



Órgano Interno de Control en la Administración del Sistema Portuario Nacional Tuxpan, S.A. de C.V.

ENTE: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA PORTUARIO NACIONAL TUXPAN, S.A. DE C.V.	SECTOR: SECRETARIA DE MARINA.
UNIDAD AUDITADA: GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN, SUBGERENCIA DE SERVICIOS AL CLIENTE.	CLAVE DE PROGRAMA: 800.- AL DESEMPEÑO

Núm. de Auditoría: 06/2021

Oficio No. OIC.-13-175-042/2022
ASUNTO: Informe de Auditoría.
ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA PORTUARIO NACIONAL TUXPAN, S.A. DE C.V.
SUBGERENCIA DE SERVICIOS AL CLIENTE

Ing. Andrés Darío Castellanos Ortiz,
Gerente de Comercialización de la Administración del Sistema Portuario Nacional Tuxpan, S.A. de C.V.
Carretera a la Barra Norte Km. 6.5
Col. Ejido La Calzada, Tuxpan, Ver.
P r e s e n t e.

03 JUN. 2022
RECIBIDO
HORA: 10:55 FIRMA: 
Tuxpan, Ver, a 31 de mayo de 2022.

Con relación a la orden de auditoría No. 06/2021 de fecha 07 de diciembre de 2021 y de conformidad con los artículos 37, fracción VIII, XXIV y 44 segundo párrafo de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 305, 306, 307 y 309 del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; 62, fracción III de la Ley Federal de Entidades Paraestatales; 37, fracción XIII, del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de abril de 2020; y los Lineamientos para la formulación de los Programas Anuales de Trabajo de los Órganos Internos de Control 2021, se adjunta el presente informe de la auditoría practicada a la Gerencia de Comercialización, Subgerencia de Servicios al Cliente de la Administración del Sistema Portuario Nacional de Tuxpan, S.A. de C.V., a su cargo.

El propósito fundamental fue enfocado a la revisión del cumplimiento del Plan Anual de Comercialización, Plan Anual de Comunicación Social y el Programa de Vinculación Puerto-Ciudad, verificando que los servidores públicos responsables de su aplicación cumplan con los objetivos, indicadores y metas programados para atender dicho ordenamiento, el cumplimiento de su misión, visión y objetivos institucionales con estricto apego al marco normativo, durante el periodo comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2021.

Derivado de la auditoría se detectaron inconsistencias en la documentación de la muestra revisada, cuyo detalle se presenta determinada en la cédula de observaciones que se adjunta al presente, con las recomendaciones previamente comentadas y aceptadas por los responsables de su instrumentación.

Por lo anterior, agradeceré se sirva girar las instrucciones que considere pertinentes, a fin de que se implementen las medidas correctivas y preventivas acordadas, conforme a los términos y plazos establecidos en cada cédula de observación correspondiente; la cual, deberá ser solventada en el

Hoja Número: 1 de 21






Órgano Interno de Control en la Administración del Sistema Portuario Nacional Tuxpan, S.A. de C.V.

ENTE: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA PORTUARIO NACIONAL TUXPAN, S.A. DE C.V.	SECTOR: SECRETARIA DE MARINA.
UNIDAD AUDITADA: GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN, SUBGERENCIA DE SERVICIOS AL CLIENTE.	CLAVE DE PROGRAMA: 800.- AL DESEMPEÑO

Núm. de Auditoría: 06/2021

plazo de 45 (cuarenta y cinco) días hábiles posteriores a su firma, de conformidad con el artículo 311, fracción VI del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y Artículo Tercero, numeral 23 del Acuerdo por el que se modifica el diverso por el que se establecen las Disposiciones Generales para la realización de Auditorías, Revisiones, Visitas de Inspección, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 23 de octubre de 2017, plazo que será improrrogable.

Se hace mención que en virtud de la publicación en el Diario Oficial de la Federación el día 16 de noviembre de 2021, se emite Acuerdo Secretarial Núm. 380/2021, en el que se da aviso general para dar a conocer la nueva denominación a empresas de Participación Estatal Mayoritarias sectorizadas a la Secretaría de Marina de la Entidad **“Administración Portuaria Integral de Tuxpan, S.A. de C.V.”**, por lo que se deberá referir a su nueva denominación **“Administración del Sistema Portuario Nacional Tuxpan, S.A. de C.V.”**, hecho que no afecta en nada el desarrollo de las actividades, obligaciones y derechos contraídos por la misma.

Adicionalmente, comunico a usted, que a partir de la fecha comprometida para su atención y de conformidad con el artículo 37 fracción IV del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de abril de 2020, se realizará el seguimiento de las acciones emprendidas por la Gerencia a su cargo, para atender en tiempo y forma las recomendaciones planteadas en una Cédula de Observaciones.

Sin otro particular, quedo a sus órdenes para cualquier duda o comentario sobre el presente.

ATENTAMENTE

Lic. Hilario Ortiz Gómez

Titular del Órgano Interno de Control y Responsable de la Auditoría.

C.c.p.- **Ing. Nicodemus Villagómez Broca.**- Director General de la ASIPONA Tuxpan, S.A. de C.V.- Edificio.- Para su conocimiento.
C.c.p.- **Mtra. Yadira Zumara Mendoza Mar.**- Subgerente de Servicios al Cliente de la ASIPONA Tuxpan, S.A. de C.V.- Para su conocimiento.

HOG/laym

Hoja Número: 2 de 21





Órgano Interno de Control en la Administración del Sistema Portuario Nacional Tuxpan, S.A. de C.V.

ENTE: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA PORTUARIO NACIONAL TUXPAN, S.A. DE C.V.	SECTOR: SECRETARIA DE MARINA.
UNIDAD AUDITADA: GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN, SUBGERENCIA DE SERVICIOS AL CLIENTE.	CLAVE DE PROGRAMA: 800.- AL DESEMPEÑO

Núm. de Auditoría: 06/2021

ÍNDICE

Página

I. Antecedentes.....	4
II.- Objetivo y Alcance.....	5 y 6
III.- Resultado del Trabajo Desarrollado.....	7
IV.- Conclusión.....	20
V.- Cédulas de Observaciones.....	22



Hoja Número: 3 de 21





Órgano Interno de Control en la Administración del Sistema Portuario Nacional Tuxpan, S.A. de C.V.

ENTE: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA PORTUARIO NACIONAL TUXPAN, S.A. DE C.V.	SECTOR: SECRETARIA DE MARINA.
UNIDAD AUDITADA: GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN, SUBGERENCIA DE SERVICIOS AL CLIENTE.	CLAVE DE PROGRAMA: 800.- AL DESEMPEÑO

Núm. de Auditoría: 06/2021

I. Antecedentes

1.1 De la Entidad

La Administración Portuaria Integral de Tuxpan S.A. de C.V., está regulada por la Ley Federal de Entidades Paraestatales y su Reglamento, a partir de julio de 1994, se le otorgó por conducto de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes el Título de Concesión de acuerdo a leyes mexicanas, según consta en la escritura pública número 31.157, la cual fue publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF), el 22 de noviembre de 1994, así como sus anexos y modificaciones. Las acciones representativas del 99.8% de su capital Social pertenecen al Gobierno Federal y el 0.2% al Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, S.N.C.

La concesión tiene por objeto el uso y aprovechamiento de los bienes del dominio público de la federación que comprenden el recinto portuario correspondiente, la construcción de obras, terminales marinas e instalaciones portuarias, así como la prestación de servicios portuarios.

Su objeto social comprende la administración portuaria integral a través del ejercicio de los derechos y obligaciones derivados del Título de Concesión, la construcción de obras e instalaciones portuarias y la prestación de los servicios portuarios, así como la administración de los bienes y equipos adheridos de manera permanente que integren la zona de desarrollo del Puerto de Tuxpan, Veracruz, México.

