.
 - 4,405 Usuarios de correo.
 - 3,051 Usuarios de Internet.
 - Monitoreo de Enlace a Internet – 15 Mbps.
 - Monitoreo del enlace KIO / MPLS – 34 Mbps.
 - 6,801 Licencias bajo contrato con Microsoft que incluye software de oficina, antivirus, correo electrónico, herramientas de desarrollo, sistemas operativos de servidores.

6.1.3. Equipamiento de Usuario

El Correo registra un inventario de 29,587 equipos de cómputo y periféricos, entre ellos se incluyen 5,582 computadoras de escritorio (PC), se encuentra conciliado contablemente.

6.1.4. Minilops

Adicionalmente se han equipado a 6,674 carteros con lectores de código de barras (minilops).

6.1.5. Software

En el anexo 4, se presenta el inventario de software en operación.

6.1.6. Licencias o Patentes

El Sepomex únicamente cuenta con licencias de Microsoft, no se tienen otro tipo de licencias ó patentes.

6.1.7. Intranet e Internet

Los servicios prestados en Intranet se refieren al acceso de aplicaciones del Organismo a través de la red interna, como el Correo Electrónico o la actualización de Bases de Datos para Aplicaciones Operativas y Administrativas. En cuanto al Sitio de Internet, en la página web del Servicio Postal Mexicano (Correos de México), se pone a disposición de los ciudadanos diversos rubros como son: Acerca de Correos, Filatelia, Licitaciones, Órgano Interno de Control, Servicios y Transparencia, entre otros.

6.1.8. Disponibilidad de Servicios y Trámites Tecnológicos Gubernamentales

Respecto a este rubro, no aplica para Sepomex.

6.2. Bienes Muebles

El anexo 5, contiene el inventario de bienes muebles del Organismo, dividido por Entidad Federativa y está conciliado contablemente con las cuentas 1323 Equipo de Cómputo, 1311 Equipo de Operación, 1315 Mob y Equipo de Oficina y 1319 Equipo de Transporte.

6.3. Bienes inmuebles

La situación general de los inmuebles del Servicio Postal Mexicano, es la siguiente:

Tipo	2006	2007	2008	2009	2010	2011	Total
Arrendados	561	561	407	407	412	384	2,732
Comodato	448	448	704	704	729	774	3,807
Federales	73	73	205	205	164	165	885
Posesión	189	189	46	46	18	20	508
Propios	17	17	134	134	119	119	540
Total	1,288	1,288	1,496	1,496	1,442	1,462	8,472

6.4. Obra Pública

Durante el periodo comprendido del 1 de diciembre de 2006 al 31 de diciembre de 2011, el Organismo invirtió casi 100 millones de pesos (MDP) en trabajos relacionados con la obra pública, el desglose por año es el siguiente:

Año	Monto ejercido (Miles de pesos)
2006	0.0
2007	13,696.8
2008	48,924.5
2009	0.0
2010	37,283.9
2011	0.0
Total	99,905.2

La inversión realizada en el periodo comprendido, permitió mejorar, adecuar y optimizar inmuebles a cargo del Sepomex, para la prestación del servicio público de correos. En 2006 no se realizó inversión, por restricciones presupuestales.

En 2007, se realizaron trabajos de ampliación y remodelación en el Centro de Despachos Vía Terrestre Pantaco, así como en los centros operativos de Tapachula, Chiapas y Cancún, Quintana Roo, con el objeto de mejorar la calidad del servicio, reduciendo los tiempos de clasificación y entrega de la materia postal.

Durante el ejercicio 2008 se realizaron adecuaciones en 35 oficinas postales, lo cual permitió mejorar significativamente: áreas de atención al público, así como espacios destinados a la operación. En ambos casos la inversión permitió establecer parámetros de mayor calidad en el manejo de la materia postal.

En el 2010, con la puesta en marcha del Nuevo Modelo Operativo, el cual ha permitido al Sepomex mejorar la calidad de servicio y los tiempos de entrega de la materia postal, las obras realizadas en el Centro Operativo Metropolitano, permitieron la distribución de áreas de acuerdo a este nuevo modelo, además se realizaron trabajos de rehabilitación, adecuación y remozamiento en 23 inmuebles, lo que incrementó la eficiencia en la clasificación de la materia postal y agilizar la entrega de la correspondencia.

En 2011 no se realizó obra pública, por restricciones presupuestales.

11.7. Programa Especial de Mejora de la Gestión en la Administración Pública Federal 2008-2012

El PMG en la Administración Pública Federal es un programa que emitió la Presidencia de la República; lo publicó en el Diario Oficial de la Federación el 10 de septiembre de 2008 y es de observancia obligatoria para las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal (APF).

Ejercicio 2009

Inicio del PMG en el Organismo.- En febrero de 2009, el servidor público responsable del PMG en el Servicio Postal Mexicano (Sepomex) informó a los titulares de las Direcciones Corporativas en la institución, sobre la existencia y obligatoriedad del sistema PMG, así como que la Secretaría de la Función Pública (SFP) aprobó la primera etapa de carga de información en el Sistema de Administración del Programa de Mejora de la Gestión (SAPMG).

Proyecto Integral de Mejora de la Gestión (PIMG)

El desarrollo del PMG en la institución, en el ejercicio 2009, consistió en difundir e implantar un mecanismo diseñado por la SFP para la integración de acciones y proyectos de mejora. Mecanismo denominado: Proyecto Integral de Mejora de la Gestión (PIMG), el cual se atendió a través de dos vertientes: el Componente Estándar y el Componente Específico.

Componente Estándar. Quedó constituido por 7 sistemas:

- Procesos eficientes
- Trámites y servicios públicos de calidad
- Atención y participación ciudadana
- Desregulación
- Mejora regulatoria interna
- Gobierno digital
- Racionalización de estructuras

Componente Específico. Quedó integrado por 2 proyectos Específicos:

- “Atraer a la Administración Pública Federal como principal cliente de correos”.
- “Reingeniería del servicio de entrega de paquetería y mensajería EMS (Express Mail Service)”.

Sepomex, elaboró, documentó y envió su PIMG a la SFP por medio del sistema de captura electrónico (SAPMG), dispuesto para el efecto.

Resultados del PIMG.

Componente Estándar:

Procesos eficientes.

Se realizó un análisis de procesos y se seleccionaron las mejoras a implantar. El proceso elegido por el macroproceso de la Operación Postal (Recepción, Clasificación, Transportación y Entrega). Las mejoras fueron reportadas a través de indicadores, como se muestra en el **Anexo No. 7A** “Indicadores de mejora”.

Trámites y Servicios Públicos de Calidad.

Se revisó el inventario de Trámites y Servicios (TyS), y se elaboró el listado de Trámites susceptibles de: eliminar, fusionar o regular y Trámites de Alto Impacto. Las áreas responsables establecieron el programa de trabajo respectivo. El resultado fue la eliminación de TYS y la clasificación de TYS de Alto Impacto ver **Anexo No. 7B**.

El resultado obtenido para la acción de mejora relacionada con elaborar e implementar un plan de trabajo con acciones de mejora que impacten la funcionalidad y operación de las oficinas críticas de atención al público, fue la identificación de áreas de oportunidad. Esto último se tradujo finalmente, en un proyecto para el Programa Especial de Mejora de la Gestión (PMG) en 2010, bajo el nombre de: Diagnóstico de oficinas postales.-Etapa 1.

Para el caso del TYS del servicio de mensajería y paquetería Mexpost, las mejoras propuestas fueron planteadas sobre la base de que la existencia -como requisito-, de una plataforma informática cuyo desarrollo, a nivel proyecto, contemplaba la programación y cobro de recolecciones y envíos directamente en el domicilio del usuario mediante una llamada telefónica o a través de una sitio web, incrementar las formas de pago en ventanilla y permitir la administración de destinatarios y generación de envíos fácilmente a clientes de alto volumen, así como generar una facturación inmediata en forma detallada. Sin embargo, derivado de la falta de condiciones presupuestales, el proyecto solo alcanzó el nivel de propuesta de desarrollo, lo que incluyó la definición de los requerimientos técnicos, de las soluciones tecnológicas (informáticas) y algunas pruebas piloto.

Para los servicios de Registro Postal y Máquina Franqueadora, la acción general de mejora comprometida fue el realizar un diagnóstico integral, determinando áreas de oportunidad y compromisos de mejora. Como resultado de lo anterior, se logró establecer, publicar y difundir, a través de dos oficios circulares de la Dirección Corporativa Comercial, información estandarizada de estos servicios, con el propósito de uniformar la información que proporcionaba el área de ventas, con respecto a la utilizada por el área responsable del trámite, en el ejercicio 2009.

