

Informe de Rendición de Cuentas 2006-2012



Vivir Mejor



**SERVICIO
POSTAL
MEXICANO**

SERVICIO POSTAL
MEXICANO

SCT



**GOBIERNO
FEDERAL**



INFORME DE RENDICIÓN DE CUENTAS ETAPA 2

	Contenido	
12.11.1	Presentación	3
12.11.2	Marco jurídico de actuación	3
12.11.3	Las acciones y los resultados relevantes obtenidos durante el periodo comprendido del 01 de Enero de 2012 al 30 de Junio 2012.....	4
12.11.4	Aspectos financieros y presupuestarios	12
12.11.5	Recursos humanos	20
12.11.6	Recursos materiales	21
12.11.7	Programa especial de mejora de la gestión 2008-2012.....	23
12.11.8	Programa nacional de rendición de cuentas, transparencia y combate a la corrupción 2008-2012	29
12.11.9	Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental	34
12.11.10	Observaciones de auditorías realizadas por instancias fiscalizadoras.....	36
12.11.11	Procesos de desincorporación	36
12.11.12	Bases o convenios de desempeño.....	36
12.11.13	Otros asuntos relevantes	37
12.11.14	Acciones y compromisos relevantes en proceso de atención.....	38

12.11.1 Presentación

Marco legal:

La información reportada en la 1a Etapa se mantiene sin cambios o vigente para esta 2a Etapa.

Descripción de los servicios y funciones:

La información reportada en la 1a Etapa se mantiene sin cambios o vigente para esta 2a Etapa.

Objetivos institucionales y su vinculación con el plan de desarrollo 2007-2012:

La información reportada en la 1a Etapa se mantiene sin cambios o vigente para esta 2a Etapa.

12.11.2 Marco jurídico de actuación

Normativa que se adiciona, la demás reportada en la 1a Etapa se mantiene vigente para esta 2a Etapa.

1. Ley Federal de Protección al Consumidor (2012).
2. Código de Comercio.
3. Código Federal de Instituciones y Procedimientos Electorales (2008).
4. Decreto por el que se aprueban las actas, resoluciones y recomendaciones de la Unión Postal del las Américas, España y Portugal (2012).
5. Decreto por el que se aprueban las Decisiones del 24° Congreso de la Unión Postal Universal. (2012).
6. Lineamientos de Protección de Datos Personales (2005).
7. Lineamientos relativos a la contratación de seguros sobre bienes patrimoniales y de personas que realicen las dependencias de la Administración Pública Federal (2003).

12.11.3 Las acciones y los resultados relevantes obtenidos durante el periodo comprendido del 01 de Enero de 2012 al 30 de Junio 2012.

1. Introducción

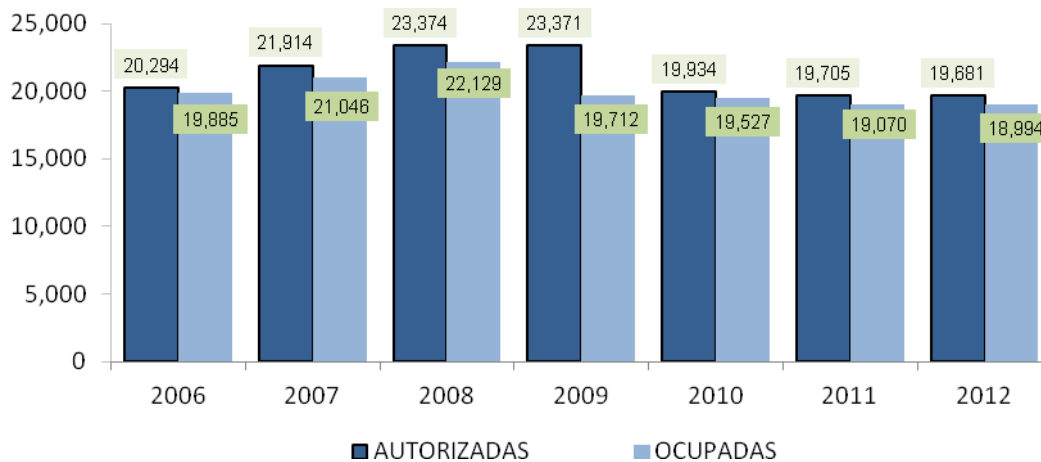
En este documento se presentan los avances de la segunda etapa, que complementan la primera parte del Informe de Rendición de Cuentas del Servicio Postal Mexicano, en lo que se refiere al primer semestre de 2012.

2. Recursos Humanos

2.1. Plantilla Laboral

Durante el periodo de referencia, se continuó con el criterio de operar con el número de plazas ocupadas estrictamente necesarias. Así, al 30 de junio del 2012 la plantilla estuvo conformada por 19,681 plazas conciliadas con la SHCP, y la ocupación en 18,994 (687 menos que las autorizadas).

Plazas Autorizadas y Ocupadas
Datos a diciembre de cada año y a junio de 2012



2.2. Bono de Alto Desempeño

En el periodo de enero a junio 2012, se observó un decremento de 1.05 puntos porcentuales en el porcentaje de efectividad del Bono de Alto Desempeño (BAD): 85.63%, con relación al mismo periodo del 2011 que fue de 86.68%. Al respecto, cabe recordar que desde el mes de agosto de 2011 se utiliza la información

obtenida de los lectores ópticos para registrar la entrega en la última milla (minilops) para calcular los indicadores para el bono, en el caso de los procesos en que se utiliza la cifra de materia postal operada, lo cual da mayor objetividad y precisión al cálculo del estímulo.

2.3. Capacitación

De las acciones más relevantes y ejecutadas por Sepomex se tuvo que en el primer semestre de 2012 se realizaron 3,415 acciones de capacitación, a través de 191 cursos impartidos a nivel nacional, los cuales se han enfocado a los temas operativos y administrativos propios de la actividad postal.

Entre estos temas destacan los siguientes: Sistema Integral de Operación SIO, capacitación de cómputo, temas de desarrollo humano, desarrollo organizacional y cursos a través de la plataforma LMS.

En la modalidad en línea se impartieron “Liderar el Cambio desde la Primera Línea”, “Resolución de Problemas y Toma de Decisiones en Grupo”, “Aprender a Aprender”, “Sistema de Control Interno Institucional” y por medio del Aula Virtual Central: “Mercadotecnia de Servicios”, “Equidad y Género y Uso de Lenguaje no Sexista” y “Atención en Ventanilla, Servicio Mexpost”. Mediante audioconferencias se capacitó en “Declaración Patrimonial 2012”.

3. Operación Postal

En el primer semestre del año 2012, la operación postal se realizó conforme al diseño modificado del Nuevo Modelo Operativo, en el que la tarea de clasificación de la materia postal se distribuye en 32 Centros de Distribución (CEDIS).

Al cierre del mes de junio de 2012, se contaba con 5,763 carteros que utilizaban lectores ópticos portátiles (minilops) para registrar la entrega en la última milla (61% del total de carteros), con los que se operó un total de 251.5 millones de piezas. Este volumen se incrementó gradualmente durante el año, ya que en el primer trimestre se escanearon con minilop 120.6 millones de piezas y en el segundo trimestre 130.9 millones, 8.5% más.

Con el propósito de atender y vigilar que se realicen las actividades de cada etapa del proceso postal, en forma constante y de acuerdo con la normatividad, se estableció un programa anual de supervisión operativa a nivel nacional. En el primer semestre de 2012 se realizaron 7,493 supervisiones, 20% más a las 6,265 programadas.

3.1 Tiempos de Entrega

En el primer semestre del 2012, se logró el cumplimiento de la meta de entrega, con un tiempo estimado promedio de 3.4 días.

4. Operación del Servicio Mexpost

Durante el primer semestre del año, se mantuvo un promedio del 97 % en la efectividad de entrega en las 59 ciudades principales, casi todos los meses.

Se llevó a cabo el Programa de Capacitación para Ventanilla de Mexpost, que dio inicio en el mes de abril y cuya primera fase terminó en el mes de junio, dirigido al personal de ventanilla de todo el país. Se logró capacitar de manera presencial al personal de 17 estados de todas las regiones y con el apoyo de la herramienta para capacitación a distancia a las 15 entidades restantes, capacitando a un número mayor a 600 personas, contando con el apoyo de la Subdirección de Equipamiento Humano.