Derivado del Acuerdo Sectorial Núm. 380/2021, en el cual se da aviso general para dar a conocer la nueva denominación de las Empresas de Participación Estatal Mayoritarias, sectorizadas a la Secretaría de Marina, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de noviembre de 2021, se hace constar lo que a la letra dice: **"...Primero.- Se comunica a las autoridades, cesionarios, prestadores de servicios portuarios y conexos, así como al público en general para todos los efectos legales y administrativos conducentes, que la nueva denominación de las Empresas de Participación Estatal Mayoritarias, sectorizadas a la Secretaria de Marina, son las siguientes:**

DENOMINACIÓN ANTERIOR	NUEVA DENOMINACIÓN
Administración Portuaria Integral de Tuxpan, S.A. de C.V.	Administración del Sistema Portuario Nacional Tuxpan, S.A. de C.V.

Por lo que se deberá referir a su nueva denominación **"Administración del Sistema Portuario Nacional Tuxpan, S.A. de C.V."**, hecho que no afecta en nada el desarrollo de las actividades, obligaciones y derechos contraídos por la misma a partir de la entrada en vigor el cual es el día de su publicación.

Hoja Número: 4 de 21





Órgano Interno de Control en la Administración del Sistema Portuario Nacional Tuxpan, S.A. de C.V.

ENTE: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA PORTUARIO NACIONAL TUXPAN, S.A. DE C.V.	SECTOR: SECRETARIA DE MARINA.
UNIDAD AUDITADA: GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN, SUBGERENCIA DE SERVICIOS AL CLIENTE.	CLAVE DE PROGRAMA: 800.- AL DESEMPEÑO

Núm. de Auditoría: 06/2021

1.2 De la Auditoría.

Con base en las atribuciones conferidas al Órgano Interno de Control en la Administración del Sistema Portuario Nacional Tuxpan, S.A. de C.V., antes Administración Portuaria Integral de Tuxpan S.A. de C.V., establecidas en los artículos 44 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, 37 fracción XIII, del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de abril de 2020 y 28 primer párrafo de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, con el objeto de realizar revisiones objetivas y confiables que permiten conocer si los programas federales operan bajo los principios de eficacia, eficiencia y economía para el cumplimiento de sus objetivos y metas, conforme a los indicadores establecidos en el Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF) y tomando en cuenta el Plan Nacional de Desarrollo (PND), los programas sectoriales, regionales, operativos anuales, y demás programas de las entidades fiscalizadas, entre otros, a efecto de verificar el desempeño de los mismos y, en su caso, el uso de los recursos públicos federales, el Lic. Hilario Ortiz Gómez, Titular del Órgano Interno de Control en la Administración del Sistema Portuario Nacional Tuxpan, S.A. de C.V., en apego al Programa Anual de Auditorías 2021, emitió la Orden de Inicio de Auditoría **No. 06/2021**, con número de Oficio OIC.-09-175-166/2021 de fecha 07 de diciembre de 2021, el cual se notificó el día 08 de diciembre de 2021 mediante acta de inicio y fue atendido por el Ing. Andrés Darío Castellanos Ortiz en carácter de Gerente de Comercialización de la ASIPONA Tuxpan, en las oficinas ubicadas en Km. 6.5 Carretera a la Barra Norte sin número, Col. Ejido La Calzada, C.P. 92800 Tuxpan, Ver., a quien se le expusieron los alcances de la revisión.

En términos de la orden de auditoría, los actuantes fueron los CC. el Lic. Hilario Ortiz Gómez, Titular y el L.C. Luis Antonio Vega Martínez, Auditor del Órgano Interno de Control en la Administración del Sistema Portuario Nacional Tuxpan, S. A. de C. V., de conformidad con el artículo 37, fracción XIII del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de abril de 2020.

II. Objetivo y Alcance

II. 1 Objetivo

Según lo manifestado en el Programa Anual de Auditorías 2021, los objetivos del acto de auditoría referido son:

1. Revisiones objetivas y confiables que permiten conocer si los programas federales operan bajo los principios de eficacia, eficiencia y economía para el cumplimiento de sus objetivos y metas, conforme

Hoja Número: 5 de 21





Órgano Interno de Control en la Administración del Sistema Portuario Nacional Tuxpan, S.A. de C.V.

ENTE: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA PORTUARIO NACIONAL TUXPAN, S.A. DE C.V.	SECTOR: SECRETARIA DE MARINA.
UNIDAD AUDITADA: GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN, SUBGERENCIA DE SERVICIOS AL CLIENTE.	CLAVE DE PROGRAMA: 800.- AL DESEMPEÑO

Núm. de Auditoría: 06/2021

a los indicadores establecidos en el Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF) y tomando en cuenta el Plan Nacional de Desarrollo (PND), los programas sectoriales, regionales, operativos anuales, y demás programas de las entidades fiscalizadas, entre otros, a efecto de verificar el desempeño de los mismos y, en su caso, el uso de los recursos públicos federales.

II.2 Alcance

La auditoría se realizó con fundamento en las Disposiciones Generales para la Realización de Auditorías, Revisiones y Visitas de Inspección, con apoyo en las Normas Generales de Auditoría Pública y la Guía General de Auditoría Pública y demás procedimientos que se juzgaron pertinentes para cada caso. Asimismo, la Subgerencia de Servicios al Cliente, proporcionó a este Órgano Fiscalizador información documental y registros de la información realizada y reportada por el área auditada, durante el ejercicio comprendido del 01 de enero al 30 de junio de 2021.

A continuación, se menciona la información que fue proporcionada y analizada:

- Plan Anual de Comercialización 2021 de la Entidad y su seguimiento.
- Plan Anual de Comunicación Social 2021 de la Entidad y su seguimiento.
- Presupuesto autorizado destinado al Programa de Comunicación Social.
- Programa de Vinculación Puerto-Ciudad 2021 y su seguimiento.
- Formatos API-TUX-GC-P-02 (Procedimiento para la Evaluación de Satisfacción al Cliente).
- Reportes de las evaluaciones a las encuestas de los/las clientes (as).
- Acciones de Mejora al procedimiento que permita mejorar el índice de satisfacción al cliente.
- Manifieste y proporcione soporte documental si en el área auditada ha presentado actualizaciones en formatos o procedimientos derivados a la actualización del Manual de Organización de la Entidad.
- Estructura Orgánica y Operativa autorizada para la Subgerencia de Servicios al Cliente. (Puestos que dependen jerárquicamente de esa área y manifiesten el lugar en el que se ubican).
- Descripción de las funciones inherentes de la Subgerencia de Servicios al Cliente debidamente certificado.
- Manifieste y proporcione soporte documental de cuantos eventos tienen programados durante el periodo del 01 de enero al 30 de junio de 2020 en materia de comunicación social, promoción y difusión, así como también, en cuantos han participado y/o realizados respecto a foros especializados, congresos, ferias, exposiciones, convenciones, entre otros.

Hoja Número: 6 de 21





Órgano Interno de Control en la Administración del Sistema Portuario Nacional Tuxpan, S.A. de C.V.

ENTE: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA PORTUARIO NACIONAL TUXPAN, S.A. DE C.V.	SECTOR: SECRETARIA DE MARINA.
UNIDAD AUDITADA: GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN, SUBGERENCIA DE SERVICIOS AL CLIENTE.	CLAVE DE PROGRAMA: 800.- AL DESEMPEÑO

Núm. de Auditoría: 06/2021

- Proporcione el Manual de Imagen Institucional con la que cuenta el área a su cargo, debidamente certificado.

III.- Resultado del Trabajo Desarrollado

Del análisis realizado al Oficio No. ASIPONATUX-GC-469/2022 de fecha 14 de marzo de 2022 y en sus anexos, signado por el Ing. Andrés Darío Castellanos Ortiz, Gerente de Comercialización de la Administración del Sistema Portuario Nacional Tuxpan, S. A. de C. V., mediante el cual da contestación al Oficio OIC.-13-175-130/2022 de fecha 08 de marzo de 2022, por el cual se otorgó un plazo de tres días hábiles a partir de la firma de la cédula de hallazgos y una vez transcurrido el plazo otorgado, esta autoridad fiscalizadora determina lo siguiente:

RESPECTO AL HALLAZGO 1.- No se cuenta con la rúbrica y no hay un orden progresivo en el consecutivo del foliado del expediente proporcionado mediante Oficio No. ASIPONATUX-GC-2661/2021 de fecha 14 de diciembre de 2021.