Atención y Participación Ciudadana.

Las áreas de Quejas y la de Calidad y Normatividad Operativa de la institución, en coordinación con el OIC, elaboraron los documentos: “Diagnóstico de Mecanismos de Atención y Participación Ciudadana, para los trámites y servicios que gestiona el Organismo” y “Listado de Trámites y servicios de alto impacto”.

- Acciones específicas desarrolladas para los trámites:

Reclamo de envío.- Se aplicaron cédulas de verificación postal y se reportó el resultado.

Máquina franqueadora y Registro Postal.- En el periodo del 01/11/09 al 15/12/09, se aplicaron cédulas de evaluación ciudadana.

El resultado de la implementación de estos mecanismos (de atención y participación ciudadana) generó información que fue considerada, para orientar la mejora de estos trámites y servicios evaluados. Las propuestas de mejora fueron insertadas en el Programa de Mejora Regulatoria ante la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER) para el programa bienal 2009-2010, en el apartado de acciones específicas definidas por la COFEMER: “Verificar toda la información inscrita en el Registro Federal de Trámites y Servicios y, en su caso, inscribir los trámites faltantes, actualizar, simplificar o eliminar trámites ya existentes, o llevar a cabo otros ajustes que sean pertinentes”. Las acciones específicas a reclamo de envío, máquina franqueadora y registro postal, consistió en la mejora de sus formatos de solicitud, y en el caso especial de reclamo, a través de la eliminación de modalidades para facilitar la gestión del mismo.

Servicio Mexpost.- El área responsable del trámite, en coordinación con el OIC, implantó la acción de monitoreo ciudadano. Se entregaron 1,500 guías; siendo el monitor la Fundación IDEA.

Desregulación.- Las áreas responsables de los trámites institucionales reportaron la siguiente información:

- Costos directos e indirectos (información validada por el OIC y remitida al Grupo Técnico de la SFP).
- Catálogo de datos y documentos que se solicitan en los trámites del Organismo.
- En el Sistema de Desregulación de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER), se registró:
- Resultado de encuestas aplicadas para evaluar los costos en que incurre el particular.
 - Versión definitiva del Programa de de Mejora Regulatoria 2009-2010 de Sepomex.

- Gestiones realizadas ante COFEMER para actualizar datos de los servidores públicos responsables de los trámites: Registro postal, Máquina franqueadora y Reclamo de envío.
- Actualización de datos en los formatos de solicitud para los trámites: Cajas de apartado, Cartilla de identidad, Expendio de estampillas.
- El primer reporte trimestral de avances del Programa de Mejora Regulatoria 2009-2010.

Mejora Regulatoria Interna.

- Con apoyo del área jurídica del Organismo, se identificó a las Unidades Administrativas que diseñan o emiten normatividad y se integró el Catálogo de emisores; con los datos de los responsables de diseñar o emitir normatividad.
- Se revisaron los “Lineamientos para la Operación y Funcionamiento del Comité de Mejora Regulatoria Interna del Servicio Postal Mexicano”. (COMERI, 31 de marzo 2009).
- Se reportó un inventario de 92 disposiciones normativas (documentos públicos) en la Normateca Interna de Sepomex al 30 de marzo de 2009.

Gobierno Digital.

Para este sistema, las acciones generales incluyeron:

- Analizar los procesos de gestión interna y servicios institucionales susceptibles de optimizar y de elevar su eficiencia mediante soluciones tecnológica.
- Determinar y priorizar las acciones de mejora de acuerdo a las metas y objetivos de la institución.
- Determinar los costos y beneficios de la implementación de las acciones de mejora.
- Y finalmente: integrar y presentar las acciones de mejora, incorporándolas al Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (PETIC).

Sin embargo, la realización de dichas acciones se vio afectada, en razón de lo siguiente:

Derivado de las restricciones presupuestales en el Organismo, fue necesario replantear los alcances y recursos destinados al “Plan Estratégico de Tecnología de Información y Comunicaciones (PETIC) 2009”. Esto provocó la cancelación de algunos proyectos y el replanteamiento de los subsistentes. El detalle se muestra en el **Anexo No. 7C** “Sistema de Gobierno Digital”.

Racionalización de Estructuras.

En este rubro, la guía para el Sistema de Racionalización de Estructuras, incluyó para 2008 tan solo dos acciones:

- 1) Registrar la estructura de organización de la institución ante las instancias globalizadoras.
- 2) Realizar un análisis del recurso humano con funciones administrativas y de apoyo. Ambas acciones se ejecutaron en tiempo y forma.

Como resultado del trabajo de racionalización de estructuras, de 2,617 plazas administrativas determinadas en 2008, se logró una reducción del 27%, llegando a 1,913 plazas al cierre del año 2011.

Componente Específico:

Proyecto: “Atraer a la Administración Pública Federal como principal cliente de correos.”

La meta del proyecto fue la determinación de un diagnóstico integral, que evaluara las posibilidades de desarrollo de una estrategia comercial que permitiera atraer a la Administración Pública Federal como cliente principal del Organismo.

El diagnóstico arrojó que existen 2,966 instituciones de la Administración Pública Federal (APF), incluyendo los tres Poderes de la Unión, los Gobiernos de los Estados y Municipios, quienes son potenciales clientes en los servicios de entrega de correspondencia y mensajería. Del total de la Administración Pública se tienen celebrados 113 Contratos, lo que representa un 4 % del total posible, y con ello se aprecia un área de oportunidad en los 2,853 restantes.

El Órgano Interno de Control en el Servicio Postal Mexicano, recomendó tomar en cuenta la opinión del área operativa de la institución, a fin de conocer la capacidad real de la planta operativa postal y el volumen de materia postal adicional que, en su caso, se podría atender y tomando en cuenta la limitación de los recursos para invertir en la ampliación de la planta postal, por lo menos durante los ejercicios 2009-2010.

Durante el primer semestre del ejercicio 2010, tomando en consideración las reflexiones anteriores, el área responsable del proyecto, en convenio con el OIC, determinó reorientar la meta del proyecto hacia la elaboración y presentación de un “Diagnóstico Integral del Área Comercial”. Con dicho ajuste se acordó dar por concluido en tiempo y forma este proyecto.

Proyecto: “Reingeniería del servicio de entrega de paquetería y mensajería EMS (Express Mail Service)”.

El proyecto se enfocó a mejorar la calidad del servicio de transportación de paquetes y sobres de forma express, a través del diseño y desarrollo de nuevos procesos operativos, administrativos y de sistemas,

De los resultados del proyecto destacan lo siguiente:

Se estableció como meta la entrega y transmisión de un 30%, sin embargo, se incrementó en un 40% adicional, alcanzando niveles de entrega y transmisión hasta del 80%.

Se incrementaron las rutas de entrega (día siguiente), de 4 a 52 ciudades principales.

Disminución de costos por transporte aéreo esperado de 1.5 millones de pesos mensual de ahorro.

Reducción del Tiempo de Primera Parada (T. P. P.) de 1:00 a 00:15 en promedio.

Reducción del tiempo de su última parada al Centro Operativo Mexpost (COM) de 1:30 a 00:15 en promedio.

Incremento de piezas entregadas por ruta de 35 a 65 piezas en promedio.

Ejercicio 2010

Proyectos de Mejora

En el ejercicio 2010, la SFP modificó el enfoque para la operación del PMG; buscó correlacionar los sistemas establecidos en el ejercicio 2009 con el desarrollo de Proyectos de Mejora de la Institución; proyectos que integrarían las acciones comprometidas en el 2009.

PMG 2010 – Proyectos de Mejora y la “Tala regulatoria”

La estrategia del PMG en el 2010 se basó en registrar, en el SAPMG, proyectos de mejora que deberían estar vinculados a los objetivos del PMG. El impacto de los proyectos y su nivel de cumplimiento, se evaluarían a través de indicadores preestablecidos, denominados indicadores de proyecto.

En paralelo a los proyectos de mejora, la SFP estableció un programa integral de desregulación denominado “Regulación Base Cero” o “Tala Regulatoria”, cuyo propósito fue disminuir el número de instrumentos normativos institucionales y orientar la mejora de la gestión pública en beneficio de la ciudadanía y de las propias instituciones.

Objetivos del PMG:

Los proyectos de mejora desarrollados en el ejercicio 2010, se vincularon a uno o más de los objetivos del PMG:

- Maximizar la calidad de los bienes, trámites y servicios que brindan las instituciones de la APF.
- Incrementar la efectividad de las Instituciones.
- Minimizar los costos de operación y administración de las instituciones de la APF.

