



GOBERNACIÓN
SECRETARÍA DE GOBERNACIÓN



TALLERES
GRÁFICOS
DE MÉXICO

PROGRAMA INSTITUCIONAL DE TALLERES GRÁFICOS DE MÉXICO

2020- 2024

Talleres Gráficos de México

AVANCE Y RESULTADOS

2022

PROGRAMA DERIVADO DEL
PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2019-2024

Índice

1.- Marco normativo.....	3
2.- Resumen ejecutivo	5
Contribución del Programa al nuevo modelo de desarrollo planteado en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.....	5
3.- Avances y Resultados.....	8
Objetivo prioritario 1. Posicionarse, como líder en la impresión y digitalización de documentos por medio de la mejora continua de procesos y tecnología de vanguardia en la APF y organismos autónomos.	8
Factores que han incidido en los resultados del Objetivo prioritario 1	11
Objetivo prioritario 2. Proveer de servicios integrales de impresión y digitalización, con calidad, seguridad y oportunidad en su entrega a nuestros clientes.....	11
Factores que han incidido en los resultados del Objetivo prioritario 2	16
Objetivo prioritario 3. Profesionalizar al personal.	17
Objetivo prioritario 4. Estabilizar las finanzas de la entidad.	20
Factores que han incidido en los resultados del Objetivo prioritario 4	24
Objetivo prioritario 5. Instrumentar acciones frontales para el combate a la corrupción y a la impunidad.	25
4- Anexo.....	30
Avance de las Metas para el bienestar y Parámetros	30
Objetivo prioritario 1.- Posicionarse, como líder en la impresión y digitalización de documentos por medio de la mejora continua de procesos y tecnología de vanguardia en la APF y organismos autónomos.	30
Objetivo prioritario 2.- Proveer de servicios integrales de impresión y digitalización, con calidad, seguridad y oportunidad en su entrega a nuestros clientes.....	34
Objetivo prioritario 3.- Profesionalizar al personal.....	38
Objetivo prioritario 4.- Estabilizar las finanzas de la entidad.....	42
Objetivo prioritario 5.- Instrumentar acciones frontales para el combate a la corrupción y a la impunidad.	46
5- Glosario	51
6.- Siglas y abreviaturas.....	53

1

MARCO NORMATIVO

1.- Marco normativo

Este documento se presenta con fundamento en lo establecido en los numerales 40 y 44, de los *Criterios para elaborar, dictaminar, aprobar y dar seguimiento a los programas derivados del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024*, emitidos por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, los cuales señalan lo siguiente:

40.- Las dependencias y entidades serán responsables de cumplir los programas en cuya ejecución participen y de reportar sus avances.

44.- Asimismo, deberán integrar y publicar anualmente, en sus respectivas páginas de Internet, en los términos y plazos que establezca la Secretaría, un informe sobre el avance y los resultados obtenidos durante el ejercicio fiscal inmediato anterior en el cumplimiento de los Objetivos prioritarios y de las Metas de bienestar contenidas en los programas.

2

RESUMEN EJECUTIVO



2.- Resumen ejecutivo

Contribución del Programa al nuevo modelo de desarrollo planteado en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024

El Programa Institucional de Talleres Gráficos de México (TGM), contiene 5 objetivos prioritarios que permiten al estado mexicano contar con una institución que ofrece servicios de la más alta calidad en impresión y digitalización de todo tipo de documentos de la APF y de organismo constitucionales autónomos.

El presente documento muestra los avances y resultados de los objetivos prioritarios contenidos en el Programa Institucional de Talleres Gráficos de México 2020-2024, mismos que se muestran a continuación:

1. Posicionarse, como líder en la impresión y digitalización de documentos por medio de la mejora continua de procesos y tecnología de vanguardia en la APF y organismos autónomos.
2. Proveer de servicios integrales de impresión y digitalización, con calidad, seguridad y oportunidad en su entrega a nuestros clientes.
3. Profesionalizar al personal.
4. Estabilizar las finanzas de la entidad.
5. Instrumentar acciones frontales para el combate a la corrupción y a la impunidad.

El primer objetivo de TGM como empresa dedicada a ofrecer servicios en materia de artes gráficas al sector público, es el de recuperar el liderazgo en la impresión y digitalización de documentos para ser el instrumento de comunicación entre el estado y la sociedad, el cumplimiento del objeto fue difícil por la contracción del mercado de las artes gráficas, aunado a que durante el primer semestre de 2022, la entidad enfrentó cambios radicales en su estructura orgánica, incluida la plantilla de personal de la Coordinación Comercial, en el segundo semestre del mismo año, la Dirección General se enfrentó a la restricción de la ocupación de plazas por lo que la estrategia comercial no se consolidó.

El segundo objetivo se encuentra relacionado con ofrecer servicios de calidad y seguridad en la impresión de documentos, para dar cumplimiento a este compromiso, se brindaron asesorías técnicas para satisfacer las necesidades de impresión de nuestros clientes, asimismo, es importante destacar que a finales del ejercicio 2022, se obtuvo la recertificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma de calidad ISO 9001:2015 para el ciclo 2022-2025.



El tercer objetivo tiene que ver con la profesionalización del personal, para su cumplimiento, se llevaron a cabo, entre otras, las siguientes acciones, se brindó capacitación técnica al personal de la Coordinación Comercial en temas especializados de “hologramas”, también se aplicó la encuesta de Clima y Cultura organizacional” para identificar áreas de oportunidad que permitan mejorar el desarrollo institucional y personal de los servidores públicos de la institución, no obstante, hubo acciones que quedaron pendientes de realizar, como la evaluación del desempeño.

El cuarto objetivo se encuentra relacionado con estabilizar las finanzas de la institución, este objetivo es prioritario para mantener la autosuficiencia financiera del organismo, sin embargo, durante el ejercicio 2022 no se alcanzó la meta de ventas.

El quinto objetivo, busca instrumentar acciones para el combate a la corrupción y a la impunidad, en este sentido la institución dio cumplimiento a las acciones establecidas en el Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y Mejora de la Gestión Pública, se promovió el uso de la Plataforma de Ciudadanos Alertadores Internos y Externos de la Corrupción de la SFP, se llevaron a cabo Juntas de Gobierno en donde se abordó el cumplimiento de metas y objetivos de la Entidad, en materia de Transparencia y Acceso a la Información, se dio atención oportuna a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas a través de la Plataforma Nacional de Transparencia.

3

AVANCES Y RESULTADOS



3.- Avances y Resultados

Objetivo prioritario 1. Posicionarse, como líder en la impresión y digitalización de documentos por medio de la mejora continua de procesos y tecnología de vanguardia en la APF y organismos autónomos.

Históricamente TGM ha apoyado a los programas estratégicos de comunicación social del Gobierno Federal, por lo que este objetivo estratégico busca posicionar a TGM dentro de la APF, como la Institución que brinda servicios de impresión de la más alta calidad.