La Gerencia auditada, argumentó a través de su Oficio No. ASIPONATUX-GC-469/2022 de fecha 14 de marzo de 2022 lo siguiente:

“... Atención del Hallazgo No. 1.-

*En su primera observación de que las hojas no se encuentran rubricadas, el motivo es que no fue requerido en su oficio No. OIC.-13-175-167/2021 de fecha 07 de diciembre de 2021 (**Anexo 1**); en dicho documento, el requerimiento de información versó en función de lo siguiente: “...solicito gire sus apreciables instrucciones a fin de que mediante oficio firmado por los servidores públicos autorizados se sirva proporcionar dentro del plazo de cinco días hábiles posteriores a la fecha de recepción del presente oficio, **copia certificada de la siguiente documentación...**”. Motivo por el cual, esta Gerencia de Comercialización, no rubricó los documentos.*

*En este sentido, realizando una revisión al archivo electrónico que obra en el expediente de esta Gerencia de Comercialización de los anexos escaneados que se entregaron en el Oficio No. ASIPONATUX-GC-2661/2021 de fecha 14 de diciembre de 2021, me permito anexar el archivo electrónico en PDF de los anexos del oficio certificados, en los cuales esta Gerencia de Comercialización contempló las 795 fojas (**Anexo 2**). Lo anterior en virtud de que se manifiesta que: ...se presentan hojas foliadas que no son parte del expediente al considerarlas “SIN TEXTO”, y también al presuntamente ser hojas recicladas al no contener texto alguno que sea considerada parte del expediente...*

Hoja número 7 de 21





Órgano Interno de Control en la Administración del Sistema Portuario Nacional Tuxpan, S.A. de C.V.

ENTE: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA PORTUARIO NACIONAL TUXPAN, S.A. DE C.V.	SECTOR: SECRETARIA DE MARINA.
UNIDAD AUDITADA: GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN, SUBGERENCIA DE SERVICIOS AL CLIENTE.	CLAVE DE PROGRAMA: 800.- AL DESEMPEÑO

Núm. de Auditoría: 06/2021

Se hace la aclaración de que la detección es errónea, derivado de que en el anexo 46, dentro del archivo "MANUAL DE IDENTIDAD GRÁFICA 2018-2024" contiene hojas sin texto que son parte integrante del archivo y que la Subgerencia de Servicio al Cliente consideró incluirlas, para que no hubiera una confusión de que eran hojas sueltas y foliadas, por lo que se selló como "Sin Texto", para el caso de las páginas 629 (folio 316), 653 (folio 328), 657 (folio 330), página 795 (folio 398) y página 1373 (folio 687). Para evitar confusiones se agrega dicho manual impreso a color para que se puedan apreciar las hojas sin texto, para que esta autoridad esté en posibilidad de cerciorar lo dicho y no se genere confusión de que eran hojas recicladas o sueltas pero foliadas. En el señalamiento donde se asegura que no se cuenta con un orden progresivo de folio, se detectó que el error de foliado se encuentra en el Anexo 21, ubicado en la página 253, con número de folio 128 (apreciándose el número 127 incompleto), que por error humano se re-folio a 128, por lo que en el anexo 46 para el archivo "Guía de Identidad General" en la página 681 se saltó el folio asignado a esa página; motivo por el cual coincide con las 795 páginas certificadas. En el oficio ASIPONATUX-GC-2661/2021, se le hizo una atenta petición a que los requerimientos subsecuentes de información, datos e informes a la ejecución de la Auditoria no se realizaran en el periodo vacacional de la Subgerencia de Servicios al Cliente, al no contar con puestos subordinados, en la mejor disposición de atender a sus solicitudes, por lo que se manifiesta que en este sentido no se estableció por ningún medio ya sea telefónico, correo electrónico, visita de inspección y/o oficio escrito, requerimiento alguno para aclarar lo manifestado en el Hallazgo 1, por lo que durante la entrega de las Cedula de Hallazgos de la Auditoria, se manifestó al Auditor Interno (quien las entrego físicamente) que se podía revisar el archivo electrónico digital para solventar el hallazgo..."

Del análisis realizado por este Órgano Fiscalizador a la información y documentación proporcionada por esa Gerencia auditada, se determina lo siguiente:

Aunado a que esta Autoridad no haya solicitado desde su origen por escrito que toda información y/o documentación fuera rubricada y certificada, el área auditada para dar mayor certeza y transparencia en la entrega de la información que sea solicitada por cualquier otra instancia fiscalizadora es recomendable que sea rubricada y certificada en virtud de constatar que cada una de las fojas sean copia fiel de los expedientes originales que obran en esa área, no obstante, derivado de su Oficio No. ASIPONATUX-GC-469/2022 de fecha 14 de marzo de 2022 proporcionó a esta a este Órgano Fiscalizador, expediente consistente en 795 fojas útiles debidamente foliadas y rubricadas cada una de las hojas. Por lo que, se acredita el contenido total del expediente al revisar en su Anexo 2 el CD que contiene el archivo electrónico que obra en el expediente de esa Subgerencia de Servicios al Cliente.

Hoja número 8 de 21





Órgano Interno de Control en la Administración del Sistema Portuario Nacional Tuxpan, S.A. de C.V.

ENTE: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA PORTUARIO NACIONAL TUXPAN, S.A. DE C.V.	SECTOR: SECRETARIA DE MARINA.
UNIDAD AUDITADA: GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN, SUBGERENCIA DE SERVICIOS AL CLIENTE.	CLAVE DE PROGRAMA: 800.- AL DESEMPEÑO

Núm. de Auditoría: 06/2021

Por lo que se concluye, ante esta situación, se da por **Solventado**, el presente hallazgo en virtud de, haber proporcionado el documento soporte que acreditó el contenido total del expediente derivado de la revisión al archivo electrónico en el que se pudo observar cada uno de los archivos en PDF la totalidad de las hojas y concuerdan con el expediente que fue proporcionado, así como también, se verificó que cada una de las hojas estuvieran debidamente foliadas y rubricadas por lo que existe un orden y resguardo de la información documental y electrónica que genera el área a su cargo.

POR CUANTO HACE AL HALLAZGO 2.- Inconsistencias en la elaboración del Plan Anual de Comercialización y su seguimiento, así como también en el Plan Anual de Comunicación Social correspondiente al ejercicio de 2021.

La Gerencia auditada, argumentó a través de su Oficio No. ASIPONATUX-GC-469/2022 de fecha 14 de marzo de 2022 lo siguiente:

“...Atención del Hallazgo No. 2.- En este hallazgo, la primera aseveración de que en el Plan Anual de Comercialización no es un documento que efectivamente la Gerencia de Comercialización, la Subgerencia de Servicios al Cliente y la Subgerencia de Desarrollo de Mercado hayan elaborado al no contar con un antecedente de la Entidad ni se observa la fecha de elaboración de dicho Plan, objetivos al desarrollar el Plan, líneas de acción estratégicas orientadas a proporcionar los inicios, ventajas y ofertas con las que se debió pretender el Puerto a sus clientes para el desarrollo de actividades durante el ejercicio 2021, por lo que usted manifiesta que en su lugar se proporcione el avance del Programa de Comercialización. Por lo anterior esta Gerencia de Comercialización con fundamento en las funciones del Manual de Organización que dictan: **Gerente de Comercialización:**

- **Definir los planes y Estrategias Comerciales**, Para optimizar los Servicios y las operaciones portuarias, busca de mayores volúmenes de carga, tráficos marítimos e ingresos basados en la investigación y análisis del comportamiento de mercado, así como de los Proyectos de Desarrollo y ampliación del Puerto.

- **Coordinar la elaboración, autorización, y seguimiento del Programa de Comercialización Anual** de la Entidad, Propiciando el establecimiento de objetivos y líneas de acción estratégicas orientadas a promocionar los servicios, infraestructura, ventajas competitivas y ofertas de negocio que ofrece el Puerto, alineado a los planes y programas rectores, así como a los objetivos y metas estratégicas que atiende a la Entidad.