Módulos del PMG 2010:

El PMG 2010 se estructuró en dos módulos:

- Módulo Normativo:

En este módulo se definieron acciones para la institución a fin de eliminar prácticas burocráticas y fomentar una nueva cultura de servicio. La SFP coordinó y reguló este módulo a través de la inscripción directa en el SAPMG de los siguientes proyectos:

- “Regulación Base Cero a Través de Comités de Remisión Normativa_SEPOMEX”.
- “Aseguramiento del proceso de la regulación base cero administrativa_SEPOMEX”.
- “Regulación Base Cero Trámites y Servicios (TyS)”
- “Regulación Base Cero Normas Internas Sustantivas (NIS)”

- Módulo Institucional:

Este módulo tuvo como propósito mejorar la gestión de la dependencia en sus procesos sustantivos y/o administrativos. El módulo se integró con la inscripción, en el SAPMG, de dos proyectos generados por necesidades propias de la Institución:

- “Nuevo Modelo Operativo Postal”.
- “Diagnóstico de oficinas postales_Etapa 1”.

Mecánica de operación del PMG 2010

La SFP destinó el primer semestre del ejercicio 2010 para dar a conocer la mecánica de operación del sistema, el proceso de retroalimentación de los asesores de la SFP, así como la captura de la versión preliminar de las iniciativas de los proyectos (Fase 1 del SAPMG); también en ese periodo, se llevó a cabo el ajuste y alineación de los proyectos de mejora conforme a los objetivos del PMG.

Proyectos de mejora del Módulo Normativo:

Proyecto: “Regulación Base Cero a Través de Comités de Remisión Normativa_SEPOMEX”.

Fecha inicio: 14/12/2009

Fecha fin: 31/03/2010

Objetivo.- Eficientar el desempeño del Organismo, mediante la eliminación y fusión de todas aquellas normas internas sustantivas, trámites y servicios que no agreguen valor al ciudadano o a la institución.

Resultados.- Una vez que se estableció el Comité de remisión normativa, se implantó el proyecto de tala regulatoria; en el cual se identificaron las Unidades Administrativas que emiten normatividad en el Organismo; asimismo, se integró y analizó el inventario de normas sustantivas, así como de los trámites y servicios que se ofrecen al particular, identificando cuáles eran susceptibles de fusionar y/o eliminar; simplificando con ello la operación del Organismo.

En el mes de septiembre de 2010, se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF) la relación de instrumentos mínimos indispensables para la operación de Sepomex.

Proyecto: Regulación Base Cero Trámites y Servicios (TyS).

Fecha inicio: 01/04/2010

Fecha fin: 31/12/2010

Objetivo.- Realizar la eliminación o fusión de trámites y servicios de la institución, previo análisis y modificación normativa.

Resultados.-

Se integró y revisó el inventario de los trámites y servicios que ofrece el Organismo. En el análisis del inventario se detectó y determinó que la mayor parte de los servicios identificados son modalidades de servicios postales básicos; por lo que se elaboró una propuesta para reducir una lista de 23 trámites y servicios, a solamente 9 servicios postales básicos, es decir, que no dependen de un evento previo.

El registro final de la información de este proyecto (Fase 4 de cierre, en el SAPMG), se llevó a cabo en el primer semestre del ejercicio 2011, dándose por concluido.

Los servicios postales inscritos en el Registro Federal de Trámites y Servicios de la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER), pueden ser consultados en:

<http://www.apps.cofemer.gob.mx/utiles/dev/verTramitesPublicados.asp?homoclave=SEPO MEX>

Proyecto: "Aseguramiento del proceso de la Regulación Base Cero Administrativa_SEPOMEX".

Fecha inicio: 27/09/2010

Fecha fin: 16/12/2010

Objetivos:

1. Garantizar la eliminación de las normas comprometidas en materia de los manuales administrativos de aplicación general, así como la formalización y difusión de las mismas entre el personal de la institución.
2. Garantizar que se realicen acciones para la difusión y capacitación de los Manuales Administrativos de Aplicación General.
3. Realizar las acciones graduales y programadas para el proceso de Administración de Riesgos Institucionales.

Resultados.

Se integró y revisó el inventario actualizado de las normas administrativas del Organismo publicadas en el DOF (con opinión favorable y no, objeto de análisis), así como las normas abrogadas, lo que concluyó con la publicación en el Diario Oficial de la Federación, del AVISO mediante el cual se da a conocer la Relación de normativa que continuará utilizando el Servicio Postal Mexicano, relacionando en el trece disposiciones.

Se identificaron las áreas de oportunidad, así como las medidas necesarias para la adopción de los procesos establecidos en los MAAG's. Asimismo, se establecieron y llevaron a cabo acciones para la difusión por correos electrónicos en el Organismo, en materia de los manuales administrativos.

Como acción y resultado relevante, se tiene la instauración el 2 de diciembre de 2012, del Comité de Control y Desempeño Institucional, como parte de las obligaciones derivadas del MAAG de Control Interno, además de la definición de los riesgos relevantes del organismo y su programa de administración; en materia de adquisiciones y derivado del MAAG en la materia, se desarrollo un proceso de actualización de las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de Adquisiciones, que concluyó en febrero de 2012, cuando fueron aprobadas por la Junta Directiva.

Proyecto: “Regulación Base Cero Normas Internas Sustantivas (NIS)”

Fecha inicio: 01/04/2010

Fecha fin: 31/12/2012

Objetivo. Realizar la disminución del marco normativo interno de la Institución en materia de normas internas sustantivas, previo análisis y, en su caso, modificación de instrumentos normativos.

Resultados. El Organismo realizó una integración, revisión y propuesta de eliminación y/o fusión de su normatividad sustantiva y llevó a cabo el análisis y

determinación del inventario de Normas Internas Administrativas, así como de las Normas Internas Sustantivas.

Se determinó un inventario de normas internas sustantivas susceptible de eliminar de 49 disposiciones, y de 24 normas indispensables.

La inscripción y registro de información en el SAPMG ha sido gradual, en razón de que la conclusión de este proyecto está programada para el segundo semestre del ejercicio 2012. El número final de instrumentos normativos cancelados y/o simplificados dependerá de la cancelación y/o simplificación de instrumentos normativos que se realice en el marco e implantación del proyecto de mejora denominado Nuevo Modelo Operativo Postal.

Proyectos del Módulo Institucional:

Proyecto: Nuevo Modelo Operativo Postal.

Fecha inicio: 19/03/2010

Fecha fin: 19/03/2011

Objetivo. Implantar el Nuevo Modelo Operativo Postal, que mejore la calidad del servicio, optimice los recursos disponibles y los tiempos de respuesta al público usuario, potenciando el Organismo a un mayor nivel de eficacia y eficiencia.

Resultados. En el ejercicio 2010, se inició la simplificación de la operación a nivel nacional, centralizando la clasificación de materia postal en la Ciudad de México; se rediseñaron nuevas rutas de distribución y entrega, sincronizando rutas postales con los cruces de andén, a fin de mejorar los niveles de calidad en el servicio.

Proyecto: Diagnóstico Oficinas Postales_Etapa 1.

Fecha inicio: 15/06/2010

Fecha fin: 31/03/2011

Objetivo. Determinar las oportunidades de mejora, a través de un diagnóstico en las oficinas postales con atención al público y atendidas por personal propio.

Resultados. En el ejercicio 2010, se dio inicio al estudio del estado que guardan las oficinas postales del país, sus necesidades y riesgos en materia de tecnología, recursos humanos, aspectos comerciales, operación, infraestructura y finanzas, de tal suerte que los resultados obtenidos orienten las acciones para solventar esas áreas de oportunidad y puedan implementarse de acuerdo a su prioridad y a la disponibilidad de recursos. Se determinó llevar a cabo el diagnóstico a través de la revisión y análisis de 245 oficinas con atención al público, distribuidas en tres Direcciones Regionales y la Dirección Metropolitana.

Ejercicio 2011

PMG 2011

La estrategia del PMG en el ejercicio 2011, consistió en dar continuidad y llevar a su conclusión los proyectos de mejora institucionales registrados en los módulos normativo e institucional en el año 2010.

Asimismo, y con el fin de atender una recomendación del OIC, se registró un nuevo proyecto de mejora dentro del Módulo Institucional del PMG.

Módulo Normativo:

Se conservó el desarrollo del proyecto de tala regulatoria registrado en el 2010: “Regulación Base Cero Normas Internas Sustantivas (NIS)”.

Módulo Institucional:

Se conservó el desarrollo de los dos proyectos registrados en el año 2010; y se registró un nuevo proyecto de mejora.