Para recuperar el liderazgo, TGM se ha dado a la tarea de contactar por todos los medios, presenciales y digitales a los Titulares de Dependencia y Entidades de la APF, así como a las personas titulares de las Unidades de Administración y Finanzas (TUAF's) para ofrecer sus servicios ya que consideramos que la entidad puede ser una herramienta de gran valor para que los organismos del Gobierno Federal puedan apoyarse en la promoción y comunicación de sus programas de gobierno.

Resultados

Durante el ejercicio 2022, TGM se dio la tarea de ofrecer los servicios de impresión a diversos clientes del ámbito federal y estatal, entre los que se encuentran Fondo de Cultura Económica, Gobierno del Estado de Durango, Gobierno del Estado de Guanajuato, Gobierno de la Ciudad de México, Instituto Electoral de Tamaulipas, Instituto Electoral de Aguascalientes, Instituto Estatal Electoral de Participación Ciudadana de Oaxaca, Instituto Nacional Electoral, Secretaria de Seguridad y Protección Ciudadana para atender sus necesidades de impresión de boletas electorales, Consultas Ciudadanas, impresión de Informes de Labores, Informes sobre Investigaciones de Estado, etc.

En materia de tecnologías de la información se realizaron adecuaciones al Sistema de Administración (SIA) para incorporar un módulo de gestión de clientes.



Actividades relevantes

Estrategia prioritaria 1.1.- Conocer y atender las necesidades y tendencias del mercado de las artes gráficas en la APF y Organismos Autónomos.

Durante el ejercicio 2022, se dio seguimiento a la identificación de necesidades de impresión de diversos clientes de TGM, se analizó el calendario electoral, tanto de elecciones estatales y consultas federales, se modificó la estrategia comercial y de prospección de ventas.

Para promover los productos y servicios la Coordinación Comercial cuenta con presentaciones digitales sobre documentos impresos (folletos, carteles, dípticos, etc.), documentos de seguridad y una presentación de credenciales.

Estrategia prioritaria 1.2.- Eficientar los procesos de comercialización y producción.

Durante el ejercicio 2022, la Subgerencia de Tecnologías de la Información incorporó al Sistema Integral de Administración (SIA) un software CRM (Gestión de Relaciones con el Cliente), el cual tiene como finalidad, proporcionar una plataforma centralizada de gestión que permite la interacción de la Coordinación Comercial con el cliente y prioriza las actividades para definir estrategias de venta.

Para eficientar el proceso de comercialización, se reorientaron las actividades del área comercial debido a la fallida estrategia para alcanzar la meta de ventas, destacándose las siguientes:

- Se validó la cartera de clientes y se reasignó de conformidad con los conocimientos y experiencia de cada uno de los ejecutivos de cuenta.
- Se retomó la actividad de prospectar clientes, mediante el envío de correos electrónicos, llamadas telefónicas, citas presenciales y virtuales para dar a conocer a TGM y sus servicios de elaboración de productos impresos.
- La Dirección General diseñó una metodología de seguimiento y control para evaluar y dar seguimiento a las actividades de los ejecutivos de cuenta, su prospección y el estatus del proceso de venta.
- Se definieron y establecieron formatos para el nuevo modelo de trabajo con los asesores comerciales, los cuales tienen por objetivo brindar información a la

Dirección General sobre los clientes asignados, así como el estatus y seguimiento de los pedidos y órdenes de trabajo ingresados a TGM.

Se eficientó el proceso en la Coordinación de Producción con la utilización de materia prima en existencia debido a su promoción con los clientes; se redujo la plantilla de personal.

Estrategia prioritaria 1.3. Contar con maquinaria y equipo de producción en condiciones adecuadas de operación.

La Coordinación de Producción, elaboró un diagnóstico de maquinaria y equipo obsoleto y elaboró el programa de inversión, el cual contiene la descripción de los equipos requeridos por TGM para hacer frente a los compromisos adquiridos con nuestros clientes.

Es importante mencionar que el programa de mantenimiento de maquinaria y equipo no se cumplió en su totalidad. También, es de destacar que se redujo la prestación de servicios de mantenimiento externos, asimismo, se identificaron las refacciones de mayor movimiento y consumo.

Avances de la Meta para el bienestar y Parámetros del Objetivo prioritario 1

Indicador		Línea base (Año)	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024 de la Meta para el bienestar o tendencia esperada del Parámetro
Meta para el bienestar	1.1. Porcentaje de posicionamiento que tiene TGM, respecto del valor del mercado de las artes gráficas en la APF y organismos autónomos.	29% (2019)	NA	45.03%	13.23%	41%
Parámetro 1	1.2. Porcentaje de cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo.	70% (2019)	NA	95.95%	91%	80%

Nota:

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.



Factores que han incidido en los resultados del Objetivo prioritario 1

La crisis financiera de la entidad, incidió en la adquisición de nueva maquinaria y equipo que permita eficientar nuestros procesos y generar productos novedosos y acordes a las demandas actuales del mercado.

Objetivo prioritario 2. Proveer de servicios integrales de impresión y digitalización, con calidad, seguridad y oportunidad en su entrega a nuestros clientes.

A lo largo de su existencia, TGM se ha caracterizado por brindar servicios de impresión con la calidad, seguridad y oportunidad requerida por nuestros clientes, todo esto es posible al conjuntar la experiencia de su personal, así como la infraestructura física y tecnológica, lo cual ha permitido dar respuesta a las necesidades de sus clientes, ofreciendo calidad y seguridad de sus proceso de producción, que coadyuvan a difundir los valores democráticos, así como ser un medio de colaboración para el éxito de los programas sociales y campañas que permitan a esta gran Nación consolidar su gobernabilidad democrática.

Resultados

Durante el ejercicio 2022, se dio atención personalizada al Fondo de Cultura Económica, Gobierno del Estado de Durango, Gobierno del Estado de Guanajuato, Gobierno de la Ciudad de México, Instituto Electoral de Tamaulipas, Instituto Electoral de Aguascalientes, Instituto Estatal Electoral de Participación Ciudadana de Oaxaca, Instituto Nacional Electoral, Secretaria de Seguridad y Protección Ciudadana para atender sus necesidades de impresión de boletas electorales, Consultas Ciudadanas, impresión de Informes de Labores, Informes sobre Investigaciones de Estado, etc.

TGM cuenta con indicadores que miden el grado de cumplimiento en la satisfacción del cliente, asimismo, cuenta con un indicador que mide la oportunidad con que son entregadas los de órdenes de trabajo.

Para garantizar la calidad y oportunidad en la entrega de los impresos que produce la institución, en el mes de diciembre de 2022, la Entidad obtuvo la recertificación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma de calidad ISO 9001:2015 para el ciclo 2022-2025.



Actividades relevantes

Estrategia prioritaria 2.1.- Ofrecer a nuestros clientes soluciones integrales e innovadoras de impresión y digitalización.