5. Implementación de Mejoras en el Sistema Integral de Operación (SIO)

Se desarrolló un portal de consultas de rastreo, monitoreo y estadístico, el cual es una importante herramienta de consulta para el personal operativo de la información del sistema de rastreo (track and trace). Asimismo, se modificó la consulta masiva de envíos, permitiendo operar conjuntos de hasta 1,000 envíos simultáneos, reduciendo los tiempos de respuesta.

En mayo de 2012 se inició el uso del SIO Corporativo como prueba piloto, dando como resultado que en junio de 2012 se solicitaran algunas mejoras para la liberación final del sistema, que se espera se realice en el cuarto trimestre del año.

6. Seguridad Postal

Durante el primer semestre 2012, se concluyeron 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. El Gobierno de Estados Unidos de América comenzó el proceso de adquisición, bajo las normas de ese país.

7. Política Comercial

7.1. Ingresos

En el periodo enero-junio de 2012, se registraron ingresos facturados por 1,084.3 millones de pesos, monto superior en 3% al registrado en el mismo periodo del año anterior, como se muestra en el siguiente cuadro:

Ingresos por la Venta de Servicios Enero-junio 2011-2012

Miles de pesos

Línea de negocio	Ingresos facturados 2011	Ingresos facturados 2012 ^[1]	Variación % 2012 / 2011
Productos postales	88,105.2	86,627.0	-1.7
Estampillas filatélicas	33,352.1	33,595.9	0.7
Franqueo y porte pagado	785,887.7	794,722.3	1.1
Mensajería y paquetería	140,755.2	166,123.1	18.0
Comisiones financieras y mercancías	4,623.3	3,221.1	-30.3
Total	1,052,723.5	1,084,289.3	3.0

[1] No incluye los ingresos derivados del servicio internacional, que no dependen de las acciones de comercialización del Organismo.

Si bien se logró revertir la tendencia decreciente de los ingresos, los servicios del correo social (productos postales) muestran una ligera disminución, ocasionada principalmente por la creciente sustitución de este medio por los medios electrónicos de comunicación.

Los ingresos por la venta del servicio Mexpost empezaron a recuperar su dinamismo con un crecimiento de 18% con respecto al mismo periodo del año anterior.

7.2.Principales Acciones Comerciales

Durante el periodo enero-junio de 2012, se realizaron diversas acciones para la generación de ingresos:

- Se implantaron indicadores para medir el desempeño de los ejecutivos de venta y servicio al cliente corporativo, así como el apoyo en las gestiones de cobranza.
- Se realizó una campaña de difusión del servicio Mexpost, entre el 21 de febrero y el 28 de marzo, dirigida a: usuarios de los servicios individuales, familiares de emigrantes y empresas medianas y pequeñas. El principal objetivo de la campaña fue reposicionar la marca Mexpost.
- Se promovieron los servicios a través de correo electrónico a aproximadamente 156 mil usuarios actuales y potenciales, medios para mandar obsequios y cartas con motivo del Día del amor y la amistad.
- Se elaboró un diagnóstico preliminar de la situación de la actividad comercial en los estados, lo cual es parte del proyecto Mejora de los procesos de venta y atención a los usuarios en las Gerencias Estatales, del Programa de la Mejora de la Gestión (PMG) de la Secretaría de la Función Pública.

7.3. Proyecto Voto Postal de los Mexicanos Residentes en el Extranjero para las Elecciones Presidenciales 2012

De conformidad con la legislación electoral, el Instituto Federal Electoral (IFE) y Sepomex suscribieron el 7 de septiembre de 2011 un convenio de apoyo y colaboración para hacer posible la participación de los mexicanos residentes en el extranjero en las próximas elecciones presidenciales.

El proyecto comprendió desde la recepción de Solicitudes de Inscripción de los Electores Residentes en el Extranjero, hasta la recepción de Sobres con Boleta Electoral, con fecha límite del 30 de junio de 2012 a las 8:00 hrs.

En comparación con el proceso electoral de 2006, en 2012 se registró un aumento en la recepción de sobres con votos, como se observa en el siguiente cuadro.

ETAPA	2006	2012	Variación %
Recepción de solicitudes de registro	58,965	61,574	4.4%
Envío de paquetes electorales postales	43,898	59,098	34.6%
Recepción de sobres voto	33,726	40,957	21.4%

7.4. Atención al Cliente

En el periodo de enero a junio de 2012 se recibieron 39,733 reclamaciones en los servicios de correspondencia registrada y Mexpost nacional e internacional, 24.98% menos que en 2011, como se presenta en el siguiente cuadro:

Tipo de servicio	Recibidas enero-junio 2011	Recibidas enero-Junio 2012	Variación %
Registrados nacionales	1,909	4,254	122.83
Registrados internacionales	34,210	23,721	-30.66
Mexpost nacional	265	457	72.45
Mexpost internacional	16,585	11,301	-31.86
Total	52,969	39,733	-24.98

Cabe señalar que las reclamaciones del primer semestre de 2011 se debieron en gran parte al rezago que se observó en el Centro de Despachos Aéreos Benito Juárez, por las restricciones del gobierno norteamericano a los envíos internacionales. En algunos meses de este año se presentaron algunos rezagos por exceso de volumen, sin embargo, el problema fue solucionado.

Las reclamaciones internacionales representan 88.14% del total. De éstas 33,148 son de origen internacional con destino nacional (83.42%) debido principalmente a falta en el cumplimiento en los tiempos de entrega y 1,874 (4.71%) son de origen nacional con destino internacional. Cabe señalar que algunas de las reclamaciones tienen como origen la falta de conocimiento del proceso aduanal.

8. Medidas de Contención del Gasto

En el primer semestre de 2012, se continuaron los esfuerzos para contener el gasto, en cumplimiento de las disposiciones de la SHCP en esta materia, destacando la aplicación de controles para que el consumo de la gasolina de los vehículos operativos, se valide con la bitácora que muestra los kilómetros recorridos.

Aún con las restricciones financieras que se observaron durante el periodo de referencia, se realizaron las adecuaciones presupuestarias y los trámites necesarios para contar con un espacio en el presupuesto a ejercer en el segundo semestre del año para inversión en equipo operativo que se considera indispensable para mantener la operación del Organismo.

9. Cobertura

9.1 Puntos de Servicio

Para el primer semestre del ejercicio 2012, se programó la ampliación de la cobertura de puntos de servicio con terceros en 94 posiciones, a fin de enfocar los esfuerzos a la gestión en localidades seleccionadas en las que no se cuenta con un punto, sin embargo, apenas se lograron instalar 20 puntos. Debido a que se ha presentado una menor demanda de los servicios postales por parte de la población, se ha producido una disminución de los puntos de servicio en los últimos años, así como también se ha dado un bajo interés de particulares para proporcionar el servicio.

Por lo anterior, se observó una disminución en los puntos con terceros (1,375) en comparación con el cierre de 2011, la mayoría (1,242) ubicados en la zona metropolitana de la Ciudad de México.

Sin embargo, es de resaltar que esto no ha afectado la cobertura, ya que el 94% de los puntos cancelados se ubicaban en localidades en las que se tienen más de un punto con terceros o que cuentan con puntos de servicio propios, atendiendo con ello al 93.9% de la población nacional.

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
2012	27,848	1,509	65	25,160	1,114	94

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.

9.2 Población y Localidades Atendidas

A pesar de lo señalado en la sección anterior, el porcentaje de población atendida se mantuvo en 93.9%, beneficiándose con ello a 105.5 millones de habitantes. No obstante, se continuará trabajando en acciones que permitan el establecimiento de nuevos puntos de servicios en aquellas localidades que no cuenten con cobertura.

Cobertura de Población y Localidades Atendidas, junio 2012

Concepto	Programados	1er sem.2012	Diferencia
Localidades atendidas	17,174	17,010	-164
Población atendida (millones)	105.5	105.5	0

9.3 Buzones y Apartados Postales

Al cierre de junio del 2012, se registraron 19,827 buzones instalados, 1,070 menos que en 2011 (20,897), decremento que obedece, a que en el transcurso del año se ha actualizado la información de las existencias de buzones de cada entidad federativa.

En el mismo periodo, el Organismo contó con 207,958 cajas de apartado, 2,844 menos que en Junio del 2011, de las cuales 28,647 se encuentran alquiladas, es decir, 4,239 menos que el año anterior.

Dicha disminución en existencias, obedeció al cierre de oficinas efectuado durante 2011 y 2012. En lo referente al alquiler de las mismas, las causas son la falta de difusión y promoción, por diversas restricciones, así como la falta de interés de la ciudadanía.