- “Nuevo Modelo Operativo Postal”.
- “Diagnóstico de oficinas postales_Etapa 1”.

Proyecto de mejora adicional:

- “Mejora Integral en los espacios de atención a clientes y/o usuarios del Servicio Postal Mexicano.”

Caso de Éxito.

Proyecto: “Servicio de paquetería y mensajería acelerada MEXPOST (EMS)”.

Cabe resaltar, que la Secretaría de la Función Pública publicó en el Sistema de Administración del Programa de Mejora de la Gestión (SAPMG), en su sección de casos de éxito, el proyecto de mejora institucional denominado “*Reingeniería del servicio de Paquetería y mensajería acelerada MEXPOST (EMS) a nivel nacional*”; que desarrolló el Organismo en el PMG del ejercicio 2009. El Grupo Técnico de la SFP, dictaminó ese proyecto como uno de los “casos de éxito” del PMG del ejercicio 2009.

A continuación se reseña el avance de los proyectos de mejora registrados en el PMG 2011.

Proyectos del Módulo Normativo:

Proyecto: “Regulación Base Cero Normas Internas Sustantivas (NIS)”.

Fecha inicio: 01/04/2010

Fecha fin: 31/12/2012

Objetivo. Realizar la disminución del marco normativo interno de la Institución en materia de normas internas sustantivas, previo análisis y, en su caso, modificación de instrumentos normativos.

Resultados. El Organismo, realizó una integración, revisión y propuesta de eliminación y/o fusión de su normatividad sustantiva.

El proyecto está programado para concluir en el segundo semestre del ejercicio 2012, por lo que el registro de información en el SAPMG ha sido gradual y en función de la cancelación y/o simplificación de instrumentos normativos que va generando la implantación del proyecto institucional denominado Nuevo Modelo Operativo Postal.

Este proyecto fue ampliado hasta el 2012, en razón de las modificaciones que tuvo el proyecto del nuevo modelo operativo postal en 2011, que tuvieron efecto en los proyectos normativos que lo sustentaban, los cuales fueron propuestos para concluirse hasta 2012.

Proyectos del Módulo Institucional:

Proyecto: Nuevo Modelo Operativo Postal.

Fecha inicio: 19/03/2010

Fecha fin: 23/12/2011

Objetivo. Implantar el Nuevo Modelo Operativo Postal, que mejore la calidad del servicio, optimice los recursos disponibles y los tiempos de respuesta al público usuario, potenciando el Organismo a un mayor nivel de eficacia y eficiencia.

Resultados. El reemplazo del Director General, y el análisis de los resultados obtenidos con relación a la meta preestablecida, provocó que se reorientara el objetivo del proyecto y que se ampliara la fecha para su conclusión.

Se simplificó la operación postal a nivel nacional, adecuando el proceso de clasificación en las Direcciones Regionales. Se rediseñaron nuevas rutas de distribución y entrega postal, sincronizando las rutas con los cruces de andén para mejorar los tiempos de entrega al usuario.

El nuevo modelo operativo se basó en la clasificación manual por entidad federativa; operó bajo el esquema de Centros de Distribución Estatal, clasificando la materia postal por centro de reparto. En algunos estados se implantaron oficinas de transbordo para lograr mejores tiempos de entrega.

Acciones Implantadas:

- Se definieron 32 Centros de Distribución (CDD's) que iniciaron su operación en julio de 2011.
- En febrero del 2011, concluyeron los trabajos de remodelación del Complejo Pantaco.
- Se aprobó el financiamiento -por parte de la Unión Postal Universal (UPU)- para adquirir equipo de clasificación.
- Se implantaron lectores ópticos en 57 centros de reparto; con ello se completó el total de 84 centros establecidos en la región Metropolitana.
- Se capacitó a 1,520 personas.
- Se redujo el tiempo de entrega promedio a nivel nacional, de 4.48 a 2.96 días.
- Se presentó una disminución de personal de 1,112 a 994 personas, durante el cambio del modelo de operativo de 42 Centros Operativos Regionales (COR) a NMOP con 32 Centros de Distribución (CDD).
- Se incrementó en 20 puntos porcentuales la encuesta de satisfacción de usuarios (respecto a la oportunidad de la entrega de correspondencia) aplicada mensualmente (CFE-Sepomex) de 78% marzo a 98% en diciembre 2011.
- Se obtuvo un ahorro anual de \$355,879 por la disminución de 2,749 rutas postales en 2010 a 2,687 en 2011, se suprimieron 62 rutas de las cuales se redistribuyeron todos los puntos de enlace, por lo que la cobertura no cambio solo el número de rutas con las que se brindaba el servicio.

Proyecto: Diagnóstico Oficinas Postales_Etapa 1.

Fecha inicio: 15/06/2010

Fecha fin: 31/03/2011

Objetivo. Determinar las oportunidades de mejora, a través de un diagnóstico en las oficinas postales con atención al público y atendidas por personal propio.

Resultados. En el ejercicio 2011, se obtuvo un diagnóstico integral sobre el estado que guardan las oficinas postales del país, sus necesidades y riesgos en materia de tecnología, recursos humanos, aspectos comerciales, operación, infraestructura y finanzas.

El diagnóstico se logró a través del estudio y análisis de la información que se obtuvo de 245 oficinas postales con atención al público y atendidas con personal propio, distribuidas en tres Direcciones Regionales y la Dirección Metropolitana. La base de datos obtenida permitió orientar la toma de decisiones hacia mejorar la calidad de los servicios en ventanilla.

Asimismo, se realizaron acciones de mejora en las oficinas postales analizadas; sin que esto implicara erogaciones adicionales y, aprovechando los recursos disponibles del Organismo.

Acciones relevantes ejecutadas:

- Dar mantenimiento preventivo al parque vehicular en las Direcciones Metro y Regionales;
- Se impartieron 12 cursos sobre Encomiendas Postales, a 404 participantes.
- En marzo de 2011 se aplicaron 1,365 encuestas para medir la satisfacción de los usuarios respecto de la oportunidad en la entrega, cumpliendo satisfactoriamente con el compromiso contractual.

Por otra parte, y con base en los resultados de las encuestas aplicadas, se realizó un ajuste a los valores de los indicadores de proyecto registrados en el SAPMG. El proyecto se dio por concluido en el mes de diciembre del año 2011.

Proyecto: Mejora Integral en los espacios de atención a clientes y/o usuarios del Servicio Postal Mexicano.

Fecha inicio: 13/04/2011

Fecha fin: 15/12/2011

Objetivo. Lograr la mejora integral en espacios de punto de venta de Sepomex.

Resultados. El nivel de impacto del proyecto, se mejoró en atención a la recomendación del OIC.

Se identificaron áreas de oportunidad relacionadas con los siguientes procesos comerciales: Servicios individuales (Atención en ventanilla); Venta y servicio postventa (Desempeño de los servidores públicos); Captación de clientes (Infraestructura y equipamiento de oficinas postales); imagen corporativa (Distribución de espacios y flujos de información); Ventas (Capacitación y competencias de servidores públicos en ventanilla).

En el primer semestre del 2011, se concluyó satisfactoriamente el registro de las fases 1 y 2, con la aprobación del asesor de la SFP.

El segundo semestre del 2011, concluyó con la captura de información de la fase 3 y se dio inicio a la captura de la fase 4 de cierre, con el registro de las acciones encaminadas a la atención de las áreas de oportunidad ya detectadas.

Cabe señalar, que con el apoyo y asesoramiento directo del OIC, el responsable de proyecto realizó ajustes a la información capturada y complementó el registro de datos faltantes en el SAPMG; de esa forma se evitaron retrasos en el programa de trabajo del proyecto.

Asimismo, el OIC aprobó que la fase 4 del proyecto se concluyera en el mes de enero del ejercicio 2012.

En general se considera que los resultados del proyecto fueron adecuados de acuerdo al objetivo establecido.

Se identificaron áreas de mejora, se optimizaron tiempos de atención al cliente, se logró obtener la continua retroalimentación y participación de distintas áreas del Organismo para alcanzar resultados integrales.

El desarrollo del proyecto, asimismo, enriqueció la forma de proporcionar información al usuario en las oficinas postales: Se colocaron 2,862 carteles en administraciones postales, que incentivaron el conocimiento de los servicios que se ofrecen al particular. Con la entrega de los carteles se mejoró la percepción de los servicios, el nivel de atención y la calidad del servicio.