A través de la Directora General, se consiguieron reuniones de trabajo con dependencias como IMSS, ISSSTE, Bienestar, CONAGUA y CONDUSEF, estableciendo un puente de comunicación para dar a conocer a la nueva administración, así como los servicios que ofrece TGM y se brindó atención personalizada para ofrecer soluciones integrales en sus requerimientos de impresión.

Estrategia prioritaria 2.2.- Mantener la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2015.

Para mantener la certificación del Sistema de Gestión de la Calidad de Talleres Gráficos de México, durante el ejercicio 2022, se llevaron a cabo auditorías internas y externas para demostrar su conformidad:

1. En el periodo del 25 al 26 de enero de 2022, se llevó a cabo la auditoría externa de segundo seguimiento por parte del organismo certificador QS MEXIKO AG.
2. Durante los días 16 y 17 de noviembre de 2022, se realizó la auditoría interna, y;
3. La auditoría de recertificación para el ciclo 2022-2025, se llevó a cabo los días 5, 6 y 7 de diciembre de 2022 por parte del organismo certificador QS MEXIKO AG, obteniéndose resultados favorables, que permitieron a la entidad conservar el certificado bajo la norma de calidad ISO 9001:2015.

Mediante reuniones de trabajo con la Dirección General llevó a cabo la revisión del SGC, en las cuales se analizó, el cumplimiento de metas, la satisfacción del cliente, las ordenes de trabajo producidas, las quejas de clientes, entre otros aspectos.

Estrategia prioritaria 2.3.- Garantizar a los clientes, seguridad, confiabilidad, calidad y oportunidad en la entrega de los productos y servicios que se ofrecen.



Para medir el grado de satisfacción del cliente respecto a la seguridad, confiabilidad, calidad y oportunidad en la entrega de los productos y servicios, TGM elaboró encuestas de satisfacción al cliente en las que se evalúan, entre otros, los tributos de calidad general de producto o servicio, tiempo de entrega y cumplimiento de las especificaciones solicitadas.

También, es importante mencionar que TGM cuenta con instrumentos de medición y seguimiento para proporcionar evidencia de la conformidad de los productos y servicios, destacándose el indicador de "Satisfacción del cliente" del cual se obtuvo un resultado de 9.39% de cumplimiento.

Estrategia prioritaria 2.4.- Adquirir y suministrar bienes y servicios con oportunidad y con las mejores condiciones para la entidad.

Con el fin de comprar bienes y servicios apegados a la normatividad y con las mejores condiciones de entrega, precio y calidad, se actualizó el catálogo de proveedores de bienes y servicios.

Se participó en cuatro procedimientos de compras consolidadas para la contratación del servicio de:

- Suministro de combustible para vehículos automotores terrestres en territorio nacional a través de vales electrónicos.
- Aseguramiento integral del parque vehicular para la administración pública federal para el ejercicio 2022.
- Programa anual de aseguramiento integral de bienes patrimoniales 2022.
- Servicio de suministro de vales electrónicos de despensa, para el otorgamiento de la medida de fin de año del ejercicio 2022.

Se participó en cuatro compras consolidadas anticipadas para el ejercicio fiscal 2023, de los cuales:

- Dos procedimientos son para el suministro de combustible para vehículos automotores terrestres en territorio nacional a través de vales electrónicos (PEMEX y EDENRED).
- Uno para el aseguramiento integral del parque vehicular para la administración pública federal para el ejercicio 2023 y, por último;



- Un procedimiento para el Programa anual de aseguramiento integral de bienes patrimoniales 2023.

Con el objeto de registrar, resguardar y suministrar oportunamente insumos a las áreas de la entidad, se registraron 2,561 movimientos de almacén de acuerdo a lo siguiente: 483 entradas, 2,028 salidas y 50 movimientos diversos.

Con el propósito de promover el uso de materiales disponibles en almacén de materia prima, durante este ejercicio se enviaron de forma quincenal las existencias de dichos insumos a las áreas de Comercial y de Producción.

Se atendieron 1,049 solicitudes de materiales.

Una actividad permanente fue ofrecer materiales sustitutos o alternativos para la atención de órdenes de trabajo, con el objeto de reducir gastos de operación y disminuir inventarios.

Para mejorar el control y abasto de materia prima, se cuenta con espacios específicos para el resguardo de papel extendido, papel en bobina, tintas, placas para revelado, refacciones y solventes.

Estrategia prioritaria 2.5.- Fortalecer el Sistema de Control Interno.

El 27 de enero de 2022, se presentó el “Informe Anual del estado que guarda el Sistema de Control Interno Institucional 2021” y el “Programa de Trabajo de Control Interno 2022”, al Titular de la Secretaría de la Función Pública a través del Sistema de Control Interno (SICOIN) de la Secretaría de la Función Pública, también se presentó al COCODI en su primera sesión ordinaria de 2022.

Durante el ejercicio 2022, se dio seguimiento trimestral al cumplimiento de las acciones de mejora comprometidas en el PTCI 2022, cargando los avances correspondientes en el sistema SICOIN.

En el mes de noviembre de 2022, se determinaron los procesos prioritarios (sustantivos y administrativos) en los cuales se llevaría a cabo la evaluación del SCII correspondiente al ejercicio 2022, mismos que contaron con la opinión favorable de la Titular del Órgano Interno de Control en TGM.

En el periodo comprendido del 28 de noviembre al 02 de diciembre del 2022, se llevó a cabo la “Evaluación al Sistema de Control Interno Institucional correspondiente al ejercicio 2022, a cada uno de los procesos.



Con relación a la Administración de Riesgos, en la primera sesión ordinaria del COCODI 2022, se presentó el Programa de Trabajo de Administración de Riesgos 2022, al cual, se le dio seguimiento trimestral, durante el periodo comprendido del 01 de febrero al 31 de diciembre de 2022, los avances en la implementación de acciones de control fueron capturados en el sistema SICOIN.

Finalmente, se informa que en el mes diciembre de 2022, se dio por iniciado el “Proceso de Administración de Riesgos 2023”, mediante la conformación del equipo de trabajo y la definición del cronograma de actividades.

Estrategia prioritaria 2.6.- Mantener en óptimas condiciones la infraestructura y servicios de apoyo necesarios para la operación de procesos.

Con el fin de mantener en las mejores condiciones y propiciar un funcionamiento adecuado en los equipos de cómputo, se programaron y realizaron mantenimientos preventivos a 85 equipos de cómputo y sistemas de la Entidad. También, se llevaron a cabo trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo a 25 equipos de comunicaciones (Switches) y a 40 equipos de impresión.

A través de la mesa de ayuda informática, atención telefónica y correo electrónico, se brinda apoyo y asesoría técnica a los usuarios que presentan incidentes de software y hardware.