10. Códigos Postales

En el periodo de referencia, se continuó actualizando el Directorio de Códigos Postales en el Portal Institucional, y se dio apoyo a diversas instituciones en aspectos relativos a los códigos. Se participó en diversas mesas de trabajo de nomenclatura de calles y colonias que organiza la Secretaria de Desarrollo Urbano y Vivienda (SEDUVI). Se continuó participando en el grupo de trabajo con INEGI, IFE y SAT, con el objetivo de conformar un Marco Geográfico Interinstitucional que permita estandarizar y homogeneizar la información de asentamientos y Códigos Postales entre estas Instituciones.

En cuanto al Proyecto de Cartografía Digital, se avanzó en la digitalización de asentamientos y códigos postales, para alcanzar un 83.3% de estos últimos.

Avance del Proyecto de Cartografía Digital

Año	Número de Registros Existentes (enero)		Polígonos Digitalizados					
			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
Junio 2012	125,730	31,379	14,190	945	113,696	26,134	90.4	83.3

Asimismo, se inició un proyecto piloto para iniciar la digitalización de rumbos de reparto de carteros, en administraciones postales seleccionadas de la Región Metropolitana.

11. Filatelia

En el periodo enero-junio de 2012, Sepomex realizó 13 emisiones de estampillas postales conmemorativas y especiales, 9 fueron emisiones propias del Organismo y 4 emisiones fueron solicitadas por terceros para celebrar alguna fecha importante o evento destacado, en el ámbito regional o nacional.

Las 13 emisiones constaron de 18 diferentes estampillas postales conmemorativas y especiales, con un tiraje de 2,820,016 estampillas. En el programa de exposiciones gráficas y filatélicas se realizaron 34 exposiciones: 10 gráficas y 14 filatélicas, 3% más que las realizadas en el primer semestre de 2011.

12.11.4 Aspectos financieros y presupuestarios

A continuación se señala la información sobre los ingresos y egresos autorizados y ejercidos del primer semestre 2012, a través de los reportes más relevantes. La información está basada en el Informe de Avance de la Gestión Financiera al 30 de junio de 2012.

a) Ingresos

El resultado del ejercicio se determina como sigue:

Estado de Resultados del 1 de enero al 30 de junio de 2011 - 2012
(Cifras en miles de pesos)

Concepto	2011	2012	Variación absoluta	Variación porcentual
Ingresos netos de operación				
Venta de productos postales	88,105	86,627	(1,478)	(1.68)
Venta de estampillas filatélicas	33,352	33,596	244	0.73
Franqueo y porte pagado	785,888	794,722	8,834	1.12
Mensajería y paquetería	140,755	166,123	25,368	18.02
Comisiones financieras y mercancías	4,623	3,221	(1,402)	(30.32)
Servicio internacional	109,538	41,613	(67,925)	(62.01)
	1,162,261	1,125,902	(36,359)	(3.13)
Menos: Gastos de operación				
Servicios personales	1,729,032	1,775,332	46,300	2.68
Materiales y suministros	74,042	53,021	(21,021)	(28.39)
Servicios generales	288,197	270,510	(17,687)	(6.14)
Servicio internacional	109,121	52,538	(56,583)	(51.85)
	2,200,392	2,151,401	(48,991)	(2.23)
Resultado de operación	(1,038,131)	(1,025,499)	12,632	1.22
Más:				
Transferencias gasto corriente 1000	48,775		(48,775)	
Transferencias gasto corriente 2000	99,406	63,845	(35,561)	(35.77)
Transferencias gasto corriente 3000	934,303	495,748	(438,555)	(46.94)
	1,082,484	559,593	(522,891)	(48.30)
Resultado después de transferencias	44,353	(465,906)	(510,259)	(1,150.45)
Menos:				
Depreciaciones	37,170	23,742	(13,428)	(36.13)
Amortizaciones	7,206	7,745	539	7.48
Costo por cuentas incobrables	1,114	2,734	1,620	145.42
	45,490	34,221	(11,269)	(24.77)
Más:				
Intereses ganados	285	263	(22)	(7.72)
Utilidad en cambios	6,540	50,396	43,856	670.58
Pérdida en cambios	(7,332)	(51,214)	(43,882)	(598.50)
Otros ingresos	20,877	18,930	(1,947)	(9.33)
Otros gastos	(475)	(911)	(436)	(91.79)

Concepto	2011	2012	Variación absoluta	Variación porcentual
	19,895	17,464	(2,431)	(12.22)
Resultado neto	18,758	(482,663)	(501,421)	(2,673.10)

De conformidad con lo establecido en la Ley General de Contabilidad Gubernamental, se presenta el resultado del ejercicio en el formato denominado Estado de Actividades:

Estado de Actividades Servicio Postal Mexicano Del 1° de enero al 30 de junio de 2012 (en pesos)				
	2011	2012	Diferencia	%
INGRESOS				
Ingresos de la Gestión				
Ingresos por Ventas de Bienes y Servicios	1,162,261,101	1,125,902,386	-36,358,715	(3.1)
Transferencias, Asignaciones, Subsidios y Otras Ayudas				
Transferencias al Resto del Sector Público	1,082,483,923	559,593,059	-522,890,864	(48.3)
Otros Ingresos				
Ingresos Financieros				
Intereses Ganados de Valores, Créditos, Bonos y Otros	284,855	263,268	-21,587	(7.6)
Otros Ingresos Financieros				
Otros Ingresos	20,877,165	18,929,511	-1,947,654	(9.3)
Total de Ingresos	2,265,907,044	1,704,688,224	-561,218,820	(24.8)
GASTOS Y OTRAS PÉRDIDAS				
Servicios Personales	1,728,487,367	1,774,963,203	46,475,836	2.7
Materiales y Suministros	74,041,626	53,021,318	-21,020,308	(28.4)
Servicios Generales	288,197,369	270,509,503	-17,687,866	(6.1)
Costo de Servicio Postal Internacional	109,121,021	52,537,931	-56,583,090	(51.9)
Transferencia, Asignaciones, subsidios y Otras Ayudas				
Ayudas Sociales	544,800	369,000	-175,800	(32.3)
Otros Gastos y Pérdidas Extraordinarias				
Estimaciones, Depreciaciones, Deterioros, Amortizaciones				
Provisiones y Reservas	45,490,096	34,221,353	-11,268,743	(24.8)
Otros Gastos	1,266,987	1,728,980	461,993	36.5
Total de Gastos y Otras Pérdidas	2,247,149,266	2,187,351,288	-59,797,978	(2.7)
Ahorro y Desahorro Antes de Rubros Extraordinarios	18,757,778	-482,663,064	-501,420,842	(2,673.1)
Ingresos Extraordinarios				
Gastos Extraordinarios				
Ahorro y Desahorro Neto del Ejercicio	18,757,778	-482,663,064	-501,420,842	(2,673.1)

Ingresos Netos de Operación.- Al comparar los ingresos obtenidos en el primer semestre de 2012 con el mismo periodo de 2011, se observa un decremento de 36,359 mp (3.1%), que se origina principalmente por la reducción de 67,924 mp en los ingresos del servicio internacional y, en menor medida, por los reportados en la

venta de Productos postales (Estampillas) y Comisiones financieras y mercancías por 2,881 mp y por los incrementos en Mensajería y Paquetería, Franqueo y Porte Pagado y la venta de Estampillas filatélicas por 34,446 mp.

Cabe destacar que si se excluyen los ingresos netos por servicio internacional, que son exógenos a la operación de Sepomex, los ingresos tiene un aumento de 3% en el periodo de referencia.

Gastos de Operación.- Resultaron superiores 48,991 mp a sus similares de 2011, presentando en sus diversos capítulos las siguientes variaciones:

- **Servicios personales.-** El aumento de 2.7% que refleja este rubro, se origina por el incremento salarial de 2011, que fue pagado en forma retroactiva en octubre de 2011.
- **Materiales y Suministros.-** Existen variaciones al alza y a la baja en todos sus renglones; sin embargo, las principales variaciones que determinan la diferencia son: 27,810 mp de decremento en Vestuario, uniformes y blancos, y los incrementos en Materiales y útiles de oficina: 1,590 mp, Materiales y útiles para el procesamiento en equipos y bienes informáticos: 2,401 mp, y Prendas de protección personal: 1,226 mp.
- **Servicios Generales.-** Al terminar el primer semestre de 2012, los 57 conceptos de gasto presentan diferencias al alza y a la baja, siendo las más representativas las siguientes:
 - **Decrementos** en los renglones de: Arrendamiento de equipo y bienes informáticos 32,507 mp, y en Servicios de informática 10,510 mp.
 - En sentido opuesto, los **incrementos** son: 14,656 mp en Erogaciones por resoluciones judiciales, y 9,364 mp, en Difusión de mensajes sobre programas y actividades.
- **Servicio Postal Internacional.-** El costo de este servicio fue 52% menor que el registrado en el ejercicio anterior, sobre todo el de los servicios EMS.
- **Resultado de operación.-** El resultado acumulado al 30 de junio de 2012 es negativo, pero menor al del ejercicio anterior por 12,632 mp, esto debido a que fue más importante la reducción de los gastos que el decremento de los ingresos; sin embargo, por recibir transferencias para gasto corriente menores en 522,891 mp a las recibidas en el ejercicio anterior, resultado de los adelantos de calendario que se solicitaron en 2011; el resultado después de transferencias es negativo y mayor al de 2011.
- **Depreciaciones, amortizaciones y estimaciones.-** En el Activo Fijo, la baja constante de bienes muebles ha determinado que la afectación a resultados por concepto de depreciación sea cada vez menor. En cambio, la incorporación a

Gastos de Instalación de obras terminadas en el ejercicio anterior incrementó el costo de la amortización que se está registrando en el presente ejercicio.