Hago constar que la Subgerencia de Servicios al Cliente al presentar el Programa de Comercialización como el Plan Anual de Comercialización, está en lo correcto al tratarse del mismo documento, como se pone en manifiesto en el siguiente cuadro:

Hoja número 9 de 21





Órgano Interno de Control en la Administración del Sistema Portuario Nacional Tuxpan, S.A. de C.V.

ENTE: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA PORTUARIO NACIONAL TUXPAN, S.A. DE C.V.	SECTOR: SECRETARIA DE MARINA.
UNIDAD AUDITADA: GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN, SUBGERENCIA DE SERVICIOS AL CLIENTE.	CLAVE DE PROGRAMA: 800.- AL DESEMPEÑO

Núm. de Auditoría: 06/2021

FUNCIÓN GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN	FUNCIÓN SUBGERENCIA DE SERVICIOS AL CLIENTE
<i>Coordinar la elaboración, autorización, y seguimiento del Programa de Comercialización Anual de la Entidad, Propiciando el establecimiento de objetivos y líneas de acción estratégicas orientadas a promocionar los servicios, infraestructura, ventajas competitivas y ofertas de negocio que ofrece el Puerto, alineado a los planes y programas rectores, así como a los objetivos y metas estratégicas que atiende la Entidad</i>	<i>Elaborar, proponer y en su caso, participar en la implementación del Plan Anual de Comercialización de la Entidad, en apego a la normatividad establecida, y de manera alineada a los objetivos y metas institucionales, que contemple las líneas estratégicas de acción en materia comercial, orientadas a responder y anticiparse a las necesidades actuales y futuras de las personas potencialmente interesadas, a efecto de generar ventajas competitivas para el puerto.</i>

En este sentido, me permito hacer un análisis de el formato, que de acuerdo a las órdenes del día que aplicaban la Presentación del Programa de Comercialización 2021 del Puerto:

-Orden del día de la Cuarta Sesión Ordinaria de Consejo de Administración 2020, girada mediante oficio 7.I.-441/2020 de fecha 08 de octubre de 2020 (**Anexo 4**), en su punto V, indica:

V. Desarrollo de los negocios y proyectos del Puerto.

- Incorporar el Informe trimestral del avance del Programa de Comercialización 2020 del Puerto, de conformidad con el formato propuesto por la DGFAP.
- Presentación del programa de Comercialización 2021 del Puerto.

-Orden del día de la Primera Sesión Ordinaria de Consejo de Administración 2021, girada mediante oficio 7.I.-0-36/2021 de fecha 08 de febrero de 2021 (**Anexo 5**), en su punto VIII, indica:

V. Desarrollo de los negocios y proyectos del Puerto.

- Incorporar el Informe trimestral del avance del Programa de Comercialización 2020 del Puerto, de conformidad con el formato propuesto por la DGFAP.
- Presentación del programa de Comercialización 2021 del Puerto.
-

En este sentido, esta Gerencia de Comercialización le informa que el Plan Anual de Comercialización se cumple al elaborar el Programa de Comercialización, por lo que se adjunta correo electrónico de fecha 10 de octubre de 2021 (**Anexo 6**) donde la Subgerencia de Servicios al Cliente remite para revisión y comentarios el Proyecto del Programa de Comercialización. Así mismo se adjunta correo electrónico de fecha 19 de octubre de 2020 (**Anexo 7**) de la Gerencia de Comercialización a la Gerencia de Administración y Finanzas, donde se envía la versión de actualizada del Programa de Comercialización 2021, atendiendo las recomendaciones de la Dirección General. Para la Cuarta Sesión Ordinaria del Consejo de Administración. Para el caso de que, en la Primera Sesión Ordinaria de 2021, se vuelve a solicitar el Programa de Comercialización

Hoja Número: 10 de 21





Órgano Interno de Control en la Administración del Sistema Portuario Nacional Tuxpan, S.A. de C.V.

ENTE: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA PORTUARIO NACIONAL TUXPAN, S.A. DE C.V.	SECTOR: SECRETARIA DE MARINA.
UNIDAD AUDITADA: GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN, SUBGERENCIA DE SERVICIOS AL CLIENTE.	CLAVE DE PROGRAMA: 800.- AL DESEMPEÑO

Núm. de Auditoría: 06/2021

2021, se adjunta correo donde la Subgerencia de Servicios al Cliente, envía al Gerente de Comercialización, mediante correo electrónico de fecha 20 de enero de 2021 (**Anexo 8**), la información del Consejo de la Subgerencia de Servicios al Cliente, para su revisión y comentarios. Así también se adjunta correo electrónico de fecha 18 de febrero de 2021 (**Anexo 9**) donde la Gerencia de Comercialización envía a la Gerencia de Administración y Finanzas, conforme a lo indicado en la orden del día, información referente a la integración a la Carpeta de Junta de Consejo donde se incluye: Programa de comercialización 2021. Por lo anterior, me permito realizar un análisis del contenido del Programa de Comercialización 2021, para que esa Autoridad valide que incluye lo marcado en la función de la Subgerencia de Servicios al Cliente, de acuerdo a lo siguiente:



Dirección General de Fomento y Administración Portuaria

Programa de Comercialización y Desarrollo de la API Tuxpan 2021

Responsable del Programa de Comercialización (PC)	
Nombre	Ing. Andrés Darío Castellanos
Cargo	Gerente de Comercialización
Teléfono	783 102 30 30
Celular	72702
Celular	783 136 8651
Correo electrónico	gcomercial@puertotuxpan.com.mx

a) Metas de desarrollo de la operación portuaria y logística establecidas en el POA 2021, en el ámbito de competencia comercial:

1	2	Unidad de medida	Meta
Objetivo estratégico PNDP	Meta		
Consolidar al puerto como una plataforma logística competitiva, confiable y sostenible en lo productivo, económico y ambiental, que impulse el desarrollo de las cadenas logísticas y de valor de la economía mexicana.	Diseño e instrumentación de programa de promoción y comercialización del puerto como nodo logístico, ofertando servicios de movilización de mercancías justo a tiempo y puerta a puerta, y actividades de valor agregado.	Programa operando	1
Consolidar al puerto como una plataforma logística competitiva, confiable y sostenible en lo productivo, económico y ambiental, que impulse el desarrollo de las cadenas logísticas y de valor de la economía mexicana.	Diseño e instrumentación de un programa para el aprovechamiento productivo de los frentes de agua.	Programa operando	1
Consolidar al puerto como una plataforma logística competitiva, confiable y sostenible en lo productivo, económico y ambiental, que impulse el desarrollo de las cadenas logísticas y de valor de la economía mexicana.	Promover la construcción y operación de una zona de actividades logísticas con inversión privada en terrenos colindantes con el Recinto Portuario.	Programa operando	1
Consolidar al puerto como una plataforma logística competitiva, confiable y sostenible en lo productivo, económico y ambiental, que impulse el desarrollo de las cadenas logísticas y de valor de la economía mexicana.	Diseño e instrumentación de programa para la constitución de reservas territoriales para futuros desarrollo.	Programa operando	1



Hoja Número: 11 de 21





Órgano Interno de Control en la Administración del Sistema Portuario Nacional Tuxpan, S.A. de C.V.

ENTE: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA PORTUARIO NACIONAL TUXPAN, S.A. DE C.V.	SECTOR: SECRETARIA DE MARINA.
UNIDAD AUDITADA: GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN, SUBGERENCIA DE SERVICIOS AL CLIENTE.	CLAVE DE PROGRAMA: 800.- AL DESEMPEÑO

Núm. de Auditoría: 06/2021



Dirección General de Fomento y Administración Portuaria

sostenible en lo productivo, económico y ambiental, que impulse el desarrollo de las cadenas logísticas y de valor de la economía mexicana. Consolidar al puerto como una plataforma logística competitiva, confiable y sostenible en lo productivo, económico y ambiental, que impulse el desarrollo de las cadenas logísticas y de valor de la economía mexicana.