En materia de administración de servicios generales, durante el ejercicio 2022, se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Se realizó y dio cumplimiento al “Programa General de Mantenimiento al Inmueble de este Organismo 2022”, realizándose mantenimientos al sistema eléctrico, sistema de iluminación, red sanitaria, red hidráulica, fumigación, mantenimiento a aires acondicionados, aplicación de pintura en diversas áreas.
- Se dio cumplimiento al “Mantenimiento del Parque Vehicular de esta Entidad, para las 13 unidades propiedad de Talleres Gráficos de México, realizando 25 servicios de mantenimiento preventivo y 03 mantenimientos correctivos.
- Se dio cumplimiento al “Programa Anual Preventivo y Correctivo de Uso, Aprovechamiento y Mantenimiento de Mobiliario y Equipo 2022”, realizándose el mantenimiento a los equipos de seguridad, sistemas de detección y alargamiento contra incendio, al equipo de bombeo del sistema contra



incendio, al sistema de circuito cerrado de TV (CCTV), a los equipos de seguridad de inspección, equipos de aire acondicionado y a los equipos de refrigeración de alimentos.

- Se coordinó el otorgamiento de los servicios de oficialía de partes, mensajería y traslado de personal con la intención de coadyuvar al cumplimiento de metas y objetivos, así mismo, se coordinó la supervisión por el suministro de los siguientes servicios: Suministro de gas LP, alimentos preparados, fotocopiado y el servicio de protección y vigilancia.

Avances de la Meta para el bienestar y Parámetros del Objetivo prioritario 2

Indicador		Línea base (Año)	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024 de la Meta para el bienestar o tendencia esperada del Parámetro
Meta para el bienestar	2.1 Grado de cumplimiento en la satisfacción del cliente por órdenes de trabajo entregadas con calidad, seguridad y oportunidad.	8.6 (2019)	NA	9.67	9.39	8.6
Parámetro 1	2.2 Porcentaje de quejas recibidas por incumplimiento en especificaciones de OT entregadas.	3% (2019)	NA	0%	0%	0%

Nota:

- NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.

Factores que han incidido en los resultados del Objetivo prioritario 2

TGM enfrenta una severa crisis financiera que ha frenado el cambio tecnológico de sus equipos, actualmente, cuenta con tecnología obsoleta, con una antigüedad



mayor a 18 años, situación que impide innovar para proporcionar servicios integrales de impresión y digitalización.

Objetivo prioritario 3. Profesionalizar al personal.

Talleres Grafico de México cuenta con personal de vasta experiencia para la operación de procesos, no obstante, la organización tiene el compromiso de incrementar sus conocimientos y habilidades a través de la capacitación y de llevar a cabo la evaluación del desempeño para verificar el cumplimiento de metas y objetivos personales e institucionales.

Durante este ejercicio se realizó la Encuesta de Cultura y Clima Organizacional, instrumento que sirvió de base para determinar las áreas de oportunidad que permitirán implementar acciones para mantener un ambiente laboral sano. En TGM se reconoce el esfuerzo de los servidores públicos, es por ello que se otorgaron reconocimientos a los trabajadores de todos los niveles por los años de trayectoria en esta institución.

Resultados

Durante el ejercicio 2022, se programaron 15 cursos de capacitación de los cuales solo se impartieron 4, de estos, 2 estuvieron encaminados a reforzar conocimientos específicos “hologramas de seguridad” y “Reformas Fiscales”. Cabe mencionar que, debido a la situación financiera de TGM, no se llevaron a cabo todas las acciones de capacitación que se habían planteado en el Programa Anual.

En materia de evaluación del desempeño, se fijaron las metas de los servidores públicos evaluables (mandos medios y superiores), mismos que serán evaluados en el ejercicio 2023.

TGM, obtuvo una calificación global de 71.56, calificación que sirvió de base para la elaboración de las Practicas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional.

Con objeto de incrementar el sentido de pertenencia, se otorgaron 83 reconocimientos a los trabajadores con más de 25 años de trayectoria labora en la Entidad.

Actividades relevantes

Estrategia prioritaria 3.1.- Dar cumplimiento al programa anual de capacitación.

Con fundamento en lo establecido en el ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones en las materias de Recursos Humanos y Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera, se elaboró el Programa Anual de Capacitación 2022, con el propósito de desarrollar las capacidades de los servidores públicos de Talleres Gráficos de México, a través de acciones de profesionalización para desarrollar y mejorar sus aptitudes y competencias, a fin de promover la mejora continua en el desempeño de sus funciones.

En ese orden de ideas, durante los meses de enero y febrero de 2022, se llevó a cabo la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC), y posteriormente se proyectó el referido Programa, el cual contemplaba la realización de 15 cursos de capacitación, mismos que podían estar sujetos a adecuaciones.

Al respecto, durante el ejercicio fiscal 2022, se impartieron los siguientes cursos: “Hologramas de Seguridad”, impartido por HOLOMEX y “Reformas Fiscales 2022”, impartido por el Centro de Estudios Fiscales S.C.

Asimismo, se llevaron a cabo cursos adicionales, cuya modalidad fue en línea, por mencionar algunos se enuncian los siguientes: Inducción a la igualdad entre mujeres y hombres, Responsabilidades Administrativas de las Personas Servidoras Públicas, Gestión Documental en la Administración Pública Federal, Administración Pública Federal libre de violencia. Combate al Acoso Sexual y al Hostigamiento Sexual, Introducción a la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, entre otros.

Estrategia prioritaria 3.2.- Establecer un sistema de evaluación del desempeño.

Con fundamento en lo establecido en el ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones en las materias de Recursos Humanos y Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera, se llevó a cabo la evaluación del desempeño, a fin de llevar a cabo una valoración cuantitativa



y cualitativa del rendimiento de los servidores públicos en su puesto, en particular, se implementó la evaluación de los servidores públicos con puestos de los grupos “P” a “K” u homólogos, cuya modalidad o factor de valoración del desempeño consistió en el establecimiento de metas de desempeño individual, a efecto de medir la eficacia y productividad en el desempeño laboral.

En ese sentido, la Subgerencia de Personal giró oficios a todos los servidores públicos con puestos de los grupos “P” a “K” u homólogos, en los cuales se les solicitó cumplir con dicho proceso de evaluación; en consecuencia, se recibieron los oficios de respuesta en los cuales cada servidor público definió sus metas individuales.

Estrategia prioritaria 3.3.- Mejorar el clima laboral.

Con fundamento en lo establecido en el ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones en las materias de Recursos Humanos y Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera, en las cuales se establece que el clima y cultura organizacional, son el conjunto de factores que afectan positiva o negativamente el desempeño, la productividad, la calidad de los servicios y la imagen de la Institución y son resultados de las relaciones internas, actitudes, percepciones y conductas de los servidores públicos, retroalimentadas por las motivaciones personales, las practicas al interior de la organización, el tipo de liderazgo, la evaluación y el reconocimiento de resultados.