En junio de 2012 se registraron estimaciones para cuentas incobrables referentes a los rubros de Deudores diversos, y principalmente, de Responsabilidades.

- **Otros ingresos.-** El Banco de México pública mensualmente el Tipo de Cambio al que se deben ajustar los adeudos en moneda extranjera; dicha cotización se utiliza para valuar los saldos de cierre de las cuentas contables de Bancos, Money Order y Servicio Postal Internacional, la cual se integra por saldos deudores y acreedores, dependiendo del monto de los saldos y de los cambios al alza o a la baja en el factor utilizado, se determinan las utilidades o pérdidas cambiarias. En el presente ejercicio el resultado cambiario negativo, ha sido mayor al de 2011.

Se invierten los excedentes financieros, la productividad depende de los montos invertidos y de las tasas vigentes en el mercado. La productividad financiera obtenida en el primer semestre de 2012, fue menor a la del ejercicio 2011, debido a la falta de disponibilidades.

El trato con proveedores de bienes y servicios, determina el cobro de penalizaciones por incumplimientos diversos en las operaciones contratadas; dichas sanciones se registran en la cuenta de Otros Ingresos, al igual que las recuperaciones cobradas a compañías aseguradoras y afianzadoras. En 2011, hubo recuperaciones mayores a las del presente ejercicio.

La depuración de cuentas derivada de las observaciones de los Auditores Externos, determinó la cancelación de pasivos no exigibles provenientes de ejercicios anteriores. Dichos pasivos venían desvirtuando la presentación de cifras en los estados financieros. Los importes de esos pasivos no reclamados se registran como recuperaciones.

- **Otros Gastos.-** En esta cuenta se registran movimientos u omisiones correspondientes al ejercicio anterior.
- **Resultado Neto.-** Al agregar los movimientos anteriores, referentes a Depreciaciones, amortizaciones, estimaciones y Otros ingresos o gastos, al Resultado negativo después de transferencias se llegó a un Resultado negativo neto en el primer semestre de 2012, superior en 501,421 mp, al obtenido en el 2011.

Los ingresos propios del Organismo durante el primer semestre de 2012 ascendieron a 1,106,299.7 mp, de los cuales 1,092,051.3 mp se obtuvieron de la venta de servicios y 14,248.4 mp por ingresos diversos (venta de: chatarra, recuperación de siniestros, penalizaciones a proveedores e intereses ganados). El resultado alcanzado fue menor al programado exógenamente en 349,402.6 mp (24.0%). En comparación con 2011, se registró un incremento del 8.3%. Este resultado difiere del obtenido del estado de resultados, en parte debido a que en este último se registra únicamente el ingreso por servicio internacional, ya que los pagos de comisiones al resto del mundo se contabilizan como gasto, mientras que en el flujo de efectivo se registra el ingreso neto de los gastos por el mismo servicio. Adicionalmente, la diferencia también resulta porque el estado de resultados considera cifras de ingresos facturados.

Estado Comparativo de Ingresos a Nivel de Flujo de Efectivo Enero- Junio

(cifras en miles de pesos)

Concepto	2011 (1)	2012		Variación			
		Programado (2)	Obtenido (3)	Absoluta		%	
				(4)=3-1	(5)=3-2	(6)=4/1	(7)=5/2
Ingresos Propios	1,021,062.7	1,455,702.3	1,106,299.7	85,237.0	-349,402.6	8.3	-24.0
Ingresos por Venta de Servicios	999,898.0	1,444,246.5	1,092,051.3	92,153.3	-352,195.2	9.2	-24.4
Venta de Servicios Internos	987,840.5	1,394,890.6	1,072,694.6	84,854.1	-322,196.0	8.6	-23.1
Venta de Servicios Externos	12,057.5	49,355.9	19,356.7	7,299.2	-29,999.2	60.5	-60.8
Ingresos Diversos	21,164.7	11,455.8	14,248.4	-6,916.3	2,792.6	-32.7	24.4
Productos Financieros	287.5	0.0	263.3	-24.2	263.3	-8.4	0.0
Otros Productos	20,877.2	11,455.8	13,985.1	-6,892.1	2,529.3	-33.0	0.0
Transferencias	1,082,483.9	574,462.6	574,462.6	-508,021.3	0.0	-46.9	0.0
Servicios Personales	48,774.8	0.0	0.0	-48,774.8	0.0	-100.0	0.0
Gasto Corriente	1,033,709.1	559,593.1	559,593.1	-474,116.0	0.0	-45.9	0.0
Otras Erogaciones	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Gasto de Inversión	0.0	14,869.5	14,869.5	14,869.5	0.0	0.0	0.0
Transferencias para rectificación de gasto	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Total	2,103,546.6	2,030,164.8	1,680,762.3	-422,784.3	-349,402.6	-20.1	-17.2

En relación a las transferencias se detalla:

- Capítulo 1000 “Servicios Personales”, no se han autorizado transferencias.
- Capítulo 2000 “Materiales y Suministros”: 59,054.9
- Capítulo 3000 “Servicios Generales”: 500,538.2
- Capítulo 5000 “Bienes Muebles e Inmuebles”: 14,869.5

b) Egresos

El gasto programable ejercido en el período fue 2,066,641.0 mp, superior en 21,102.9 mp (1.0%) al presupuestado, producto fundamental de las operaciones ajenas por 283,162.1 mp, conformado principalmente por los conceptos de pagos pendientes de impuestos y contribuciones (impuesto sobre productos del trabajo, IVA, Retenciones CONSAR, cuotas ISSSTE). El día 6 de julio de 2012 se enteraron 95,465 mp de ISR y 88,412 mp de IVA.

En lo que respecta al Gasto Corriente, se presentó una disminución por 247,189.7 mp, derivado de un menor gasto principalmente en Servicios Generales por 222,343.7 mp, en las partidas de arrendamientos, servicios profesionales, rutas postales terrestres, mantenimientos en general y servicios oficiales.

Por otra parte, el gasto programable en 2012 fue menor al registrado en 2011 en 2.8%, lo cual se explica por lo siguiente:

- En el capítulo 1000 “Servicios Personales” el gasto fue inferior en 170,836.2 mp (10.5%) resultado del menor ejercicio presentado en las partidas de seguridad social, otras prestaciones sociales y económicas y pago de estímulos a servidores públicos, principalmente.
- En el capítulo 2000 “Materiales y Suministros” el gasto fue menor, derivado de un menor ejercicio en las partidas de materias primas, combustibles, lubricantes.
- En el capítulo 3000 “Servicios Generales” se presentó un menor gasto como resultado de presentar menor ejercicio en los conceptos de servicios básicos, arrendamientos y servicios profesionales (asesorías), rutas postales y mantenimientos, principalmente.