Diseño e instrumentación de programas para coadyuvar a la planeación integral y al desarrollo regional-urbano portuario con sustentabilidad.

Programa operando 1

4

b) Acciones derivadas de líneas de acción establecidas en el POA 2021, en el ámbito de competencia comercial:

3	4			
Estrategia PMDP	Línea de acción PMDP	Acción	Unidad de medida	Meta 2021
Modernizar y ampliar la infraestructura básica de terminales e instalaciones del puerto conforme a la demanda de la carga y los buques y a las mejores prácticas portuarias.	Promover y facilitar la inversión privada en la construcción, ampliación y operación de terminales e instalaciones para granel agrícola, granel mineral, carga general, incluyendo gases, combustibles petroleros y fluidos no petroleros.	Promover y facilitar la inversión privada en la construcción, ampliación y operación de terminales e instalaciones.	Contratos modificados	2
Modernizar y ampliar la infraestructura básica de terminales e instalaciones del puerto conforme a la demanda de la carga y los buques y a las mejores prácticas portuarias.	Dar prioridad para el manejo de flujos en materia energética en las áreas aprovechables o disponibles del Puerto. Con vista en el interés público, solicitar a la autoridad portuaria la modificación de los usos, destinos y modos de operación del PMDP para el manejo de flujos, conforme a procedimiento normativo. Ampliar el objeto de los contratos de cesión parcial de derechos para el manejo de flujos, conforme a la normatividad que rija a mejor a	Dar prioridad para el manejo de flujos en materia energética en las áreas aprovechables o disponibles del Puerto.	Nuevos Contratos	3

6





Órgano Interno de Control en la Administración del Sistema Portuario Nacional Tuxpan, S.A. de C.V.

ENTE: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA PORTUARIO NACIONAL TUXPAN, S.A. DE C.V.	SECTOR: SECRETARIA DE MARINA.
UNIDAD AUDITADA: GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN, SUBGERENCIA DE SERVICIOS AL CLIENTE.	CLAVE DE PROGRAMA: 800.- AL DESEMPEÑO

Núm. de Auditoría: 06/2021

NUMERAL 1: Alineado a **objetivos** institucionales: El objetivo tomado es el objetivo estratégico del Programa Maestro de Desarrollo Portuario 2017-2022 (**Anexo 10**), **NUMERAL 2:** Alineado a **metas** institucionales: Las metas están tomadas del Programa Maestro de Desarrollo Portuario 2017-2022 (**Anexo 11**), **NUMERAL 3:** Que contemple las **líneas estratégicas** de acción en materia comercial: Las líneas están tomadas del Programa Maestro de Desarrollo Portuario 2017-2022 (**Anexo 12**), **NUMERAL 4:** Que este orientado a responder y anticiparse a las necesidades actuales y futuras de las personas potencialmente interesadas, a efecto de generar **ventajas competitivas** para el puerto: contiene las acciones derivadas de líneas de acción en el ámbito de competencia comercial establecidas en el Programa Maestro de Desarrollo Portuario 2017-2022, (**Anexo 13**). Y al estar alineado al Programa Maestro de Desarrollo Portuario 2017-2022 del Puerto de Tuxpan, se cumple el supuesto de que se encuentra en apego a la normatividad establecida. Por lo anteriormente expuesto, esta Gerencia de Comercialización reitera la entrega del anexo 1 del oficio ASIPONATUX-GC-2661/2021..."

Del análisis realizado por este Órgano Fiscalizador a la información y documentación proporcionada para desvirtuar las inconsistencias presentadas en el Hallazgo 2, esta autoridad determina que sigue existiendo la inconsistencia debido a lo siguiente:

Derivado de su manifestación vertida en su escrito contenido en el Oficio No. ASIPONATUX-GC-469/2022 de fecha 14 de marzo de 2022, a partir de la página 5 a la 9 penúltimo párrafo en relación al Plan Anual de Comercialización, si bien es cierto, que la Gerencia auditada presentó en el Orden del día, el Programa de Comercialización para 2021 en la Cuarta Sesión Ordinaria de Consejo de Administración 2020, asimismo, en la Primera Sesión Ordinaria de Consejo de Administración 2021 considerando que ese programa corresponde al Plan Anual de Comercialización y dan por cumplido esta acción al proporcionar como Anexo 1 del Oficio ASIPONATUX-GC-2661/2021, no menos cierto es que en la documentación proporcionada como anexo 4 y anexo 5, no es suficiente para acreditar su dicho en virtud de, que al hacer el análisis a esos documentos en el "Oficio 7.1.-441/2020 de fecha 08 de octubre de 2020 de Asunto: Orden del día, Cuarta Sesión Ordinaria de Consejo de Administración 2020", en su fracción V. Desarrollo de los Negocios y Proyectos del Puerto; punto 2, **Presentación del Programa de Comercialización 2021 del Puerto** y Oficio 7.1.-0-36/2021 de fecha 08 de febrero de 2021 de Asunto: Orden del día, Primera Sesión Ordinaria de Consejo de Administración 2021", en su fracción VIII. Desarrollo de los Negocios y Proyectos del Puerto; punto 2, **Presentación del Programa de Comercialización 2021 del Puerto**, se puede observar que, si lo hacen constar en ese oficio, sin embargo, no se observa ningún documento adjunto en el que se pueda visualizar el formato que utilizaron para elaborar el Programa Anual de Comercialización para el 2021, misma situación se presenta en el Anexo 5.

Hoja Número: 13 de 21





Órgano Interno de Control en la Administración del Sistema Portuario Nacional Tuxpan, S.A. de C.V.

ENTE: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA PORTUARIO NACIONAL TUXPAN, S.A. DE C.V.	SECTOR: SECRETARIA DE MARINA.
UNIDAD AUDITADA: GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN, SUBGERENCIA DE SERVICIOS AL CLIENTE.	CLAVE DE PROGRAMA: 800.- AL DESEMPEÑO

Núm. de Auditoría: 06/2021

Ahora bien, en lo que corresponde al anexo **6**, se observa que la Gerencia en ese entonces realizó las acciones mediante correo electrónico en el que manifestaron que incluyen el Programa de Comercialización para su revisión y comentarios, sin embargo, lo que adjuntan es el Oficio 7.1.-441/2020 de fecha 08 de octubre de 2020 por lo que no se acredita que en ese oficio incluyan el documento del formato del Programa de Comercialización, ya que también, solo lo manifiestan en el Orden del día, sin embargo, no adjuntan el documento en el que se pueda constatar que se hayan realizado dichos comentarios al Programa de Comercialización, así como también, no se visualizan las observaciones que les hicieron ver para mejorar dicho Programa por lo que no se puede acreditar su dicho.

En relación al Anexo **7**, derivado del correo enviado el 19 de octubre de 2020, en lo que refiere a su manifestación “...*Asimismo, atendiendo las recomendaciones de la Dirección General, me permito enviarles la versión actualizada del Programa de Comercialización 2021...*”, se observó que en Datos Adjuntos anexan el Programa de Comercialización, sin embargo, no proporcionan documentación soporte que acredite su dicho.

En relación al Anexo **8**, derivado del correo enviado el 20 de enero de 2021, se observó que en Datos Adjuntos anexan POA 2020, Comunicación Social 2020 y Programa de Comercialización 2020, dichos archivos que fueron adjuntados en ese correo corresponden al Cuarto Trimestre del 2020, aunado a ello, dicha información no es tema de revisión.

En lo que respecta al Anexo **9**, en el que la Gerencia de Comercialización envió a través de correo electrónico institucional a la Gerencia de Administración y Finanzas, información referente a la integración a la Carpeta de la Junta de Consejo donde incluyeron el Programa de Comercialización 2021, se pudo observar que adjuntaron el documento en dicho correo que ya había sido presentado en la CXXVI Sesión Ordinaria del Consejo de Administración celebrado el pasado 9 de noviembre de 2020, mismo que es el que derivó del hallazgo detectado presentado en el Oficio No. OIC.-13-175-030/2022 del pasado 08 de marzo de 2022.