Al respecto y a fin de conocer el conjunto de factores del clima y la cultura organizacional, se aplicó la encuesta anual correspondiente, se descargaron los reportes en el Sistema RHnet y se obtuvo una calificación global de 71.56, misma que será publicada en la plataforma interna del Organismo denominado “Intranet”.

De acuerdo a los factores con los puntos más bajos se realizaron las Prácticas obteniendo una calificación de 91/100 que se encuentran registradas en el sistema RHnet.

En el mes de diciembre de 2022, la Directora General determinó reconocer la trayectoria laboral de los trabajadores de Talleres Gráficos de México para incrementar el sentido de pertenecía con la institución, de esta forma se entregaron 83 reconocimientos a los trabajadores con más de 25 años de servicios en la institución.

Avances de la Meta para el bienestar y Parámetros del Objetivo prioritario 3

Indicador		Línea base (Año)	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024 de la Meta para el bienestar o tendencia esperada del Parámetro
Meta para el bienestar	3.1 Porcentaje de cumplimiento del Programa Anual de Capacitación.	37% (2019)	NA	100%	27%	80%
Parámetro 1	3.2 Porcentaje de cumplimiento de las Prácticas de Transformación en Cultura y Clima Organizacional.	100% (2019)	NA	60%	88%	100%

Objetivo prioritario 4. Estabilizar las finanzas de la entidad.

Durante el año 2022, el panorama financiero de Talleres Gráficos de México continuó siendo complicado, debido a los resultados negativos acumulados durante los últimos años, en donde se reportaron pérdidas financieras de manera recurrente.

Derivado de esa situación se tuvo la necesidad de realizar gestiones ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público a través de la Secretaría de Hacienda para la obtención de recursos fiscales extraordinarios por un importe de \$286.550.01 miles de pesos con la siguiente distribución:

- Asignaciones Capítulo 1000 \$ 25,873.18
- Asignaciones Capítulo 2000 \$ 156,088.58
- Asignaciones Capítulo 3000 \$ 104,588.24

La obtención de recursos permitió una recuperación económica para el cierre del año 2022, logrando hacer frente a las obligaciones financieras acumuladas realizando el pago de sueldos y salarios, pago de impuestos y pago a proveedores, principalmente.

Sin embargo, los niveles de ingresos alcanzados como producto de su actividad económica, no han sido los esperados, el nivel de gasto de operación ha sido superior



a los ingresos, existe déficit en la liquidez, margen de utilidad, rendimiento sobre inversiones, estabilidad financiera, índice de ventas, índice de ingresos, e índice en el gasto corriente.

Talleres Gráficos de México, como una entidad del Gobierno Federal que en su operación normal no recibe apoyos de recursos fiscales, tiene la necesidad de vender los servicios que ofrece en los niveles y con los márgenes de rendimiento que le permitan no solo su supervivencia, si no que le permitan su crecimiento y desarrollo, y que la mantengan como una empresa que brinde soluciones a las necesidades de comunicación gráfica de sus clientes con la calidad, seguridad, confidencialidad y oportunidad, asimismo, que coadyuve a lograr los objetivos y metas nacionales planteados en el PND.

Resultados

Durante el ejercicio 2022 la entidad obtuvo ingresos por \$144,899.83 miles de pesos derivado de la venta de servicios realizados a diferentes clientes, destacándose, entre otros, el Instituto Nacional Electoral, Gobierno del Estado de Durango, Gobierno del Estado de Guanajuato, Instituto Electoral de Tamaulipas, Instituto Estatal Electoral y de Participación ciudadana de Oaxaca, Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana.

Del total de ingresos generados en el ejercicio fiscal 2022, al 31 de diciembre de 2021, el saldo de cuentas por cobrar ascendió a \$ 22,370 miles de pesos.

Se llevó a cabo la conformación de un equipo de trabajo que permita realizar el análisis de los costos de producción y su vinculación a las cotizaciones, lo que permitirá ofertar precios competitivos.

Para hacer más eficientes los procesos administrativos y productivos, la entidad cuenta con un ERP, mismo, que permite la interacción en materia de Recursos Humanos, Contabilidad Gubernamental, Almacén, Comercial y Producción.

Actividades relevantes

Estrategia prioritaria 4.1.- Alcanzar el monto anual de ingresos programados.

Durante el ejercicio 2022, se obtuvieron ventas facturadas por un monto de 144.9 mdp, la meta de ventas programada para dicho periodo fue de 528.8 mdp, motivo por el cual se alcanzó un índice de ventas del 27 % con respecto a lo programado a



este periodo; la variación en gran medida se debe al volumen de ventas proyectado a obtener durante este periodo, considerando el inicio de impresión de diversos trabajos que no se formalizaron.

Para alcanzar la meta ventas, la Coordinación Comercial realizó campañas promocionales para la impresión de boletas electorales, impresos de seguridad (credenciales), títulos y certificados de universidades. libros, trípticos, dípticos, facsimilares, encuestas y revistas, entre otros, misma que no fue suficientemente efectiva.

Durante el segundo semestre la Dirección General, estuvo imposibilitada para la contratación de los puestos clave en la Coordinación Comercial, ya que en ese periodo las plazas de Coordinador Comercial, Gerente de Cotizaciones y Servicios Técnicos, Gerente de Servicios Comerciales, Subgerencia de Servicios al Cliente, entre otros, se encontraban vacantes.

Durante el ejercicio 2022, se utilizaron estrategias para posicionar a TGM en el campo de las redes sociales para contar con un instrumento más de ventas, contando actualmente con perfiles de Instagram, Twitter y Facebook.

Al cierre del ejercicio se elaboraron 643 órdenes de trabajo, mismas, que sirvieron de base para la facturación de las ventas realizadas.

Se estableció la estrategia de realizar compras consolidadas en aquellos insumos recurrentes que se utilizan en la producción, lo que permitió ofrecer precios competitivos y coadyuvar en el logro de la meta de ventas, con esta estrategia se disminuyeron los costos de producción.

Estrategia prioritaria 4.2.- Cobrar con oportunidad.

Durante el ejercicio 2022, de un total de ventas facturadas por un importe de 144.9 MDP, se cobraron 122.53 MDP; quedando en proceso de recuperación 22.37 MDP, los cuales equivalen al 15.44%.

Se realizaron reportes mensuales sobre el estatus de las cuentas por cobrar, dando seguimiento mediante correo electrónico, realización de llamadas telefónicas y visitas a los clientes con adeudos mayores a 30 días, para lo cual se trabajó de manera conjunta con la Gerencia Jurídica para gestionar directamente con los clientes el pago de adeudos pendientes de cobro.



Estrategia prioritaria 4.3.- Realizar un análisis de los costos.

Se efectuaron reuniones de trabajo dirigidas por la Dirección General, donde cada área presentó sus procedimientos para conocer las actividades y necesidades de cada una de ellas (cotizaciones, producción, almacén de materia prima, abastecimientos, recursos humanos, tecnologías de la información), exponiendo las repercusiones contables y fiscales del oportuno registro de la información que permita una adecuada determinación del costo de producción.