Estado comparativo de Egresos a Nivel de Flujo de Efectivo Junio 2011 – Junio 2012 (cifras en miles de pesos)

Concepto	2011 (1)	2012		Variación			
				Absoluta		%	
		Programado (2)	Ejercido (3)	(4)=3-1	(5)=3-2	(6)=4/1	(7)=5/2
Gasto Corriente	2,081,002.4	2,030,668.5	1,783,478.9	-297,523.5	-247,189.7	-14.3	-12.2
Servicios Personales	1,626,172.9	1,455,702.3	1,455,336.7	-170,836.2	-365.6	-10.5	0.0
Materiales y Suministros	59,989.2	56,050.9	31,201.5	-28,787.7	-24,849.4	-48.0	0.0
Servicios Generales	394,840.3	518,915.3	296,571.6	-98,268.7	-222,343.7	-24.9	-42.8
Ayudas, otras erogaciones y jubilaciones			369.0	369.0	369.0		
Inversión Física	0.0	14,869.5	0.0	0.0	-14,869.5	0.0	0.0
Bienes Muebles e Inmuebles	0.0	14,869.5	0.0	0.0	-14,869.5	0.0	0.0
Obra Pública	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Operaciones Ajenas	44,423.6	0.0	283,162.1	238,738.5	283,162.1	0.0	0.0
Total Gasto Programable	2,125,426.0	2,045,538.1	2,066,641.0	-58,785.0	21,102.9	-2.8	1.0

c) Balance

Estado comparativo déficit / superávit Enero- Junio 2012 (Cifras en miles de pesos)

Concepto	Obtenido 2011	2012		Variación			
				Absoluta		%	
		Programado	Obtenido	(4)=3-1	(5)=3-2	(6)=4/1	(7)=5/2
(1) Ingresos Propios	1,021,062.7	1,455,702.3	1,106,299.7	85,237.0	-349,402.6	8.3	-24.0
(2) Gasto Programable	2,125,426.0	2,045,538.1	2,066,641.0	-58,785.0	21,102.9	-2.8	1.0
(3)=(1-2) Balance de Operación	-1,104,363.3	-589,835.8	-960,341.3	144,022.0	-370,505.5	-13.0	62.8
(4) Transferencias	1,082,483.9	574,462.6	574,462.6	-508,021.3	0.0	-46.9	0.0
(5)=(1+4-2) Balance Primario	-21,879.4	-15,373.2	-385,878.7	-363,999.3	-370,505.5	1,663.7	2,410.1
(6) Reintegros TESOFE	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
(7) Balance Financiero	-21,879.4	-15,373.2	-385,878.7	-363,999.3	-370,505.5	1,663.7	2,410.1

- Balance de Operación

Derivado del comportamiento de los ingresos y gastos, comentado anteriormente, el Balance de Operación al 30 de junio de 2012 resultó deficitario por 960,341.3

mp, monto mayor en 62.8% al programado y menor en 13.0% al obtenido en junio de 2011.

- Balance Primario

El Balance Primario al 30 de junio 2012 fue deficitario en 385,878.7 mp, superior al programado que consideraba un déficit de 15,373.2 mp. Comparado con el monto observado en 2011, el déficit en este balance aumento 1,663.7%.

- Balance Financiero

El Balance Financiero no difiere del Balance Primario.

d) Avances en los Programas Sustantivos - MIR

La Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), al 30 de junio de 2012, se muestra a continuación:

SERVICIO POSTAL MEXICANO SEGUIMIENTO A LAS METAS DE LOS INDICADORES DE LA MATRIZ DE MARCO LÓGICO Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2012							
Nivel	Nombre del Indicador	Formula	Frecuencia de medicion	Unidad de Medida	Meta anual	Meta semestral	Observado Enero- Junio 2012
Fin	Porcentaje de población atendida.	(Habitantes atendidos periodo actual / Total de habitantes del país) X 100	Anual	Porcentaje	<u>105,978.117</u> 112,336.538 94.3		<u>105,474.900</u> 112,336.538 93.9
Propósito	Porcentaje de cobertura de los servicios postales en localidades mayores de 250 habitantes.	(Localidades mayores a 250 habitantes que cuentan con puntos de servicio postal/Total de localidades mayores a 250 habitantes) X 100	Semestral	Porcentaje	13.096 32.424 40.39	13.096 32.424 40.39	12.904 32.424 39.80
Componente	Porcentaje de materia postal entregada	(Total de piezas entregadas /Total de piezas recibidas) X 100	Trimestral	Porcentaje	<u>931,034.48</u> 931,034.48 100	<u>366,618.23</u> 931,034.48 39.38	<u>499,029.79</u> 931,034.48 53.60
	Porcentaje de entregas en tiempo	(Cantidad de piezas corporativas entregadas en un tiempo máximo de 3 días durante el periodo de reporte / Total de piezas corporativas entregadas en el periodo de reporte) X 100	Trimestral	Porcentaje	<u>722,444.89</u> 760,468.30 95.0	<u>277,167.40</u> 760,468.30 36.4	<u>413,325.72</u> 760,468.30 54.4
Actividad	Numero de piezas recibidas	Sumatoria de materia postal recibida	Trimestral	Piezas	931,034.48	366,618.23	463,970.60
	Volumen de materia postal entregada	Sumatoria de materia postal entregada	Trimestral	Piezas	931,034.48	366,618.23	499,029.79

En el Anexo 8, se presenta el Informe Financiero, reportado a través del documento “Avances en la Implementación y Ejecución del Programas de Trabajo” tercer bimestre de 2012, que da seguimiento al programa sustantivo “Servicio de Correo”.

12.11.5 Recursos humanos

En relación a los recursos humanos, en el Anexo 9 se incluye la información actualizada al 30 de junio de 2012 de: concentrado de la estructura (plantillas) básica y no básica; las plantillas desglosadas en personal de base y de confianza, en éste periodo no hubo personal contratado por honorarios y ni personal de carácter eventual; al primer semestre de 2012 Sepomex contaba con una plantilla de personal de **19,681** plazas autorizadas y conciliadas con la SHCP.

Categoría	Núm. Plazas
Estructura Básica	184
Estructura No Básica	19,497
Suma	19,681

Categoría	Núm. Plazas
Personal de Base	16,789
Personal de Confianza	2,892
Personal por Honorarios y Eventuales	0
Suma	19,681

La Dirección Corporativa de Recursos Humanos tramitó en el mes de junio el Refrendo y Actualización 2012 de la Estructura Orgánica del Organismo ante la Dirección General Adjunta de Modernización y Presupuesto de Servicios Personales de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, a través del Formato de Registro de Plantilla de Personal en Organismos Públicos Descentralizados y Empresas Paraestatales, se incluye como constancia en el Anexo 9 A.

Tocante a Puestos de Libre Designación y Puestos Sujetos al Servicio Profesional de Carrera o a otro Servicio de Carrera establecido legalmente, 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”.

Asimismo, en el Anexo 10 se incluye un ejemplar del Contrato Colectivo de Trabajo 2012-2014, actualizado al 28 de junio de 2012.

12.11.6 Recursos materiales

12.11.6.1 Recursos Tecnológicos

La situación al 30 de junio de 2012, resultó ser la misma que al cierre de 2011, de acuerdo a lo reportado en la primera etapa del Informe de Rendición de Cuentas, excepto en los siguientes rubros:

1. Equipamiento de Usuario

Se reporta por parte del área responsable de los inventarios, un registro de 64,423 equipos de cómputo y periféricos, a nivel nacional.

2. Minilops

Se cuenta con 6,674 lectores de código de barras (minilops) como parte del equipamiento a carteros.

3. Software

En complemento a lo reportado en el anexo 4, como inventario de software en operación, se tuvo otros desarrollos de software:

a) Ordinarios Corporativos con Código de Barras

En mayo de 2012, se inició la prueba para el nuevo proceso de control de materia postal con códigos de barras y el uso de los mini lectores ópticos “minilops”, con el cual se pueden elaborar reportes de desempeño de carteros y de tiempos de entrega para los clientes corporativos.

b) Tarifador Mexpost

Como parte de la estrategia comercial para el ejercicio 2012 y a solicitud de la Dirección Corporativa Comercial, se desarrolló un tarifador nacional para el cálculo de venta del servicio individual en ventanilla, que permite identificar la tarifa aplicable a un envío proporcionando los siguientes elementos:

- Código Postal de origen
- Código Postal destino
- Peso real
- Dimensiones del envío

Dicho tarifador valida los códigos postales proporcionando estado, municipio, ciudad y oficina y asigna tipo de producto, zona y tipo de entrega, también permite conocer el peso volumétrico de acuerdo con las medidas del envío, siendo una importante herramienta que facilita el determinar la tarifa de un envío Mexpost, unificando criterios, el cual se liberó el 18 de junio de 2012 en la Red Interna (Intranet).

c) Voto Postal

Con la finalidad de llevar el control del registro y trazabilidad de las piezas de importación y exportación, requeridas para el proceso del Voto de los Mexicanos en el Extranjero, se desarrolló una aplicación que permitiera el manejo seguro y oportuno de los documentos y materiales, a través de los eventos de despacho, recepción y entrega y la conciliación de estos eventos.

d) Desarrollos con adecuaciones después de pruebas

Se inició el proceso de pruebas funcionales con el usuario para confirmar las adecuaciones implementadas del Sistema de Inconformidades y el Sistema de Reclamaciones.