También se promovió el interés de todas las áreas para incrementar la calidad del servicio desde distintos enfoques: la capacitación del personal (Se capacitó a un total de 2385 empleados que conforman al personal en ventanilla para las Direcciones Regionales Norte, Sur, Centro y metropolitana); se mejoraron los espacios físicos para la atención del usuario.

En el mes de diciembre de 2011, se desarrolló un estudio de mercado que definió los medios externos idóneos para el lanzamiento de una campaña de imagen, así como definir el público objetivo para el servicio de mensajería y paquetería de Mexpost.

11.8. Programa Nacional de Rendición de Cuentas, Transparencia y Combate a la Corrupción 2008-2012

Se presenta una síntesis de las acciones y resultados relevantes obtenidos al 31 de diciembre de 2011.

A. Transparencia Focalizada

En el año 2008 se selecciono para este tema la información relacionada con la “Reingeniería del Servicio de Entrega de Mensajería y Paquetería EMS (Express Mail Service) en la Ciudad de México”. Para darle seguimiento, se coloco una liga en el menú secundario de la página principal del Organismo con la leyenda “Transparencia Focalizada”. De todo esto se informo a la Secretaría Ejecutiva de la Comisión Intersecretarial para la Transparencia y Combate a la Corrupción y al final del año se obtuvo una calificación de 10.

En el año 2009 se modificó la información de la página con datos actualizados, logrando con ello mejorar la imagen pública y la confianza ciudadana en la Institución a través de la Página Web la cual muestra información de calidad que necesita el usuario. Esto, a través de la aplicación de acciones para aumentar la eficacia de las políticas de transparencia y de los mecanismos de acceso a la información pública de calidad para eliminar asimetrías de información. Esto fue considerado para obtener nuevamente una evaluación anual de 10.

En el año 2010 continuó el mantenimiento de los datos publicados y esto promovió que al final del año se evaluara nuevamente con un 10.

En el año 2011 se publicó el Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Transparencia y de Archivos (MAAGMTA); conforme a sus lineamientos, el portal institucional del Organismo fue modificado para que el público tenga acceso a la siguiente información relativa al Comité de Información:

- Acuerdos
- Resoluciones

Asimismo, se elaboró la “Matriz de Información”, que contiene los servicios que resultan de mayor interés y utilidad para la toma de decisiones de los ciudadanos. Dichos servicios son los siguientes:

- Servicios de entrega
- Entrega Express (Mexpost)

La aplicación de este programa se llevo con eficiencia ya que se cumplió con lo dispuesto en el MAAGMTA; asimismo, las modificaciones derivadas de este acuerdo fueron implementadas en el sitio web con elementos y recursos internos,

cumpliendo con eficacia los objetivos establecidos. Cabe mencionar que la Dirección General Adjunta de Vinculación Interinstitucional comunicó que la calificación final de 2011 fue de 10.

B. Cultura de la Legalidad

En el transcurso del año 2008 se dio cumplimiento a lo establecido en la guía de dicho tema, a través de las siguientes acciones:

- Se colocaron 150 carteles a favor de la No Discriminación y la Equidad de Género en todo el Organismo.
- Se transmitieron mensajes a favor de la Equidad de Género y la Antidiscriminación, con el propósito de sensibilizar a los funcionarios que laboran en esta dependencia.
- Se aplicó el Cuestionario de Cultura Institucional con Perspectiva de Género y No Discriminación, y el Organismo envió las acciones detectadas de las áreas de oportunidad al Instituto Nacional de las Mujeres.
- Con el propósito de sensibilizar a los funcionarios que laboran en el Organismo, en diversas fechas se transmitió vía correo electrónico mensajes a favor de la Equidad de Género y la Antidiscriminación.

Después de evaluar estas acciones, la calificación asignada al Organismo fue de 10.

Para el año 2009 se cargaron en la página web de INMUJERES las acciones específicas a realizar en los nueve factores que integran este programa:

1. Política nacional y deberes institucionales
2. Clima laboral
3. Comunicación inclusiva
4. Selección de personal
5. Salarios y prestaciones
6. Promoción vertical y horizontal
7. Capacitación y formación profesional
8. Corresponsabilidad entre la vida laboral, familiar, personal e institucional
9. Hostigamiento y acoso sexual.

Derivado de esto, dicha institución proporcionó una retroalimentación a dichos factores sugiriendo algunos cambios, mismos que se llevaron a cabo en los primeros días de diciembre de dicho año. Con ello, el Organismo una evaluación final de 10.

En 2010 se llevaron a cabo las siguientes actividades señaladas en la guía del tema:

- Política nacional y deberes institucionales.- Se difundió la normatividad existente en cuanto a los temas de antidiscriminación y equidad a todo el personal en la Institución, de manera bimestral a través de correo electrónico.
- Clima laboral.- Se promovieron los principios de igualdad, confianza y respeto en el trabajo al interior de la Institución, mediante correo electrónico y de manera bimestral difundiendo los beneficios de contar con un clima laboral que promueva el reconocimiento, respeto, compromiso, ambiente incluyente, motivación y fomento a la igualdad de oportunidades.
- Comunicación inclusiva.- Se promovió, el código de ética, conducta y valores institucionales a todo el personal que labora en la dependencia, mediante correo electrónico y de manera bimestral.
- Selección de personal.- Se difundieron mensajes por correo electrónico, al interior de la institución alineados a promover la igualdad o equidad al interior de las dependencias.
- Promoción vertical y horizontal.- Se promovió el lenguaje no sexista mediante correo electrónico, al interior de la Institución.
- Corresponsabilidad entre la vida laboral, familiar, personal e institucional.- Se valoró la posibilidad de que las actividades específicas de capacitación se desarrollen dentro del horario laboral.
- Hostigamiento y acoso sexual.- Se difundió vía correo electrónico en un lenguaje claro, sencillo y gráfico, el proceso existente en la APF para la denuncia del hostigamiento y acoso sexual.

Al final del año, el Organismo fue evaluado con una nota de 10 para este tema.

Durante 2011, se desarrollaron las acciones establecidas para dicho programa que se encuentra registrado en la plataforma electrónica del Instituto Nacional de las Mujeres, como se desglosan a continuación:

- Política nacional y deberes institucionales.- Se difundió a todo el personal la normatividad existente relacionada con la antidiscriminación y equidad, de manera bimestral a través de correo electrónico.
- Clima laboral.- Se continuó con la promoción de los principios de igualdad, confianza y respeto en el trabajo al interior de la Institución, mediante correo electrónico y de manera bimestral, enfatizando los beneficios de contar con un clima laboral que promueva el reconocimiento, respeto, compromiso, ambiente incluyente, motivación y fomentó a la igualdad de oportunidades.

- Comunicación inclusiva.- Se siguió difundiendo el código de ética, de conducta y valores institucionales a todo el personal que labora en la dependencia, mediante correo electrónico y de manera bimestral.
- Selección de personal.- Se continuó con la difusión de mensajes por correo electrónico, al interior de la institución alineados a promover la igualdad o equidad al interior de las dependencias.
- Promoción vertical y horizontal.- Se dio la promoción del lenguaje no sexista mediante correo electrónico, al interior de la Institución.
- Corresponsabilidad entre la vida laboral, familiar, personal e institucional.- En cuanto a las actividades específicas de capacitación, se comenta que ya se desarrollan dentro del horario laboral.
- Hostigamiento y acoso sexual.- Mediante correo electrónico, continuó la difusión a través de un lenguaje claro, sencillo y gráfico, del proceso existente en la APF para la denuncia del hostigamiento y acoso sexual.
- Se difundió el pronunciamiento del Secretario de la Función Pública en el que invita a los servidores públicos de la APF a preservar un ambiente de trabajo sano, donde se garantice plenamente las capacidades y habilidades de mujeres y hombres sin distingo del nivel jerárquico.
- Se realizó el pronunciamiento del Director General del Servicio Postal Mexicano, en el que se muestra el compromiso del Organismo para que al interior del mismo se dé cumplimiento y observancia a la prevención, atención y sanción a casos por Hostigamiento y Acoso Sexual a fin de generar ambientes sanos y libres de discriminación.
- Se difundió y promovió el sitio web Igualdad es Cultura, que tiene como objetivo principal contar con un espacio virtual de interacción e intercambio de experiencias, en materia de Igualdad y Cultura Institucional en México.
- Se asistió a los eventos organizado por el Instituto Nacional de las Mujeres, que tuvieron como objetivo “analizar los avances nacionales, regionales e internacionales en materia de Cultura Institucional desde la teoría y la práctica, para impulsar estrategias de cambio organizacional que contribuyan a lograr la igualdad y equidad entre mujeres y hombres en las instituciones públicas”.
- A través de correo electrónico, se promovió una campaña a todo el personal de la institución, para motivar su participación en el Segundo Cuestionario de Cultura Institucional que se llevó a cabo en los meses de septiembre y octubre.
- Derivado de lo anterior, el Servicio Postal Mexicano aplicó el Segundo Cuestionario de Cultura Institucional 2011, en el cual participaron 6,832

trabajadores de las distintas áreas del Organismo, de los cuales el 39.07% fueron mujeres y el 60.93% hombres.