Derivado de las reuniones de trabajo del grupo interdisciplinario, se está en desarrollo una nueva etapa, en la cual se han identificado áreas de oportunidad en el registro y entrega de la información, así como en la comunicación de los diferentes departamentos productivos y administrativos.

Estrategia prioritaria 4.4.- Contar con un sistema de información oportuno y veraz.

Continuamente la Subgerencia de Tecnologías de la Información realiza trabajos que permiten el mantenimiento y operación del ERP con el fin de que la información fluya a través de los procesos operativos de Recursos Humanos, Contabilidad, Presupuestos, Almacén, Comercial y Producción.

Para garantizar el adecuado funcionamiento del SIA, la STI atiende las necesidades operativas, solución de incidentes, brindando procesos de capacitación que permiten contar con un sistema Integral sólido y a medida de los requerimientos de la entidad.

Avances de la Meta para el bienestar y Parámetros del Objetivo prioritario 4

Indicador		Línea base (Año)	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024 de la Meta para el bienestar o tendencia esperada del Parámetro
Meta para el bienestar	4.1 Porcentaje de cumplimiento del programa anual de ventas.	28% (2019)	NA	56.34%	27%	100%
Parámetro 1	4.1 Índice de recuperación de la cartera de clientes.	86 (2019)	NA	169.05	318.64	70

Nota:

NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.

Factores que han incidido en los resultados del Objetivo prioritario 4

Al mes de diciembre del ejercicio 2022, los ingresos acumulados por ventas a clientes ascendieron a un importe de \$144,899.82 miles de pesos siendo inferiores en un 72.59% con respecto a la meta programada modificada la cual ascendió a \$528,781.38 miles de pesos.

El incumplimiento de la meta de ventas, obedece principalmente a la contracción del mercado de las artes gráficas, la alta competitividad que ha presentado el Sector, aunado a los cambios en la demanda de nuevos productos, así como a la alta especialización y tecnificación en el campo de las artes gráficas, a estos factores se agrega el cambio de las políticas gubernamentales en materia de impresión y de productos gráficos en el ejercicio del gasto público.

Las limitaciones presupuestales han ocasionado la nula capacidad de inversión, por lo que resulta muy complicado ser competitivo, mucho menos se puede innovar respecto a nuevos productos y ofertas existentes en el mercado.

El incremento que se tuvo en el presente año en los costos de materias primas como papel, tinta y láminas, ha incidido en el incremento de los precios de venta que se determinan en las cotizaciones que se entregan a los clientes. En razón de lo anterior, es difícil encontrar mejora en los precios de los insumos que permita ofrecer precios más competitivos a cada uno de los clientes de Talleres Gráficos de México.



Objetivo prioritario 5. Instrumentar acciones frontales para el combate a la corrupción y a la impunidad.

El Gobierno Federal tiene el propósito de erradicar la corrupción, el dispendio y la frivolidad, así lo establece uno de los ejes del PND, para hacer frente a esta situación el gobierno ha planteado diversas acciones para erradicarla, entre las que se encuentran, la instrumentación de los códigos de ética, el diseño de programas y acciones encaminadas a combatir la corrupción, la prevención de la discrecionalidad y el fomento a la transparencia y a la rendición de cuentas.

Asimismo, uno de los principios rectores del PND tiene que ver con la honradez y honestidad, la cual establece que la característica más destructiva y perniciosa de los neoliberales mexicanos fue la corrupción extendida y convertida en práctica administrativa regular. También, señala que la corrupción ha sido el principal inhibidor del crecimiento económico, por eso el Gobierno Federal está empeñado, en primer lugar, en acabar con la corrupción en toda la APF, no sólo la corrupción monetaria sino la que con llevan la simulación y la mentira.

En este sentido TGM tiene el firme compromiso de instrumentar los programas que emita la SFP en el combate a la corrupción y está comprometido a cumplir todos los ordenamientos legales que rigen su actuación, “Al margen de la ley, nada; por encima de la ley, nadie”.

El CEPCI de TGM es el encargado de instrumentar las políticas que dicte la SFP para la construcción de una nueva ética pública.

Resultados

Para combatir la corrupción y la impunidad, en la entidad se dio seguimiento trimestral al Programa Nacional de Combate la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública, los avances correspondientes fueron reportados en el Portal de Aplicaciones de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), dentro del módulo de Combate a la corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública “Programa Nacional Artículo 61 LFPRH”.

Se dio atención a los requerimientos de información para la realización de 8 auditorías (4 auditorías operacionales y 4 de seguimiento)

Para transparentar la información, se llevaron a cabo 4 reuniones de Junta de Gobierno, en las cuales se informó sobre el cumplimiento de metas y objetivos. En la



Cuarta Sesión Ordinaria de la H. Junta de Gobierno, se reportaron cifras al primer tercer trimestre del 2022.

Durante el ejercicio reportado, se mantuvo actualizada la información pública de las obligaciones de transparencia contenidas en la Plataforma Nacional de Transparencia del INAI. En ese mismo periodo, se recibieron 99 solicitudes de acceso a la información, de las cuales, 82 fueron atendidas a tiempo, 3 fuera de tiempo (semáforo rojo) y 14 con estatus de alerta (semáforo amarillo).

Actividades relevantes

Estrategia prioritaria 5.1.- Implementar el PNCCIMGP 2019-2024.

Con relación a la instrumentación de las acciones de combate a la corrupción y a la impunidad, la Entidad, realizó actividades para dar cumplimiento a los compromisos establecidos en el PNCCIMGP 2019-2024, los cuales fueron reportadas de manera trimestral por medio del Portal de Aplicaciones de la SHCP.

Se difundió a través de la Intranet Institucional, la “Plataforma de Ciudadanos Alertadores Internos y Externos de la Corrupción de la SFP” y el “Protocolo de Protección para Personas Alertadoras de la Corrupción”.

A fin de promover la transparencia en la gestión pública, el acceso a la información y la rendición de cuentas, se difundieron entre el personal de TGM los cursos que brindó la SFP y el INAI. En este sentido servidores públicos tomaron diversos cursos (23), en los siguientes temas: "Elementos para combatir el cohecho internacional", "La integridad en el servicio público", "Responsabilidades administrativas", "Sistema de alertadores ciudadanos", "Ética pública", "Ley General de Transparencia", y "Conflictos de interés".

Respecto a las acciones de mejora instrumentadas, se aplicaron medidas para racionalizar el gasto, los ahorros obtenidos, se destinaron al cumplimiento del programa sustantivo de la Entidad “E003 Servicios de edición de artes gráficas para el Gobierno Federal”, asimismo algunos de estos ahorros se han visto reflejados en el mejoramiento del balance financiero a nivel flujo de efectivo, no obstante a ello y derivado de la falta de liquidez, al periodo que se informa se manifiesta que en el presupuesto programando se observan subejercidos en algunas partidas de gasto.