4. Disponibilidad de Servicios y Trámites Tecnológicos Gubernamentales

No aplica para el Organismo.

12.11.6.2 Bienes Muebles

El anexo 11, contiene el inventario de bienes muebles del Organismo, dividido por Entidad Federativa.

12.11.6.3 Bienes Inmuebles

La situación general de los inmuebles del Servicio Postal Mexicano al 30 de junio de 2012, es la siguiente:

Tipo	2012
Arrendados	384
Comodato	774
Federales	165
Posesión	20
Propios	119
Total	1,462

12.11.6.4 Obra Pública

Durante el periodo comprendido del 1 de enero al 30 de junio de 2012, el Organismo no se realizó obra pública, por restricciones presupuestales.

12.11.7 Programa especial de mejora de la gestión 2008-2012

Ejercicio 2012

El presente reporte contiene los avances y resultados que logró la institución, dentro del programa PMG, para los meses de enero a junio de 2012.

En apego a los lineamientos y calendario de actividades que estableció la Secretaría de la Función Pública a través del Manual de Operación del PMG 2012; en el mes de enero el Organismo evaluó los resultados alcanzados en sus proyectos de mejora 2011, así como también llevó a cabo la planeación y registro de dos nuevas iniciativas para proyectos PMG 2012; considerando las fechas factibles para su ejecución, los recursos involucrados, los beneficios y resultados esperados.

De esta manera, la estrategia desarrollada durante el primer semestre del 2012, consistió en dar continuidad y llevar a su fin aquellos proyectos de mejora institucional que quedaron pendientes en el ejercicio 2011. Asimismo y a partir del 27 de febrero, conforme al calendario establecido por la SFP, la institución inició la ejecución de dos nuevos proyectos a desarrollar en el ejercicio 2012, documentando los avances en el SAPMG.

Proyectos PMG 2011

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 y Estatus del Proyecto.

Cabe recordar que este proyecto, conforme al programa de trabajo inscrito, está contemplado concluirlo al final del ejercicio 2012, por lo que el proceso de su ejecución se encuentra en tiempo.

Durante la primera mitad del semestre, el Organismo contaba y tenía disponible la nueva normatividad definida para el proyecto MOP, lista para su presentación y revisión en el Comité de Mejora Regulatoria Interna (COMERI).

Durante la segunda mitad del primer semestre, se presentó al COMERI el resultado del análisis al inventario de normas internas sustantivas sujetas a posible eliminación. Una vez que se concluya el proceso de revisión por parte del COMERI, y se aprueben los manuales del MOP, serán eliminadas –por sustitución-, las NIS seleccionadas.

Conforme al calendario de trabajo, el estatus del proyecto se encuentra en el desarrollo de las actividades programadas para la fase 3 en el SAPMG.

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 y Estatus del Proyecto.

Beneficios del proyecto de acuerdo al plan: Se simplificó la operación a nivel nacional adecuando la clasificación tanto en la Ciudad de México como en las Regionales, mejorando los niveles de calidad actuales en el servicio, por ejemplo:

- a) Se redujo el tiempo de entrega de 4.48 a 2.96 días
- b) El personal se redujo de 1119 a 994 personas, durante el cambio del modelo operativo de 42 Centros Operativos Regionales (COR) a NMOP con 32 Centros de Distribución (CDD).
- c) La encuesta de satisfacción de usuarios respecto a la oportunidad de la entrega de correspondencia, aplicada mensualmente (CFE-Sepomex), mejoró de una línea base del 70% hasta alcanzar el 98% en diciembre de 2011.
- d) 2, 687 rutas postales en 2011; se obtuvo un ahorro anual de \$355,879 por la disminución de rutas postales. Se suprimieron 62 rutas postales.

e) Costo final del proyecto: \$ 36'921,630.

Durante la primera mitad del semestre, se concluyó la captura de los valores pendientes para los indicadores de proyecto que fueron observados por el OIC. Asimismo, el área responsable presentó el soporte documental relativo a la reducción de trabajadores producto de la implantación de este proyecto.

Actualmente el proyecto se encuentra en estatus de concluido. La institución tiene programada la medición y registro de valores para los indicadores de proyecto; lo anterior como parte del proceso de aseguramiento de la mejora.

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 y Estatus del Proyecto.

Carteles:

Se colocaron 2,862 carteles en administraciones para incentivar el conocimiento de los servicios y tarifas, así como para la motivación hacia una alta calidad del servicio.

Los temas que se abordaron en los carteles fueron: Productos y Servicios; Compromisos Sepomex y Pasos para brindar un buen servicio. Su distribución fue como sigue:

- 1086 carteles en Oficinas de la Región Centro (362 de cada uno).
- 996 carteles en Oficinas de la Región Sur (332 de cada uno).
- 408 carteles en Oficinas de la Región Norte (136 de cada uno).
- 339 carteles en Oficinas de la Dirección Metropolitana (136 de cada uno).
- 33 Centros de Operación (11 de cada uno).

Derivado de la entrega de carteles se obtuvo una mejor percepción de los servicios.

Capacitación

Se capacitó a 2385 empleados programados, que conforman al personal en ventanilla para las regiones de Norte (1077), Sur (357), Centro (509) y Metropolitana (442).

Al 12 de diciembre de 2011, se contaba con un total de 2427 trabajadores capacitados.

Los cursos de capacitación se impartieron en 883 administraciones postales a personal de ventanilla, a nivel nacional, sobre los siguientes temas:

1. Cartel Servicios en ventanilla (explicación de conceptos).
2. Cartel Compromisos (explicación de conceptos).
3. Cartel Pasos del Buen Servicio (explicación de conceptos).
4. Manejo de la Guía Rápida Servicios en ventanilla.

De la calificación con respecto a la satisfacción del usuario, se obtuvo una calificación de 9. Durante el primer mes del semestre se cumplió con la captura de la Fase 4 del proyecto, actividad que había quedado pendiente de conclusión en el ejercicio 2011. Con la ejecución de dicha actividad, se dio por concluido y cerrado el proyecto en el SAPMG.

Posteriormente, a la mitad del semestre, como producto de una revisión realizada, el asesor de la SFP recomendó al Organismo adecuar el valor de algunos indicadores del proyecto a fin de cumplir con la tendencia del indicador y su valor máximo. El responsable del proyecto realizó los ajustes necesarios a los valores de los indicadores observados; concluida dicha acción, se cerró nuevamente el proyecto en el SAPMG.

Actualmente el proyecto se encuentra en estatus de concluido. La institución tiene programada la medición y registro de valores para los indicadores de proyecto; lo anterior como parte del proceso de aseguramiento de la mejora.

Caso de Éxito

Mejora del proceso de capacitación y la implantación de una Plataforma LMS (Learning Management System) para la Formación y Desarrollo Continuo del Personal del Servicio Postal Mexicano.

Al inicio del primer semestre del año 2012, la SFP decide publicar en el portal del SAPMG, como un caso de éxito del PMG, el proceso denominado: "Mejora del proceso de capacitación y la implantación de una Plataforma LMS (Learning

Management System) para la Formación y Desarrollo Continúo del Personal del Servicio Postal Mexicano”.

El desarrollo del citado sistema de adiestramiento, consistió en lograr la transferencia de conocimientos, habilidades y/o información –a distancia-, al personal operativo, administrativo y/o de mando, sobre los procesos sustantivos del Organismo. Esto, con el propósito de ampliar la cobertura de atención y optimizar el uso de recursos económicos, al hacer llegar la capacitación a todos los servidores públicos, en el país.

Cabe destacar que la base de datos requerida por el sistema, para el seguimiento, evaluación y emisión de informes requeridos por el proceso de capacitación, fue diseñada por personal del Organismo; y la plataforma tecnológica se logró con la autorización del financiamiento de la Unión Postal de América, España y Portugal (UPAEP) al Sepomex.

Resultados: En el año 2010, se estableció la meta de capacitar a 8,700 colaboradores la cual se rebasó capacitando a un total de 9,361. Para el ejercicio 2011, se programó capacitar a 9,000 colaboradores, al final del ejercicio el resultado obtenido fue de 16,120 acciones de capacitación realizadas, lo que representó el 79% más de lo proyectado.

Proyectos PMG 2012

Proyecto.

Mejora de los procesos de venta y atención a los usuarios en las Gerencias Estatales.