- Con los resultados obtenidos, se inició la elaboración de un diagnóstico, que permita establecer compromisos para el 2012, a fin de continuar con la promoción la cultura institucional.

Derivado de la implementación de estas acciones, la evaluación final de este tema fue de 10.

C. Blindaje Electoral

En materia de blindaje electoral, en 2008 se realizaron acciones de control interno en los Estados en donde se llevaron a cabo las elecciones federales y se verificó que:

- Se cumpliera con el horario de trabajo, mediante la supervisión.
- Que se diera uso adecuado al parque vehicular, supervisando que el personal hiciera uso de éste recurso en actividades estrictamente postales.
- No se colocara propaganda proselitista en las máquinas y equipos propiedad del Servicio Postal Mexicano.
- Se diera el uso adecuado de los recursos económicos que se asigna a las Entidades Federativas.

Asimismo, se implementaron las siguientes acciones de transparencia y difusión:

- Se difundió el ABC de los Servidores Públicos en relación con las elecciones, así como la Guía de Responsabilidades Administrativas.
- El Organismo solicitó a la FEPADE impartir cursos y talleres con relación al tema de Blindaje electoral y delitos electorales, los cuales se llevaron a cabo en los Estados que tuvieron procesos electorales.
- Se realizaron avisos en materia de Blindaje Electoral a través de comprobante de pagos de nómina y se emitieron vía correo electrónico.
- Se emitieron mensajes alusivos correspondientes a este tema.
- Se publicó en el portal de Internet y a la vista de los usuarios, la información relacionada con los servicios que presta Sepomex, así como los números telefónicos de la FEPADE.
- Se instalaron los buzones de quejas en áreas de atención al público en los Estados donde se llevaron a cabo elecciones.

Derivado de esto, la calificación asignada al Organismo fue de 10.

En 2009 se implementaron acciones de control interno, transparencia y difusión, en aquellos estados que tuvieron procesos electorales. Dichas acciones comprendieron supervisar la no asistencia a eventos proselitistas en horarios de labores, la utilización transparente de los recursos públicos, el adecuado uso del parque vehicular; así como la capacitación a los servidores públicos que tienen contacto directo con los usuarios y que manejan recursos públicos de la Entidad por parte de la Fiscalía Especializada en Delitos Electorales; así mismo se difundieron en los recibos de nómina leyendas con el fin de concientizar a los servidores públicos de evitar actos encaminados a favorecer algún candidato o partido político.

Esto favoreció que el correo consiguiera una calificación final de 9.5.

En 2010 se desarrollaron acciones de Blindaje Electoral que consistieron en acciones de control interno, acciones de capacitación y difusión y quejas y denuncias:

- Acciones de control interno.- Estas acciones se llevaron a cabo en las Direcciones Regionales, y consistieron en la solicitud del Director Regional al personal de los estados que tuvieron elecciones, para monitorear al personal, vehículos, equipo, inmuebles, manejo de los recursos para actividades estrictamente postales y evitar el proselitismo a favor o en contra de algún candidato o partido político.
- Acciones de capacitación y difusión.- Las Acciones de Capacitación fueron desarrolladas a través de la FEPADE y el Área de Recursos Humanos del correo. Las Acciones de Difusión consistieron en el envío de mensajes vía correo electrónico, publicación en la página web del Organismo y mensajes en los talones de pago, con respecto a los Delitos Electorales y ABC de los Servidores Públicos.
- Quejas y denuncias.- Estas acciones fueron desarrolladas por las Direcciones Regionales y consistió en la instrumentación de un proceso de recolección de quejas por parte del ciudadano en contra de algún servidor público del Correo por delitos electorales o proselitismo.

En el año 2010 la jornada electoral del estado de Yucatán se desarrolló el 18 de mayo, mientras que para los estados de Tamaulipas, Veracruz, Oaxaca, Puebla, Durango, Chihuahua, Aguascalientes, Sinaloa, Zacatecas, Hidalgo, Tlaxcala, Baja California, Chiapas y Quintana Roo los comicios electorales se convocaron el 4 de julio.

Con la implementación de estas acciones, se obtuvo una evaluación de 9.3 para el Servicio Postal Mexicano:

En 2011, continuaron las acciones establecidas en la guía para este acuerdo, las cuales consistieron en:

- Acciones de control interno.- Se solicitó a las Direcciones Regionales, de los estados que tuvieron elecciones, realizar acciones de monitoreo: del personal, del parque vehicular, del uso de inmuebles, de las máquinas y equipos, de las campañas de publicidad y del ejercicio presupuestal, para evitar el mal uso de los mismos a favor o en contra de algún candidato o partido político.
- Acciones de capacitación y difusión.- De conformidad con las políticas establecidas por la FEPADE, el Servicio Postal Mexicano llevó a cabo diversas acciones en materia de capacitación y difusión, tales como difusión del ABC de los Servidores Públicos; de la Guía de Responsabilidades Administrativas; del Manual del Ciudadano y sobre prevención de delitos electorales a los servidores públicos, cursos sobre “Procuración de Justicia Penal y Acciones de Blindaje Electoral”; “Delitos Electorales y Blindaje Electoral” y “Responsabilidades Administrativas”.
- Quejas y denuncias.- Consistió en la instrumentación de un proceso de recolección de quejas que presentaran los ciudadanos en contra de algún servidor público del Servicio Postal Mexicano, por delitos electorales o proselitismo, a través de un Buzón de Quejas o Denuncias instalado en cada oficina.

Se obtuvo una evaluación de 9.8 para el Servicio Postal Mexicano.

Cabe destacar que la eficiencia con que se implementaron las acciones de este programa permitieron difundir los lineamientos y objetivos del mismo a los empleados postales que laboran en las oficinas de las entidades con elecciones, empleando para ello acciones de capacitación brindadas por la FEPADE, envío de mensajes vía correo electrónico, impresión de leyendas de difusión en los talones de pago de los empleados, difusión de material, etc. Esto permitió cumplir con eficacia los objetivos del programa y obtener una calificación final de 9.8.

D. Mejora de Sitios Web

En el año 2008, la Unidad de Gobierno Electrónico y Políticas de Tecnologías de la Información de la Secretaría de la Función Pública, aprobó al Servicio Postal Mexicano, el "Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (PETIC 2008)", el cual contempló dentro de su Proyecto número 6: Software, el cambio de los actuales Portales en Internet del Organismo, con lo cual se atiende lo solicitado por el SIP (Sitio de Internet de la Presidencia).

Al final del año, la evaluación que se logró en este acuerdo fue de 7.4.

En el transcurso del año 2009 se emprendieron las acciones orientadas a cumplir con los reactivos establecidos por el Sistema de Internet de Presidencia, buscando con ello atender los lineamientos de homogeneizar los portales institucionales de las dependencias de la Administración Pública Federal, haciendo más eficaz y efectivo el acceso de los ciudadanos a la información pública gubernamental.

En ese sentido, se trabajó en los diversos reactivos que comprenden los temas de Arquitectura, Imagen, Tecnología, Accesibilidad, Calidad en el servicio y Calidad de contenidos.

Después de liberar el portal institucional con las modificaciones señaladas, el Sistema de Internet de Presidencia evaluó el cumplimiento de los reactivos, calificando su cumplimiento con un puntaje final de 9.2.

En 2010, se emprendieron las acciones orientadas a cumplir con los reactivos establecidos por el Sistema de Internet de Presidencia, buscando con ello atender los lineamientos de homogeneizar los portales institucionales de las dependencias de la Administración Pública Federal, haciendo más eficaz y efectivo el acceso de los ciudadanos a la información pública gubernamental.

En el primer semestre de 2010, y ante la cercanía de los festejos del bicentenario, el Sistema de Internet de Presidencia (SIP) dio mayor prioridad a la implementación de una plantilla homologada con motivos relacionados a dicho festejo, diseñando para tal efecto una plantilla aplicable a todos los sitios de la APF, misma que quedó configurada en tiempo y forma.

En el segundo semestre, el SIP definió una serie de características que incorporaran elementos actualizados a los portales gubernamentales, por lo cual – entre otras-, se añadieron las siguientes: mejora en los mecanismos de búsqueda, uniformidad de estilo, canal RSS y multimedia, versión móvil del sitio, contenidos orientados a web 2.0, etcétera.