Para promover y cumplir el Código de Ética y Prevención de Conflictos, durante el periodo enero-diciembre de 2022, se difundió a todo el personal de Talleres Gráficos de México, materiales de sensibilización sobre elementos fundamentales de la Nueva



Ética Pública, entre los que se encuentran principios y valores del mes, eticapsulas, recomendaciones de libros y películas.

Estrategia prioritaria 5.2.- Fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas.

En materia de transparencia y rendición de cuentas, durante el ejercicio 2022 se convocó a los integrantes de la Junta de Gobierno de Talleres Gráficos de México a las cuatro sesiones de conformidad con la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y el Estatuto Orgánico de TGM, en las cuales se informó sobre el cumplimiento de metas y objetivos a partir del análisis de Estados Financieros, así como del cumplimiento de los programas presupuestarios.

Se dio atención a los requerimientos de información solicitada por:

- SHCP: Informes de avances trimestrales del PNCCIMGP, Reporte anual de avance de metas para el bienestar y parámetros en el Sistema de Seguimiento de Programas Derivados del Plan Nacional de Desarrollo (Programa Institucional de TGM 2020-2024), entre otros.
- SFP: Evaluación del Sistema de Control Interno Institucional, así como el avance trimestral del PTCI, Administración de Riesgos Institucional e informes trimestrales de avance del PTAR, Informe de Evaluación de la Gestión, entre otros.
- SEGOB: Informe de Austeridad Republicana de Talleres Gráficos de México, entre otros.
- INAI: Atención a las Solicitudes de Acceso a la Información, Cumplimiento a las obligaciones de Transparencia, Capacitación, entre otros.

Estrategia prioritaria 5.3.- Asesorar e intervenir en los asuntos de carácter legal.

Se analizaron y revisaron 79 instrumentos jurídicos, que cumplieron con los requisitos de existencia y validez.

De los 79 instrumentos jurídicos revisados se emitieron aproximadamente al 50% de ellos comentarios que fueron atendidos, y el 50% cumplieron con los requisitos de existencia y validez sin necesidad de haber realizado observaciones.

Se emitieron por parte de la Gerencia Jurídica 79 dictámenes, de la siguiente manera: a la Coordinación Comercial fueron 65 instrumentos jurídicos dictaminados. Gerencia de Abastecimientos 14 instrumentos jurídicos dictaminados. Se realizaron los registros de 59 instrumentos a la Coordinación Comercial y el registro de 13 instrumentos jurídicos a la Subgerencia de Abastecimientos.

Se llevó a cabo cabalmente la defensa jurídica y patrimonial del Organismo, con apego a las disposiciones normativas vigentes.

En el ejercicio 2022 se atendieron puntualmente ocho Juicios de Nulidad, seguidos ante el Tribunal Federal de Justicia Administrativa, uno ante el Tribunal Superior de Justicia de la Ciudad de México y cincuenta litigios en materia laboral ante la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje.

Se atendieron en tiempo y forma los términos legales de los juicios civiles, mercantiles y laborales, y se asistió puntualmente a las audiencias ordenadas por las autoridades judiciales y administrativas.

De igual forma, se asistió a las audiencias en aquellos procesos que lo requirieron de conformidad con las facultas previstas en el Estatuto Orgánico de la Entidad.

Se atendieron nueve consultas planteadas por las diferentes Unidades Administrativas del Organismo.

Avances de la Meta para el bienestar y Parámetros del Objetivo prioritario 5

Indicador		Línea base (Año)	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024 de la Meta para el bienestar o tendencia esperada del Parámetro
Meta para el bienestar	Porcentaje de observaciones pendientes de solventar.	80% (2019)	NA	50%	75%	100%
Parámetro 1	Eficiencia en asesorías y consultas brindadas en materia de conflicto de interés.	100% (2019)	NA	0%	0%	100%

Nota:

NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde

4

ANEXO



4- Anexo.

Avance de las Metas para el bienestar y Parámetros

Objetivo prioritario 1.- Posicionarse, como líder en la impresión y digitalización de documentos por medio de la mejora continua de procesos y tecnología de vanguardia en la APF y organismos autónomos.

1.1

Meta para el bienestar

ELEMENTOS DE LA META DE BIENESTAR			
Nombre	1.1. Porcentaje de posicionamiento que tiene TGM, respecto del valor del mercado de las artes gráficas en la APF y organismos autónomos.		
Objetivo prioritario	1. Posicionarse, como líder en la impresión y digitalización de documentos por medio de la mejora continua de procesos y tecnología de vanguardia en la APF y organismos autónomos.		
Definición	Mide el porcentaje de penetración de mercado de TGM en sector público, mediante el incremento gradual de los volúmenes de venta.		
Nivel de desagregación	Sector Público	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Acumulado
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	enero - diciembre
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Enero
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Gerencia General Comercial
Método de cálculo	Valor de la demanda de impresos de la APF con relación a las ventas obtenidas por TGM.		



Observaciones	El valor en el incremento de las ventas, no considera el valor de impresos de material electoral, corresponde solamente a las partidas presupuestales 33603 y 33604, las cifras presentadas están expresadas en millones de pesos.				
SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (2019)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024
29%	29.38%	NA	45.03%	13.23%	41%
Nota sobre la Línea base			Nota sobre la Meta 2024		
			La meta es incrementar la presencia de TGM en el mercado a razón de 3% anual, durante el periodo de 2020-2024.		
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	Ventas realizadas	Valor variable 1	144.9	Fuente de información variable 1	Estados Financieros
Nombre variable 2	Presupuesto de la APF en impresos	Valor variable 2	1,095.3	Fuente de información variable 2	Estados Financieros
Sustitución en método de cálculo	$(144.9 / 1,095.3) * 100$				

NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.



1.2 Parámetro

ELEMENTOS DEL PARÁMETRO					
Nombre	1.2. Porcentaje de cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo.				
Objetivo prioritario	1. Posicionarse, como líder en la impresión y digitalización de documentos por medio de la mejora continua de procesos y tecnología de vanguardia en la APF y organismos autónomos.				
Definición	Mide el cumplimiento del programa de mantenimiento preventivo a fin de mantener la maquinaria y equipo en óptimas condiciones de operación.				
Nivel de desagregación	Institucional	Periodicidad o frecuencia de medición	Semestral		
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Acumulado		
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	enero - diciembre		
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	enero		
Tendencia esperada	Constante	Unidad responsable de reportar el avance	Gerencia General de Producción		
Método de cálculo	Mantenimiento acumulado realizado / Mantenimiento acumulado programado.				
Observaciones	Si el valor del indicador es menor al establecido, se considerará como desfavorable.				
SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (2019)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024
70%	70%	NA	95.95%	91%	80%
Nota sobre la Línea base			Nota sobre la Meta 2024		



APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	Mantenimiento acumulado realizado	Valor variable 1	70	Fuente de información variable 1	70%
Nombre variable 2	Mantenimiento acumulado programado	Valor variable 2	77	Fuente de información variable 2	70%
Sustitución en método de cálculo	$(70 / 77) * 100$				

NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.