Fecha inicio: 27/01/2012

Fecha fin: 14/12/2012

Objetivo.- Incrementar la eficiencia y efectividad de los procesos de venta y atención a la ciudadanía a través de su alineación y homologación a nivel nacional.

Resultados y Estatus del Proyecto.

Al inicio del primer semestre, tomando en consideración la propuesta del OIC; la opinión del asesor de la SFP y la de la Dirección Corporativa Comercial, el Organismo decide inscribir como iniciativa de proyecto de mejora para el PMG 2012, la denominada: “Mejora de los procesos de venta y atención a los usuarios en las Gerencias Estatales”.

Posteriormente, y una vez que el grupo técnico de la SFP emite su opinión favorable en cuanto a que la iniciativa cumplía con las características y objetivos del Programa Especial de Mejora de la Gestión, el Organismo lo registra en el SAPMG, como proyecto PMG 2012 y procede a la captura de su programa de trabajo.

Al concluir el primer semestre del 2012, el estatus del proyecto conforme a su programa de trabajo, se encuentra en el desarrollo y captura de actividades de la fase 3- etapa 1 de avance, correspondiente al análisis de la problemática y la descripción del estado por alcanzar.

Proyecto.

Mejorar el proceso de obtención de información de oficinas postales a través de la forma SPM 198.

Fecha inicio: 28/02/2012

Fecha fin: 30/11/2012

Objetivo.- Analizar el proceso de recopilación de la información que registra el personal propio en el formato SPM 198, a fin de que se facilite la toma de decisiones a nivel directivo, incrementando la efectividad del Organismo.

Resultados y Estatus del Proyecto.

Al inicio del primer semestre del 2012, tomando en consideración la sugerencia del OIC, el enlace operativo del PMG en el Organismo registró en el SAPMG la iniciativa de proyecto de mejora denominada: "Mejorar el proceso de obtención de información de oficinas postales a través de la forma SPM 198".

Posterior al registro de la iniciativa y una vez evaluada por los grupos técnicos del PMG, el Organismo recibió el comunicado de que la iniciativa presentada cumple con las características y objetivos del Programa Especial de Mejora de la Gestión en la APF, dictaminándose como proyecto aprobado para el PMG 2012.

Durante el primer semestre, se identificaron -en el formato SPM 198- tanto los campos de captura útiles como los que no lo son, de acuerdo al objetivo establecido; así como la necesidad de incorporar en el formato información relativa a la línea de negocios de paquetería y mensajería acelerada Mexpost.

También se cuenta con un diagnóstico sobre los diferentes métodos de conteo de la materia postal y de lo heterogéneo que son los actuales mecanismos de revisión y validación de datos que utiliza el personal operativo para concentrar y/o reportar información en el formato SPM 198.

Al concluir el primer semestre del 2012, el estatus del proyecto conforme a su programa de trabajo, se encuentra en el desarrollo y captura de actividades de la fase 3- etapa 4 de avance, correspondiente a definir las características del proceso, identificar las áreas de oportunidad, así como la implantación de acciones de mejora.

Ajuste de Indicadores.

Revisión y Ajuste al valor de algunos indicadores, para proyectos de mejora PMG 2011 y 2012.

Durante la segunda mitad del semestre, y como resultado de una revisión realizada por la SFP a los indicadores de los proyectos de mejora registrados por el Organismo para los ejercicios 2011 y 2012; se acudió a la sesión de trabajo a la que convocó el asesor de la SFP, con el fin de informar a la institución sobre los ajustes a realizar en algunos de los indicadores de los proyectos de mejora registrados.

Resultado y Estatus a la Modificación de Valores de Indicadores.

Los responsables de los proyectos de mejora, llevaron a cabo los ajustes y/o modificaciones a los valores de indicadores conforme a lo sugerido por el asesor de la SFP, para los proyectos: “Mejora integral en los espacios de atención a clientes y/o usuarios del Servicio Postal Mexicano”; “Mejora de los procesos de venta y atención a atención a los usuarios en las gerencias estatales” y “Mejorar el proceso de obtención de información de oficinas postales a través de la forma SPM 198”.

Una vez realizados los ajustes a los valores de los indicadores, y mediante correo electrónico, el enlace operativo informó al asesor que las observaciones señaladas habían sido atendidas.

12.11.8 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 del 1° de enero al 30 de junio de 2012.

A. Transparencia Focalizada

Conforme a lo establecido en el documento “Información Socialmente Útil o Focalizada 2012” se llevaron a cabo las acciones necesarias para preparar las siguientes actividades a ser implementadas en el segundo semestre del 2012:

- Homologación de la sección “Transparencia” del Portal Institucional.
- Actualización, mejora y/o publicación de los temas que sustituyan la información actualmente publicada.
- Implementación de la nueva estructura de la sección Transparencia Focalizada.
- Realización de al menos 3 actividades de difusión de información socialmente útil o focalizada.

La aplicación de este programa se ha llevado con eficiencia ya que se ha cumplido con las fechas y actividades solicitadas para el presente año; asimismo, las modificaciones derivadas de este acuerdo fueron implementadas en el sitio web con elementos y recursos internos, cumpliendo con eficacia los objetivos establecidos.

La evaluación a este acuerdo, se dará a conocer en el siguiente informe, una vez que la SFP dé a conocer los resultados.

B. Cultura Institucional

El Programa de Cultura Institucional fue aplicado mediante mensajes de correo electrónico enviados entre el personal del Organismo, los cuales cumplen con eficacia el objetivo del programa que es difundir la igualdad de género.

Durante el primer semestre del año 2012, 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 fomento a la igualdad de oportunidades.

- Comunicación Inclusiva

Se siguió difundiendo el código de ética, el de conducta y valores institucionales a todo el personal que labora en la entidad 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 del Organismo.

- 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.

Vía correo electrónico, se continuó difundiendo a través de un lenguaje claro, sencillo y gráfico, el proceso existente en la APF para la denuncia del hostigamiento y acoso sexual.

Con los resultados obtenidos del Segundo Cuestionario de Cultura Institucional aplicado en el segundo semestre del año 2011, durante el mes de enero del 2012 se elaboró un diagnóstico, en el que se establecieron compromisos para este año, a fin de continuar con la promoción de una mejor cultura institucional.

Se asistió a la reunión sectorial organizada por el Instituto Nacional de las Mujeres, en la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, en la cual se revisaron los diagnósticos que todas las instituciones y dependencias del sector plantearon a su propio Programa de Cultura Institucional.

Se destaca la eficiencia con que se ha aplicado este programa, ya que a pesar de que se han empleado recursos básicos como mensajes a través de correo electrónico enviados al personal del Organismo, se ha cumplido con eficacia el objetivo de este programa que es difundir la igualdad de género.

Los resultados se darán a conocer a través de la Plataforma Tecnológica de Cultura Institucional del INMUJERES <http://pci.inmujeres.gob.mx> a partir del año 2013.

C. Blindaje Electoral

Para el proceso electoral que incluyó elecciones federales, estatales y municipales, el Organismo durante el primer semestre del presente año, llevó a cabo las siguientes acciones en las oficinas con las que cuenta en todo el país, de acuerdo con la guía establecida para este acuerdo:

- Acciones de Control Interno

Se dio cumplimiento a las acciones de Control Interno solicitando a las Direcciones Regionales y Metropolitana, el monitoreo del personal, del horario de labores, 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, el Servicio Postal Mexicano llevó a cabo diversas acciones en materia de capacitación y difusión:

- 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.
- Información a través de comprobantes de pago de Nómina.
- Información a través de correo electrónico Institucional.
- Difusión a los usuarios o beneficiarios “de no condicionamiento de programas, trámites y servicios”.
- Curso en línea Blindaje Electoral.

- Quejas y Denuncias

Estas acciones consistieron en la instalación de buzones y trípticos, en las oficinas del Organismo que cuentan con atención al público, dentro del territorio nacional, a fin de garantizar que los ciudadanos tengan mecanismos para la presentación de quejas o denuncias de delitos electorales en contra de algún servidor público del Sepomex.

La evaluación del primer semestre del presente año, se reportará en el siguiente informe, ya que a la fecha no se cuenta con ella.

D. Mejora de Sitios Web

Sepomex llevó a cabo las acciones para la homologación del portal institucional apegándose a los lineamientos establecidos por el Sistema de Internet de Presidencia (SIP). Estas consistieron 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.

En esta ocasión, la mayor parte de los reactivos permanecieron intactos respecto a los criterios emitidos en 2011, y solamente se realizaron modificaciones en dos de ellos y se presentó un nuevo reactivo a implementar: Interoperabilidad y datos abiertos.