Una vez concluidos los trabajos de implementación, el SIP evaluó el portal institucional y otorgó una calificación de 9.5.

En 2011, Correos de México, llevó a cabo las acciones para la homologación del portal institucional a los lineamientos establecidos por el Sistema de Internet de Presidencia (SIP). Esta consistió en verificar que se cumpla con los criterios de evaluación de los reactivos que se agrupan en 7 categorías: arquitectura de la información, imagen institucional, accesibilidad, tecnología, calidad en el servicio, calidad de contenidos y experiencia de usuario.

Los reactivos que representaron la mayor cantidad de cambios e innovaciones fueron los siguientes:

- Optimización de motores de búsqueda

- Redes sociales y mecanismos web 2.0
- Versión móvil del sitio web institucional

En el caso del tema de redes sociales, se impulsó la creación de una cuenta institucional en Facebook y Twitter, a fin de estar en posibilidad de dar seguimiento y establecer contacto con las comunidades virtuales que acceden a estos sitios, cumpliendo así con el requisito de promover la presencia de Sepomex en dicho entorno.

Finalmente, el 9 de diciembre de 2011, la Dirección General del Sistema de Internet de Presidencia, dio a conocer a este Organismo, el resultado de la evaluación final de nuestro sitio, la cual en este caso obtuvo una calificación final de 9.7. Cabe mencionar que la Unidad de Políticas de Transparencia y Cooperación Internacional de la Secretaría de la Función Pública, realizó la revisión del reactivo correspondiente al tema de Transparencia, en cuyo caso el Organismo se hizo acreedor a una calificación de 9.7.

La aplicación y seguimiento a este programa se ha llevado con eficiencia y apego total a los lineamientos del SIP, ya que las adecuaciones técnicas que se han aplicado al portal, se han llevado a cabo con recursos propios, cumpliendo con eficacia los objetivos de este acuerdo.

E. Participación Ciudadana

Este acuerdo no aplicó al Organismo, debido a que no contamos con actores sociales.

F. Programas Sectoriales

No aplica.

G. Resultados Responsabilidad de Instituciones Específicas

No aplica.

11.9. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental

Resultados de las evaluaciones recibidas del Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos.

A continuación se muestran los resultados de las evaluaciones recibidas del Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos, siendo estas, las calificaciones del 1º semestre de 2006 al primer semestre de 2011 correspondientes a los indicadores: Indicador de Apertura, Efectividad de Clasificación y Cumplimiento a las Resoluciones (ACC), Indicador Alineación de Criterios, Comportamiento de las Resoluciones y su Cumplimiento (A3C), Obligaciones de Transparencia (ODT) y Atención Prestada por la Unidad de Enlace (AUE) y el Indicador de Respuestas a Solicitudes de Información (RSI) realizadas al Servicio Postal Mexicano.

Al respecto, es importante aclarar que el indicador RSI inició operaciones el 01/01/2009. Asimismo, en 2009 el indicador ACC fue sustituido por el A3C y los resultados de estos indicadores no son comparables entre sí a consecuencia de la diferencia que existe en su metodología de cálculo.

Tabla resumen de los indicadores

Indicador	2006		2007		2008		2009		2010		2011	
	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2
ODT	100	100	80.3	100	80	80	100	100	87.5	80	80	85.1
AUE	9.7	9.9	8.3	10	10	10	10	10	9.6	6.4	10	10
A3C							41.1	70.49	36.6	74.66	87.6	85.5
RSI							88.3	92.91	89.2	89.17	93.9	92.97
ACC	100	100	90.3	97	85	78.7						

Tablas de detalle de los indicadores:

Indicador de Apertura, Efectividad de Clasificación y Cumplimiento a las Resoluciones (ACC)				
Periodo	Primer Componente Ponderado	Segundo Componente ponderado	Tercer Componente Ponderado	ACC
I SEM 2006	40.00	15.00	45.00	100.00
II SEM 2006	40.00	15.00	45.00	100.00
I SEM 2007	40.00	15.00	35.25	90.25
II SEM 2007	40.00	15.00	42.00	97.00
I SEM 2008	40.00	0.00	45.00	85.00
II SEM 2008	35.00	1.67	42.00	78.67

Alineación de criterios, comportamiento de las resoluciones y su cumplimiento (A3C)				
Periodo	Primer Componente Ponderado	Segundo Componente Ponderado	Tercer Componente Ponderado	A3C
I SEM 2009	24.83	12.50	3.75	41.08
II SEM 2009	13.75	15.83	40.91	70.49
I SEM 2010	20.50	10.42	5.71	36.63
II SEM 2010	18.25	13.64	42.78	74.66
I SEM 2011	20.38	17.19	50.00	87.56
II SEM 2011	23.00	12.50	50.00	85.50

Indicador Obligaciones de Transparencia (ODT), resultados de la verificación de cumplimiento al artículo 7 de la LFTAIPG							
Periodo	Evaluación Total	Financiero	Regulatorio	Toma de Decisiones	Relación con la Sociedad	Organización Interna	Información Relevante
I SEM 2006	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
II SEM 2006	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
I SEM 2007	99.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	80.27
III TRIM 2007	98.80	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	80.27
IV TRIM 2007	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
I SEM 2008	90.60	82.00	94.00	98.00	100.00	100.00	80.00
II SEM 2008	91.00	82.00	94.00	98.00	100.00	100.00	80.00

Indicador Obligaciones de Transparencia (ODT), resultados de la verificación de cumplimiento al artículo 7 de la LFTAIPG						
Periodo	Nivel de Cumplimiento	Financiero	Regulatorio y de Toma de Decisiones	Relación con la Sociedad	Organización Interna	Otra Información Relevante
I SEM 2009	98.93	100.00	100.00	94.67	100.00	100.00
II SEM 2009	97.04	97.12	94.44	97.64	100.00	100.00
I SEM 2010	95.27	96.14	93.33	96.56	100.00	87.50
II SEM 2010	95.28	99.00	95.20	90.88	100.00	80.00
I SEM 2011	92.62	91.29	95.20	94.57	100.00	80.00
II SEM 2011	85.10	97.2	58.48	89.41	100	65.59

Atención prestada por la Unidad de Enlace (AUE)	
Periodo	Evaluación final
I SEM 2006	9.7
II SEM 2006	9.9
I SEM 2007	8.3
II SEM 2007	10.0
I SEM 2008	9.8
II SEM 2008	10.0
I SEM 2009	10.0
II SEM 2009	10.0
I SEM 2010	9.6
II SEM 2010	6.4
I SEM 2011	10.0
II SEM 2011	10.0

Respuestas a Solicitudes de Información (RSI)					
Periodo	Resultado RSI	Nivel de Cumplimiento Consistencia	Nivel de Cumplimiento Compleción	Nivel de Cumplimiento Confiabilidad	Nivel de Cumplimiento Oportunidad
I SEM 2009	88.30	77.73	83.64	93.44	98.39
II SEM 2009	92.91	92.35	92.70	88.31	98.31
I SEM 2010	89.15	75.38	90.00	93.10	98.13
II SEM 2010	89.17	74.77	93.21	88.71	100.00
I SEM 2011	93.92	87.65	100.00	88.02	100.00
II SEM 2011	92.97	100.00	91.53	82.15	98.21

Cumplimiento a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental

Indicador de Apertura, Efectividad de Clasificación y Cumplimiento a las Resoluciones (ACC)

En 2009 el indicador ACC fue sustituido por el A3C y los resultados de estos indicadores no son comparables entre sí a consecuencia de la diferencia que existe en su metodología de cálculo.

Alineación de criterios, comportamiento de las resoluciones y su cumplimiento (A3C)

La estimación del indicador “A3C” tiene tres objetivos generales:

1. Estimar la tendencia creciente o decreciente de los recursos de revisión modificatorios y revocatorios interpuestos ante el IFAI respecto de la tendencia de las solicitudes de información respondidas.
2. Medir la alineación de criterios del Pleno del IFAI con motivo de los recursos de revisión respecto de aquellos aplicados por las dependencias y entidades en las respuestas otorgadas a las solicitudes de información, independientemente del tipo de respuesta.
3. Medir la efectividad de la dependencia o entidad para dar cumplimiento en tiempo y forma a las resoluciones del Pleno con relación a los recursos de revisión interpuestos por los particulares.