Por otro lado, en lo que corresponde a los Anexos **10, 11, 12 y 13**, que corresponden a los objetivos, metas, líneas estratégicas y ventajas, estos numerales son utilizados para la elaboración del Programa de Comercialización, sin embargo, esa información proviene del Programa Maestro de Desarrollo Portuario, y derivado de su manifestación que dice “...*Y al estar alineado al Programa Maestro de Desarrollo Portuario 2017-2022 del Puerto de Tuxpan, se cumple el supuesto de que se encuentra en apego a la normatividad establecida...*”, por lo que, en ese sentido, se presume que no cuentan con un formato preestablecido para la elaboración del Plan Anual de Comercialización, es

Hoja Número: 14 de 21





Órgano Interno de Control en la Administración del Sistema Portuario Nacional Tuxpan, S.A. de C.V.

<p>ENTE: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA PORTUARIO NACIONAL TUXPAN, S.A. DE C.V.</p>	<p>SECTOR: SECRETARIA DE MARINA.</p>
<p>UNIDAD AUDITADA: GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN, SUBGERENCIA DE SERVICIOS AL CLIENTE.</p>	<p>CLAVE DE PROGRAMA: 800.- AL DESEMPEÑO</p>

Núm. de Auditoría: 06/2021

por ello, que utilizan información similar con las características de la elaboración al Programa Maestro de Desarrollo Portuario del Puerto de Tuxpan, por lo tanto, no hay documentación soporte ni menciona en que se fundamentan o bajo que normatividad establecida se basan para que, en la elaboración del Programa Anual de Comercialización, deba de reunir características idénticas a las del Programa Maestro del Desarrollo Portuario, por lo que no es suficiente sus manifestaciones y eso hace a que faltan elementos para acreditar lo manifestado en su documentación proporcionada a esta Autoridad por lo que no logra desvirtuar el hallazgo detectado.

De lo anteriormente comentado, se hace mención que en fecha 09 de marzo de 2022, fecha en que fue notificado la cédula de hallazgos, al realizar la lectura de las cédulas, respecto a este hallazgo, el área auditada manifestó que el Plan Anual de Comercialización es el Programa de Comercialización que entregaron como anexo 1 en el Oficio ASIPONATUX-GC-2661/2021 y que la dependencia de la Dirección General de Fomento y Administración Portuaria es quien les enviaba como tal el formato preestablecido así como también emitían sus recomendaciones al mismo, por lo que se le solicitó como tal que acreditarán su dicho, hecho por el cual, de todas las documentales que proporcionó a esta Autoridad no es suficientemente claro y preciso para desvirtuar el hallazgo, al no contar con el documento que esa dependencia les proporciona al área para la elaboración del Plan Anual de Comercialización, así como también, al no proporcionar o mencionar bajo que normatividad establecida se basan para acreditar que dicha información con las características similares al Programa Maestro de Desarrollo Portuario en el Puerto de Tuxpan sea tomado como Plan Anual de Comercialización, por lo que **No Solventa** este punto relacionado al Plan Anual de Comercialización.

En lo que respecta a la Estrategia Anual de Comunicación Social y Estrategia Anual de Promoción y Publicidad y el Programa Anual de Comunicación Social y de Promoción y publicidad para el ejercicio 2021, en las que se detectaron irregularidades al no contener la firma de la C. Alejandra Mota Hernández Titular de Comunicación Social de la Coordinadora Sectorial, el área auditada manifestó lo siguiente:

"...Para el caso de que esa Autoridad indica que el documento presentado presenta irregularidades al no contener la firma de la C. Alejandra Mota Hernández, quien es Titular de Comunicación Social de la Coordinadora Sectorial (no de la Coordinación Social como se indica en el oficio), para la "Estrategia Anual de Comunicación Social para el Ejercicio Fiscal 2021" y "Estrategia Anual de Promoción y Publicidad para el Ejercicio Fiscal 2021" y el "Programa Anual de Comunicación Social para el Ejercicio 2021" y "Programa Anual de Promoción y Publicidad para el Ejercicio Fiscal 2021"..."

"...En este sentido manifiesto que el proceso para enviar a la Dirección General de Normatividad de Comunicación de la Secretaría de Gobernación, es a través de la Coordinadora de Sector, de acuerdo al artículo 11 y artículo 12 del ACUERDO por el que se establecen los Lineamientos

Hoja Número: 15 de 21





Órgano Interno de Control en la Administración del Sistema Portuario Nacional Tuxpan, S.A. de C.V.

<p>ENTE: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA PORTUARIO NACIONAL TUXPAN, S.A. DE C.V.</p>	<p>SECTOR: SECRETARIA DE MARINA.</p>
<p>UNIDAD AUDITADA: GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN, SUBGERENCIA DE SERVICIOS AL CLIENTE.</p>	<p>CLAVE DE PROGRAMA: 800.- AL DESEMPEÑO</p>

Núm. de Auditoría: 06/2021

generales para el registro y autorización de las Estrategias y Programas de Comunicación Social y de Promoción y Publicidad de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal para el Ejercicio Fiscal 2021: **Artículo 11.-** La Coordinadora de Sector previa validación de la Coordinadora General de Comunicación Social y Vocería del Gobierno de la República, debe enviar a través del SINC, la solicitud de autorización de las estrategias y programas de sus entidades coordinadas; así como de la Estrategia y Programa Anual propia, a la DGNC. De igual forma, la Coordinadora de Sector debe remitir en una sola exhibición los documentos requeridos en forma impresa, de acuerdo al plazo establecido en el artículo 5 de los presentes Lineamientos generales. **Artículo 12.-** Una vez presentada la Estrategia Anual y el Programa Anual en tiempo y forma, la DGNC emitirá las observaciones pertinentes o, en su caso, las autorizará en un plazo no mayor a 10 días hábiles. En caso de existir observaciones, se tendrá un plazo de 10 días hábiles a partir de la fecha de recepción del documento emitido por la DGNC, para que la Coordinadora de Sector remita la solventación correspondiente. La Coordinadora de Sector deberá prever el tiempo requerido para obtener la validación de la Coordinación General de Comunicación Social y Vocería del Gobierno de la República, a fin de remitir los documentos ante la DGNC dentro de ese término. Es por ello que se cargan las Estrategias y Programas en el SINC, se envía a través del Sistema a Cabeza de Sector, se imprime el formato, se afirma por parte del Titular de Comunicación Social de la dependencia/entidad, en este caso el Gerente de Comercialización y todas las API's (Ahora ASIPONAS) envían los formatos en físico a la Subdirección de Medios y Política Comercial de la Coordinación General de Puertos y Marina Mercante, quienes integraran para su envío a cabeza de sector para recabar la firma de la Titular de Comunicación Social de la Coordinadora Sectorial, que para este caso era la C. Alejandra Mota Márquez, Directora de Comunicación Social de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, para el caso del año 2021, esta Gerencia de Comercialización realizo el envío físico a través del oficio APITUX-GC-0045/2021 de fecha 08 de Enero de 2021, el cual se adjunto como Anexo 4 del oficio ASIPONATUX-GC-2661/2021, que en el cuerpo del oficio manifiesto: "... solicito su apoyo para tramitar ante las instituciones correspondientes, la autorización y registro de la Estrategia y Programa Anual de Comunicación Social de la partida 36101, del Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal (difusión de mensajes sobre programas y actividades gubernamentales) y de la Estrategia y programa Anual de Promoción y Publicidad de la partida 36201, del Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal (difusión de mensajes comerciales para promover la venta de productos o servicios) de la Administración Portuaria Integral de Tuxpan...". Por lo que, aunque históricamente ningún Subdirector de Medios y Política Comercial de la Coordinación general de Puertos y Marina Mercante, nos ha devuelto los formatos en mención firmados, ni de forma física ni electrónica, se comprueba que el documento no es irregular y que cumplió con el proceso establecido..."

Hoja Número: 16 de 21





Órgano Interno de Control en la Administración del Sistema Portuario Nacional Tuxpan, S.A. de C.V.