En el caso del tema de redes sociales, se dio seguimiento a las cuentas institucionales 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.

Por otra parte, se dio estricto cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo No.075/2012 del Consejo General del Instituto Federal Electoral, referente a los lineamientos a observar por parte de los portales de internet de las dependencias de la Administración Pública Federal. En ese sentido se evitó colocar logros del Gobierno Federal durante el periodo de veda electoral, incluyendo referencias visuales o auditivas a programas públicos.

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, han sido 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.

H. El Buen Juez por su Casa Empieza

En el primer semestre del 2012, se llevó a cabo una Jornada Nacional, que consistió en identificar a los Servidores Públicos en rezago educativo en las 3 Direcciones Regionales y la Metropolitana, para lo cual se realizó lo siguiente:

- Se capturó en el sistema del INEA, la relación de servidores públicos que manifestaron su intención de participar en esta jornada.

- Invitación a los servidores públicos mediante correo electrónico para que participaran en las Jornadas de Incorporación y Acreditación del primer semestre del 2012.
- Se dio promoción y difusión a través de correo electrónico y carteles, de las guías de estudio, trípticos y sedes.

La aplicación de este programa se ha llevado a cabo con eficacia, ya que se han cumplido los objetivos de promover y alentar a los servidores públicos del Organismo a concluir su educación básica, empleando eficientemente los recursos destinados para ello, principalmente la promoción a través de correo electrónico de las guías de estudio, trípticos y carteles, así como la difusión de la página web www.conevyt.org.mx

Los resultados de la evaluación, serán dados a conocer por el INEA en el año 2013.

Comité de Ética

Con base en los Lineamientos Generales para el establecimiento de acciones permanentes que aseguren la integridad y el comportamiento ético de los servidores públicos en el desempeño de sus empleos, cargos o comisiones (Lineamientos de Ética), publicados en el Diario Oficial de la Federación el 6 de marzo de 2012, el Servicio Postal Mexicano constituyó el 23 de abril del 2012, un órgano colegiado integrado por nueve servidores públicos de base, confianza y de mando, reconocidos como miembros electos, y con la participación y orientación de las áreas jurídica, de recursos humanos y del Órgano Interno de Control en el Sepomex, cuya finalidad es actualizar, difundir e incentivar la adopción de los valores y principios establecidos en el “Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal”, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de julio de 2002, así como del “Código de Conducta”.

12.11.9 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.

Segunda Etapa del Informe de Rendición de Cuentas, por el período del 1 de enero al 30 de junio del 2012.

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 1er semestre de 2012 correspondientes a los indicadores: 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.

Resumen de los Indicadores

Indicador	Valor en el 1er semestre 2012
A3C	77.97
ODT	89.49
AUE	10.00
RSI	87.79

Tablas de detalle de los indicadores

Alineación de Criterios, Comportamiento de las Resoluciones y su Cumplimiento (A3C)				
Periodo	Primer Componente Ponderado	Segundo Componente Ponderado	Tercer Componente Ponderado	A3C
I SEM 2012	21.72	6.25	50	77.97

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 2012	89.49	99.96	76.22	88.89	100	56.67

Atención Prestada por la Unidad de Enlace (AUE)	
Periodo	Evaluación final
I SEM 2012	10

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 2012	87.79	83.07	83.72	95.99	88.37

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

Respecto a la atención de solicitudes de información por medio del Sistema INFOMEX del Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos (IFAI), durante el periodo de enero a junio de 2012, se recibieron un total de 117 solicitudes de información de las cuales: 87 fueron atendidas en tiempo y forma, 16 se encuentran en proceso, 2 en proceso con información adicional, 1 se encuentra en espera de ampliación de información, 1 Atendida en espera de pago y 10 fueron desechadas por el Sistema por falta de respuesta del ciudadano.

Recursos de Revisión. Durante el periodo de enero a junio de 2012, se notificaron mediante la Herramienta de Comunicación la admisión de 3 Recursos de Revisión para los cuales se rindieron los alegatos correspondientes, 2 asuntos fueron resueltos por el pleno del Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos conforme a lo siguiente: se sobresee 1 recurso, y se modifica 1, quedando 1 recurso pendiente por resolver.

Portal de Obligaciones de Transparencia del Sepomex. Durante el periodo enero a junio de 2012, se realizaron las actualizaciones de la información publicada en el Portal de Obligaciones de Transparencia del Servicio Postal Mexicano, correspondientes al 4º trimestre de 2011 y 1º trimestre de 2012, conforme al artículo 7º de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

12.11.10 Observaciones de auditorías realizadas por instancias fiscalizadoras

Al 30 de junio de 2012, el Servicio Postal Mexicano presenta en el anexo número 12, los avances en la solventación de observaciones.

12.11.11 Procesos de desincorporación

Como en la 1ª Etapa, este rubro no aplica al Organismo, sin cambios para esta 2ª Etapa.

12.11.12 Bases o convenios de desempeño

No aplica para el Organismo.



12.11.13 Otros asuntos relevantes

Se comenta que solo se tienen los aspectos relevantes que se están considerando en el punto 12.11.3.

12.11.14 Acciones y compromisos relevantes en proceso de atención

A continuación se presentan las acciones y compromisos en proceso de atención, correspondientes a la 2ª. Etapa.

Acciones y Compromisos Relevantes en Proceso de Atención							
Responsable	Descripción de la Acción y Compromiso en Proceso	No.	Etapa	Informe Etapa 1			2ª. Etapa
				31-Dic-11	30-Abr-12	30-Jun-12	proceso 30/Jun
			Corte AyCP:	Bim. 1	Bim. 2	Bim. 3	Bim. 4
			Pdo. Reporte:	12-Mar-12	14-May-12	16-Jul-12	17-Sep-12
			Fecha Entregable:	%	%	%	%
			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%	100%
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%	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%	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%	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%	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%	100%
DM	Desincorporar activos obsoletos	7	Realización de la baja de 96 vehículos de la Dirección Metropolitana	0%	75%	100%	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%	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%	100%
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%	100%

En especial, se comenta del compromiso No. 1, cuya actividad a realizar fue: Implantar los procesos de administración de TIC, con base en el manual publicado

por la SFP y lo documentado en 2011, se presenta al 100%, en razón de haberse concretado un compromiso ante el Director de Estrategia de Gobierno Digital de la SFP y la Titular del Área de Auditoría para Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública en el OIC, de concluir la actividad a través del replanteamiento del cronograma de actividades para llevar a cabo la implementación de los 29 procesos establecidos en el MAAGTIC-SI, formalizando dicho documento ante la Titularidad de la Unidad de Gobierno Digital, con el que se descarga del formato “Acciones y compromisos relevantes en proceso de atención” el seguimiento a dicha acción.

Sobre el Compromiso No. 6: Atender las observaciones de auditoría pendientes (OIC, ASF, Auditor Externo), cuya acción a realizar fue: Elaboración de la documentación necesaria para atender las observaciones, se tiene que fue atendida por las áreas involucradas al haber concluido la entrega de documentación al Órgano Interno de Control (OIC), acción que no debe confundirse con la de “solventación” cuya determinación corresponde solamente al OIC. El mismo OIC de Sepomex reportó al Organismo, el cuadro de avance de solventación de observaciones que se agrega como anexo número 12 de este Informe.

Del compromiso No. 9: Actualización del Manual de Organización del Organismo, cuya acción a realizar fue revisar el Manual para alinear las funciones de las diversas áreas del Organismo a las Mejoras operativas que se han implementado, se reportó su conclusión, toda vez que conforme al procedimiento establecido en la normativa de Sepomex, el manual se modificó y se presentó ante la Junta Directiva (Órgano de Gobierno de la Institución), solicitando su revisión y en su caso aprobación dentro del plazo fijado por el pleno de la Junta, quedando por lógica y en consecuencia, su resultado y acciones posteriores, fuera del alcance comprometido en el Programa para atender las acciones y compromisos en proceso de atención, para este Informe.

Y finalmente, del compromiso No. 10: Proyecto Voto de los Mexicanos Residentes en el Extranjero, se documentó como terminado al 100%, dado que se concluyó con el Instituto Federal Electoral la entrega de paquetes electorales postales, toda vez que conforme a la normatividad electoral, serían considerados votos emitidos en el extranjero los que se hubieran recibido por el Instituto hasta veinticuatro horas antes del inicio de la jornada electoral (8:00 am hora del centro de México del 30 de junio del 2012). Por lo anterior, legalmente concluyó la participación de Sepomex en el proceso de recepción postal relacionado con el proceso electoral federal.