En este rubro, Sepomex conforme a lo dispuesto en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, ha llevado a cabo acciones para cumplir con los objetivos de alineación de criterios y comportamiento de las resoluciones del IFAI. Para ello del trabajo del comité de información, se ha venido supervisando la actuación de la Unidad de Enlace, así como el desempeño de las unidades administrativas responsables de atender las solicitudes de información. Han sido contados los casos de resoluciones que han sido objeto de revocación por parte del Pleno del IFAI, sin embargo, el comité de información ha resuelto y propiciado la atención oportuna de las indicaciones del IFAI.

Indicador Obligaciones de Transparencia, resultados de la verificación de cumplimiento al artículo 7 de la LFTAIPG, (ODT)

El Indicador se integra con los siguientes:

1. Apartado financiero, representa el 44% del indicador y se integra por la evaluación de las siguientes fracciones del Artículo 7 de la LFTAIPG; la relativa a la remuneración mensual por puesto (IV), la relativa a la información sobre el presupuesto asignado (IX), a los resultados de las auditorías (X), a la

- información de los programas de subsidio (XI) y a las contrataciones que se hayan celebrado (XIII).
2. Apartado regulatorio y toma de decisiones, representa el 22 % del indicador y se integra por la evaluación de las siguientes fracciones del Artículo 7 de la LFTAIPG; la relativa a las metas y objetivos de las unidades administrativas (VI), concesiones, permisos o autorizaciones (XII), el marco normativo aplicable (XIV) y la relativa a los informes que genere el sujeto obligado (XV).
 3. Apartado de relación con la sociedad, representa el 20 % del indicador y se integra por la evaluación de las siguientes fracciones del Artículo 7 de la LFTAIPG; el directorio de servidores públicos (III), la información relativa a la unidad de enlace (V), los servicios que ofrece la dependencia o entidad (VII), los trámites, requisitos y formatos (VIII) y en su caso, los mecanismos de participación ciudadana (XVI).
 4. Apartado sobre la organización interna de la dependencia o entidad, representa el 7% del indicador y se integra por la evaluación de las siguientes fracciones del Artículo 7 de la LFTAIPG; la relativa a la estructura orgánica (I) y la relativa a las facultades de las unidades administrativas (II).
 5. Apartado sobre información relevante, representa el 7% del indicador y se integra por la evaluación de la fracción XVII del Artículo 7 de la LFTAIPG.

En cada periodo evaluado, Sepomex ha venido atendiendo las recomendaciones y sugerencias emitidas por el Instituto (IFAI), en lo relativo a la presentación de información en el sitio web del Organismo, para ello, el comité de información a conocido de estas evaluaciones y de las acciones emprendidas para su atención.

Atención Prestada por la Unidad de Enlace (AUE)

El indicador evalúa a través del programa de Usuario Simulado, el nivel de cumplimiento por parte de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal de lo establecido en la LFTAIPG, su Reglamento y los Lineamientos correspondientes, respecto al espacio físico, equipamiento de la unidad de enlace y calidad de la atención que brindan a los particulares que acuden a presentar solicitudes de acceso a información.

Como se puede observar en el histórico del indicador AUE, el desempeño del indicador se ha mantenido en un alto nivel, salvo un periodo en el año 2010, que se explica por dos razones que en su momento fueron aclaradas con los responsables del IFAI: La primera fue la falta de pericia e instrucción adecuada para el personal que participó como usuario simulado en la evaluación del segundo semestre de 2010, y la segunda fue que parte del personal que normalmente atiende el módulo de transparencia se encontraba de licencia médica.

Respuestas a Solicitudes de Información (RSI)

Con este indicador se verifica la consistencia, compleción, confiabilidad y oportunidad de la información otorgada a los particulares con motivo de una solicitud de acceso a la información pública o de datos personales con base en los criterios establecidos que deben cumplir éstas.

La información tomada por el IFAI para la evaluación, ha sido de la aplicación informática para gestionar las solicitudes de información (INFOMEX).

De 2009 a 2011, Sepomex ha venido obteniendo calificaciones por arriba del promedio de la APF, no obstante la diversidad de materias y formas en que el público llega a solicitar información al Organismo, conlleva a la búsqueda de documentación y entrega en la forma que esta lo permite, lo que algunas veces en opinión del IFAI, no ha sido suficiente para satisfacer sus criterios de evaluación. Asimismo, el comité de información de Sepomex ha detectado que ciertas unidades administrativas al interior del organismo, presentan dificultad para obtener y proporcionar información, lo que ha sido factor en detrimento de la oportunidad en la entrega de información. Por lo anterior, el comité de información ha determinado solicitar en reiteradas ocasiones, proporcionar el apoyo necesario para cumplir con la LFTAIPG.

La siguiente liga es la fuente de datos en el Portal de Obligaciones de Transparencia, para soportar las evaluaciones del IFAI a Sepomex en el informe sobre “Cumplimiento a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública gubernamental”.

<http://www.correosdemexico.gob.mx/doctostransp/Documents/conEvalSEPOMEX0611.pdf>

11.10. Observaciones de auditorías de las instancias de fiscalización en proceso de atención

En el Anexo No. 6 se indican las observaciones que tenía determinadas el Servicio Postal Mexicano, a diciembre del 2011.



11.11. Procesos de desincorporación

No aplica al Organismo.

11.12. Bases o convenios de desempeño y convenios de administración por resultados

No aplica al Organismo.

11.13. Otros aspectos relevantes relativos a la gestión administrativa

Se comenta que solo se tienen los aspectos relevantes que se están considerando en el punto 11.3.

11.14. Acciones y compromisos relevantes en proceso de atención

A continuación se presentan las acciones y compromisos en proceso de atención, correspondientes a la etapa 1.

Acciones y Compromisos Relevantes en Proceso de Atención						
Responsable	Descripción de la Acción y Compromiso en Proceso	Informe Etapa 1				
		<i>Etapa:</i>	31-Dic-11	30-Abr-12	30-Jun-12	
		<i>Corte AyCP:</i>	Bim. 1	Bim. 2	Bim. 3	
		<i>Pdo. Reporte:</i>	12-Mar-12	14-May-12	16-Jul-12	
		<i>Fecha Entregable:</i>	%	%	%	
NO.	Cantidad y %	%	%	%		
Actividad a Realizar						
DCLIT	Implantar el MAAGTIC	1	Implantar los procesos de administración de TIC, con base en el manual publicado por la SFP y lo documentado en 2011	30%	30%	39%
DCAF	Implementar el Catálogo de Cuentas Armonizado para el inicio de operaciones del ejercicio fiscal 2012	2	Capacitación del personal de las áreas contables administrativas (Contabilidad, Tesorería, Presupuestos, Gerencias Regionales y Metropolitana)	0%	60%	100%
DCPE DCLIT	Concluir la elaboración de los Manuales del Nuevo Modelo Operativo Postal	3	Coordinación de las actividades para la integración de los manuales del Nuevo Modelo Operativo Postal	0%	50%	100%
DCAJSP DCAF	Control de Contratos de adquisiciones de bienes y servicios y sus expedientes	4	Implementar los mecanismos para la correcta integración de los contratos en coordinación con la Dirección Corporativa de Asuntos Jurídicos y Seguridad Postal	0%	50%	100%
DCAJSP DCAF	Control de Contratos de adquisiciones de bienes y servicios y sus expedientes	5	Desarrollo de un protocolo que permita la administración y supervisión de la integración de los expedientes de contratos de adquisiciones	0%	100%	100%
DCAF DCC DCLIT DCRH DR Centro y Norte	Atender las observaciones de auditoría pendientes (OIC, ASF, Auditor Externo)	6	Elaboración de la documentación necesaria para atender las observaciones	0%	50%	75%
DM	Desincorporar activos obsoletos	7	Realización de la baja de 96 vehículos de la Dirección Metropolitana	0%	75%	100%
DCRH	Revisión del Convenio de Fomento al Alto Desempeño	8	Negociar con el Sindicato los términos del Convenio de Fomento al Alto Desempeño	0%	100%	100%
DCPE DCAJSP DCAF DCC DCLIT DCRH DCAI DM	Actualización del Manual de Organización del Organismo	9	Se revisará el manual para alinear las funciones de las diversas áreas del Organismo a las mejoras operativas que se han implementado	0%	30%	80%
DCC DCAI	Proyecto Voto de los Mexicanos Residentes en el Extranjero, que se lleva a cabo conjuntamente con el Instituto Federal Electoral, para el proceso electoral federal de 2012	10	Comprende 4 procesos que se operarán a través de la red postal: Solicitud de Inscripción al listado nominal de electores residentes en el extranjero, Notificación de rechazo, Paquete electoral, • Voto Postal	0%	30%	80%