<p>ENTE: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA PORTUARIO NACIONAL TUXPAN, S.A. DE C.V.</p>	<p>SECTOR: SECRETARIA DE MARINA.</p>
<p>UNIDAD AUDITADA: GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN, SUBGERENCIA DE SERVICIOS AL CLIENTE.</p>	<p>CLAVE DE PROGRAMA: 800.- AL DESEMPEÑO</p>

Núm. de Auditoría: 06/2021

Por lo anteriormente descrito, se puede observar que la documentación proporcionada en su anexo 16 consistente en el ACUERDO por el que se establecen los Lineamientos generales para el registro y autorización de las Estrategias y Programas de Comunicación Social y de Promoción y Publicidad de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal para el Ejercicio Fiscal 2021, señala en sus artículos 11 y 12, el seguimiento correspondiente de las acciones que deben de realizar para ser firmados y sean remitidos los formatos para su autorización, por lo que, esta Autoridad constata las acciones realizadas, y eso hace a que se compruebe su autorización por parte de la C. Alejandra Mota Márquez, Directora General de Comunicación Social de la Secretaria de Comunicaciones y Transportes, por lo que respecto a este tema relacionado a la Estrategia Anual de Comunicación Social y de Promoción y Publicidad para el ejercicio 2021, se atiende este punto, sin embargo, es importante que la persona encargada del tema en comento, realice las gestiones correspondientes para tener la documentación debidamente integrada en sus expedientes, aunado a que en su momento fueron autorizados los programas, es importante contar con este soporte entre sus expedientes y por eso deben de seguir gestionando a que la documentación que sea enviada para su firma sean devueltos con la finalidad de acreditar este tipo de acción.

Por lo que se concluye, esta Autoridad Fiscalizadora en lo que respecta al Plan Anual de Comercialización, determina el presente hallazgo como **NO SOLVENTADO**, en virtud de, que derivado de la documentación proporcionada no es suficiente para desvirtuar la inconsistencia detectada, toda vez que, no se tuvieron elementos ni el soporte documental para constatar la elaboración del Plan Anual de Comercialización, ya que en el Programa Anual de Comercialización se realiza cada año y el Programa Maestro de Desarrollo Portuario se actualiza cada cinco años, por lo que, no se comprobó con soporte documental ni manifiestan bajo que normatividad aplicable se fundamenta, dado que son dos programas diferentes tal y como señala en las funciones de la Gerencia de Comercialización y la Subgerencia de Servicios al Cliente, que se citan a continuación:

"...Gerencia de Comercialización. – Coordinar la actualización quinquenal del Programa Maestro de Desarrollo Portuario (PMDP), y en su caso, de las modificaciones sustanciales y menores que le apliquen, mediante la integración, análisis y estructuración de la información que deba contener dicho documento, que asegure el cumplimiento de los requisitos previstos en los ordenamientos legales que le dan sustento y en apego a las directrices que para tales efectos emita la autoridad portuaria; asimismo, apoyar durante la gestión de su autorización, y en su caso, difundirlo una vez liberado por la Dirección General de Puertos, a fin de contar con un documento rector de desarrollo portuario alineado a las políticas de planeación vigentes y acorde a las condiciones actuales del entorno y del mercado..."



Hoja Número: 17 de 21





Órgano Interno de Control en la Administración del Sistema Portuario Nacional Tuxpan, S.A. de C.V.

ENTE: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA PORTUARIO NACIONAL TUXPAN, S.A. DE C.V.	SECTOR: SECRETARIA DE MARINA.
UNIDAD AUDITADA: GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN, SUBGERENCIA DE SERVICIOS AL CLIENTE.	CLAVE DE PROGRAMA: 800.- AL DESEMPEÑO

Núm. de Auditoría: 06/2021

Y la función acerca de la elaboración del Plan Anual de Comercialización dice:

"...Gerencia de Comercialización. – Coordinar la elaboración, autorización, y seguimiento del Programa de Comercialización Anual de la Entidad, Propiciando el establecimiento de objetivos y líneas de acción estratégicas orientadas a promocionar los servicios, infraestructura, ventajas competitivas y ofertas de negocio que ofrece el Puerto, alineado a los planes y programas rectores así como a los objetivos y metas estratégicas que atiende la Entidad..."

"...Subgerencia de Servicios al Cliente. – Elaborar, proponer y en su caso, participar en la implementación del Plan Anual de Comercialización de la Entidad, en apego a la normatividad establecida, y de manera alineada a los objetivos y metas institucionales, que contemple las líneas estratégicas de acción en materia comercial, orientadas a responder y anticiparse a las necesidades actuales y futuras de las personas potencialmente interesadas, a efecto de generar ventajas competitivas para el puerto..."

EN LO QUE RESPECTA AL HALLAZGO "...3 INCONSISTENCIAS EN LOS INDICADORES DE DESEMPEÑO CORRESPONDIENTES AL PRIMER SEMESTRE 2021 DERIVADO DEL REPORTE DE RETROALIMENTACION DE LA ENCUESTA CLIENTES Y USUARIOS DEL PUERTO DE TUXPAN..."

La Gerencia auditada, argumentó a través de su Oficio No. ASIPONATUX-GC-469/2022 de fecha 14 de marzo de 2022 lo siguiente:

"...Atención del Hallazgo No. 3.- Respecto de este hallazgo, se hace de su conocimiento que existe un error de interpretación al comparar dos formatos que la Subgerencia de Servicios al Cliente proporcionó para atender dos puntos diferentes en el requerimiento de información original. **i)** El primero de ellos, correspondería al indicador tomado del Reporte de las Evaluaciones a las Encuestas de los clientes (referenciado en los anexos 26 y 28), que corresponde al RESULTADO DE LAS ENCUESTAS, de acuerdo a lo manifestado en el Anexo 24 del oficio ASIPONATUX-GC-2661/2021, donde se entregó copia controlada del Procedimiento para la Evaluación de la Satisfacción del Cliente API-TUX-GC-P-02, el cual contiene en la página 4, el CONCEPTO INDICADOR, que es el valor de referencia del indicador de desempeño, tal y como se describe a continuación: **INDICADOR** Obtener => 90% del Promedio de la evaluación de las preguntas relevante en la encuesta de satisfacción al cliente. Por lo que se adjuntó correo electrónico de fecha 22 de julio de 2021 como anexo 27, el cual contiene el registro de los Indicadores de Desempeño al Primer y Segundo Trimestre 2021 correspondientes a la Subgerencia de Servicios al Cliente, para el caso de Actividad de Gestión de Satisfacción al Cliente, adjuntando el anexo 28, con los indicadores de desempeño

Hoja Número: 18 de 21





Órgano Interno de Control en la Administración del Sistema Portuario Nacional Tuxpan, S.A. de C.V.

ENTE: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA PORTUARIO NACIONAL TUXPAN, S.A. DE C.V.	SECTOR: SECRETARIA DE MARINA.
UNIDAD AUDITADA: GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN, SUBGERENCIA DE SERVICIOS AL CLIENTE.	CLAVE DE PROGRAMA: 800.- AL DESEMPEÑO

Núm. de Auditoría: 06/2021

para el Primer y Segundo Trimestre, se agrega la pestaña del mismo correo con el formato de las evaluaciones a las encuestas de ese periodo como (**Anexo 19**). Con este formato podemos apreciar como la Subgerencia de Servicios al Cliente realiza el registro Encuestas a Clientes y Usuarios del Puerto, en base al Formato API-TUX-GC-F-02, que fue el anexo 29, el cual presenta cuatro rubros considerados aspectos relevantes para la prestación del servicio como son: Atención y Eficiencia, Infraestructura, Puerto sin Papeles y Servicio y Competitividad, en cada uno de estos rubros se detallan aspectos específicos en que los clientes deberán indicar el nivel de satisfacción que ellos perciben y que podrá ser "Muy malo" (que califica a 5), "Malo" (que califica a 6), "Regular" (que califica a 8), "Bueno" (que califica a 9) y "Muy Bueno" (que califica a 10). Por ello la Subgerencia de Servicios al Cliente, lleva a cabo la captura de las respuestas de las encuestas practicadas, y entrega la información de los resultados obtenidos durante el trimestre para la revisión de los resultados por la Gerencia de Comercialización y al Representante del SGI. En este sentido solicito que se tenga por presentado el documento soporte que explica por que se obtuvo un 100%, al estar relacionado a la medición del indicador conforme al Procedimiento para la Evaluación de la Satisfacción del Cliente API-TUX-GC-P-02. ii) El segundo indicador tomado para la formulación del hallazgo, correspondería al indicador tomado del Reporte de Acciones de Mejora al procedimiento que permita mejorar el Índice de satisfacción al cliente (referenciado en los anexos 32 y 34), Reporte de Retroalimentación de la encuesta a Clientes y usuarios del Puerto de Tuxpan (API-TUX-GC-F-09), considerado como anexo 30, por que la apreciación es incorrecta, en virtud de que este formato tiene un fin distinto, en el que la Subgerencia de Servicios al Cliente, lo envía trimestralmente por correo electrónico a las áreas involucradas con la finalidad, de que se conozcan los motivos que generan respuestas en los rubros "Regular", "Malo" y "Muy Malo" en el registro Encuestas a Clientes y Usuarios del Puerto (API-TUX-GC-F-02) y que las áreas involucradas identifiquen las acciones de mejora, cuando se detectan resultados o tendencias no favorables y se toman decisiones pertinentes para elevar la satisfacción de los clientes, para que estas no se conviertan en una queja formal del servicio en busca siempre de obtener un nivel de satisfacción eficiente de nuestros usuarios. Es por ello que en caso de que su respuesta sea "Muy Malo" (que califica a 5), "Malo" (que califica a 6), "Regular" (que califica a 8), las tres calificaciones que se encuentran por debajo del indicador de igual o mayor a 90%, le pedimos que en el apartado "RETROALIMENTACIÓN" nos indique el motivo por el cual asigna esa calificación. Así mismo como ya se explico el formato de Retroalimentación tiene como finalidad, se conozcan los motivos que generan una calificación baja para la entidad, en alguno de los rubros de la encuesta y que sus áreas las conozcan y se trabajen para que estas no se conviertan en una queja formal del servicio en busca siempre de obtener un nivel de satisfacción eficiente de nuestros, cuando se convierten en quejas formales se registran en la Matriz de Seguimiento de quejas (API-TUX-GC-F-03) comprobado con los anexos 31 y 33 en el que se envían los reportes del API-TUX-GC-F-03 Matriz de Seguimiento a Quejas del

Hoja Número: 19 de 21





Órgano Interno de Control en la Administración del Sistema Portuario Nacional Tuxpan, S.A. de C.V.

ENTE: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA PORTUARIO NACIONAL TUXPAN, S.A. DE C.V.	SECTOR: SECRETARIA DE MARINA.
UNIDAD AUDITADA: GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN, SUBGERENCIA DE SERVICIOS AL CLIENTE.	CLAVE DE PROGRAMA: 800.- AL DESEMPEÑO

Núm. de Auditoría: 06/2021

*Primer y Segundo Trimestre respectivamente, es entonces cuando la Subgerencia de Servicios al Cliente, envía trimestralmente a las áreas pertinentes para su seguimiento, el reporte de quejas, Matriz de Seguimiento de Quejas (API-TUX-GC-F-03), en el cual se lleva el registro de las inconformidades, el seguimiento de las acciones tomadas y el porcentaje de avance de la queja atendida. Así mismo la Subgerencia de Servicios al Cliente envía por correo electrónico a los Clientes y Usuarios del Puerto que presentaron quejas, y el seguimiento del avance de la implementación de las acciones tomadas, por lo que se comparten ejemplos de estas acciones a fin de que la autoridad valide el seguimiento, con correo electrónico de fecha 02 de febrero de 2021 y del 26 de mayo de 2021 (**Anexo 20**). Por lo cual se demuestra que la Subgerencia de Servicio al Cliente realiza el cumplimiento a la función del Manual de Organización: Llevar a cabo la aplicación de encuestas o cualquier otra alternativa de retroalimentación, que permita conocer la percepción de las personas interesadas, de usuarios y usuarias respecto a los servicios recibidos en el puerto y al desempeño de la gestión de la Entidad, **así como analizar la viabilidad de las sugerencias y las causas de las quejas, a fin de impulsar acciones de mejora que eleven su satisfacción y garanticen su permanencia...**".*

Por lo anteriormente manifestado en su escrito, esta Autoridad constató en sus anexos **19 y 20**, sobre los seguimientos del avance de la implementación a las acciones tomadas a través de los indicadores del desempeño de las evaluaciones de satisfacción al cliente, en la que se pudo comprobar el resultado del porcentaje obtenido en su recuadro denominado "Análisis de Datos", correspondiente al Primer y Segundo trimestre del 2021, por lo que, esta Autoridad Fiscalizadora determina como **Solventado** el presente hallazgo por acreditar con documentación soporte de las acciones y desvirtuar las inconsistencias encontradas.

IV. Conclusión

Como resultado de la Auditoría practicada a la Subgerencia de Servicios al Cliente, adscrita a la Gerencia de Comercialización de la Administración del Sistema Portuario Nacional Tuxpan, por lo que respecta al **HALLAZGO 1.-** de lo anteriormente expuesto, este Órgano Interno de Control, que con la información y documentación presentada mediante Oficio No. ASIPONATUX-GC-469/2022 de fecha 14 de marzo de 2022, acredita el hallazgo detectado, por lo que el presente se determina como **SOLVENTADO**.

En relación con el **HALLAZGO 2.-** Una vez constatado y derivado de la revisión efectuada a la documentación proporcionada por la Subgerencia de Servicios al Cliente, adscrita a la Gerencia de Comercialización de la Administración del Sistema Portuario Nacional Tuxpan, se determina el

Hoja Número: **20** de **21**





Órgano Interno de Control en la Administración del Sistema Portuario Nacional Tuxpan, S.A. de C.V.

ENTE: ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA PORTUARIO NACIONAL TUXPAN, S.A. DE C.V.	SECTOR: SECRETARIA DE MARINA.
UNIDAD AUDITADA: GERENCIA DE COMERCIALIZACIÓN, SUBGERENCIA DE SERVICIOS AL CLIENTE.	CLAVE DE PROGRAMA: 800.- AL DESEMPEÑO

Núm. de Auditoría: 06/2021

presente hallazgo como **NO SOLVENTADO**, debido a que las manifestaciones vertidas en su escrito No. de Oficio No. ASIPONATUX-GC-469/2022 de fecha 14 de marzo de 2022, así como también a la documentación proporcionada no son suficientes para acreditar el hallazgo detectado.

Como resultado de la Auditoría practicada a la Subgerencia de Servicios al Cliente, adscrita a la Gerencia de Comercialización de la Administración del Sistema Portuario Nacional Tuxpan, por lo que respecta al **HALLAZGO 3.-** de lo anteriormente expuesto, este Órgano Interno de Control, que con la información y documentación presentada mediante Oficio No. ASIPONATUX-GC-469/2022 de fecha 14 de marzo de 2022, acredita el hallazgo detectado, por lo que el presente se determina como **SOLVENTADO**.

De acuerdo con lo antes expuesto, el Gerente de Comercialización de la Administración del Sistema Portuario Nacional Tuxpan, deberá instrumentar las acciones que considere necesarias, para dar atención a las recomendaciones correctivas y preventivas propuestas en las Cédulas de Observaciones anexas a este Informe, mismas que fueron comentadas con el servidor público responsable de su atención y que deberá solventarlas en el plazo de 45 (cuarenta y cinco) días hábiles posteriores a su firma, de conformidad con lo establecido en el artículo 311 fracción VI del Reglamento de la Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, plazo que será improrrogable.

Adicionalmente, comunico a Usted, que a partir de la fecha comprometida para su atención y de conformidad con el artículo 37, fracción IV del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de abril de 2020, se realizará el seguimiento de las acciones emprendidas por la Gerencia a su cargo, para atender en tiempo y forma las recomendaciones planteadas en las Cédulas de Observaciones.



V. Cédulas de Observaciones.
(Se adjunta en 08 fojas).