Objetivo prioritario 2.- Proveer de servicios integrales de impresión y digitalización, con calidad, seguridad y oportunidad en su entrega a nuestros clientes.

2.1

Meta para el bienestar

ELEMENTOS DE LA META DE BIENESTAR			
Nombre	2.1 Grado de cumplimiento en la satisfacción del cliente por órdenes de trabajo entregadas con calidad, seguridad y oportunidad.		
Objetivo prioritario	2. Proveer de servicios integrales de impresión y digitalización, con calidad, seguridad y oportunidad en su entrega a nuestros clientes.		
Definición	Mide el grado de satisfacción de los clientes respecto a la calidad, seguridad y oportunidad en la entrega de las órdenes de OT producidas.		
Nivel de desagregación	Sector Publico	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Periódico
Unidad de medida	Encuesta	Periodo de recolección de los datos	enero - diciembre
Dimensión	Calidad	Disponibilidad de la información	Enero
Tendencia esperada	Constante	Unidad responsable de reportar el avance	Gerencia General Comercial
Método de cálculo	El cálculo del indicador se basará en la aplicación de encuestas de satisfacción al cliente, cuyas variables a medir son, calidad del producto, tiempos de entrega y cumplimiento de especificaciones.		
Observaciones	La evaluación aplicará sobre una escala del 1 al 10, donde: 9-10 Excelente 7-8 Normal 5-6 Mala		



SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (20XX)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024
8.6	8.67	NA	9.67	9.39	8.6
Nota sobre la Línea base			Nota sobre la Meta 2024		
			La meta es mantener el grado de satisfacción constante, donde una disminución en el valor se considerará desfavorable y un incremento favorable.		
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	Calidad del producto	Valor variable 1	9.82	Fuente de información variable 1	Encuestas de satisfacción
Nombre variable 2	Tiempo de Entrega	Valor variable 2	8.91	Fuente de información variable 2	Encuestas de satisfacción
Nombre variable 3	Cumplimiento de las especificaciones del producto	Valor variable 3	9.45	Fuente de información variable 3	Encuestas de satisfacción
Sustitución en método de cálculo	$(9.82 + 8.91 + 9.45) / 3$				

NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.



2.2 Parámetro

ELEMENTOS DEL PARÁMETRO					
Nombre	2.2 Porcentaje de quejas recibidas por incumplimiento en especificaciones de OT entregadas.				
Objetivo prioritario	2.- Proveer de servicios integrales de impresión y digitalización, con calidad, seguridad y oportunidad en su entrega a nuestros clientes.				
Definición	Mide el grado de cumplimiento de las órdenes de trabajo entregadas con calidad, oportunidad, confiabilidad y seguridad de los productos y servicios entregados.				
Nivel de desagregación	Institucional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual		
Tipo	Gestión	Acumulado o periódico	Periódico		
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	enero - diciembre		
Dimensión	Calidad	Disponibilidad de la información	Mensual		
Tendencia esperada	Descendente	Unidad responsable de reportar el avance	Gerencia General de Producción		
Método de cálculo	(Quejas recibidas por incumplimiento en especificaciones de OT / Total de OT procesadas) *100				
Observaciones					
SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (20XX)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024
3%	0%	NA	0%	0%	0%
Nota sobre la Línea base		Nota sobre la Meta 2024			
No obstante, que en el ejercicio 2019 no se presentaron quejas por órdenes de trabajo mal		La meta 2024 es reducir a 0 (cero) el índice de quejas.			



procesadas, se considerará iniciar con una línea base de 3%.					
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	Quejas recibidas	Valor variable 1	0	Fuente de información variable 1	Sistema de recepción de quejas
Nombre variable 2	OT procesadas	Valor variable 2	643	Fuente de información variable 2	Bitácora Gerencia General de Producción
Sustitución en método de cálculo	$(0 / 643) * 100$				

NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.



Objetivo prioritario 3.- Profesionalizar al personal.

3.1 Parámetro

ELEMENTOS DEL PARÁMETRO					
Nombre	3.1 Porcentaje de cumplimiento del Programa Anual de Capacitación.				
Objetivo prioritario	3.- Profesionalizar al personal.				
Definición	Mide el porcentaje de cumplimiento del programa anual de capacitación.				
Nivel de desagregación	Institucional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual		
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Periódico		
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	enero - diciembre		
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Enero		
Tendencia esperada	Constante	Unidad responsable de reportar el avance	Gerencia General de Administración y Finanzas		
Método de cálculo	(Número de cursos impartidos / total de cursos programados) * 100				
Observaciones	Si el valor de la meta resultara descendente, se considerara como resultado desfavorable en el cumplimiento de la meta.				
SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (20XX)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024
37%	37.50%	NA	100%	27%	80%
Nota sobre la Línea base			Nota sobre la Meta 2024		



APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	Cursos impartidos	Valor variable 1	4	Fuente de información variable 1	Programa anual de capacitación 2021
Nombre variable 2	Cursos programados	Valor variable 2	15	Fuente de información variable 2	Programa anual de capacitación 2021
Sustitución en método de cálculo	$(4/15) * 100$				

NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.



3.2

Meta para el bienestar

ELEMENTOS DE LA META DE BIENESTAR					
Nombre	3.2 Porcentaje de cumplimiento de las Prácticas de Transformación en Cultura y Clima Organizacional.				
Objetivo prioritario	3.- Profesionalizar al personal.				
Definición	Mide el porcentaje de cumplimiento en la implementación de acciones de mejora que propicien la motivación y desempeño del personal.				
Nivel de desagregación	Institucional	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual		
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Periódico		
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	enero - diciembre		
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Enero		
Tendencia esperada	Constante	Unidad responsable de reportar el avance	Gerencia General de Administración y Finanzas		
Método de cálculo	$(\text{Acciones de mejora implementadas} / \text{Total de acciones de mejora determinadas}) * 100$				
Observaciones	Si el valor de la meta resultara descendente, se considerara como resultado desfavorable en el cumplimiento de la meta.				
SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (20XX)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024
100%	100%	NA	60%	88%	100%
Nota sobre la Línea base			Nota sobre la Meta 2024		



				La meta es implementar al 100 % las acciones de mejora identificadas en la ECCO.	
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	Acciones de mejora implementadas	Valor variable 1	7	Fuente de información variable 1	RHNET
Nombre variable 2	Acciones de mejora determinadas	Valor variable 2	8	Fuente de información variable 2	RHNET
Sustitución en método de cálculo	$(7 / 8) * 100$				

NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.



Objetivo prioritario 4.- Estabilizar las finanzas de la entidad.

4.1

Meta para el bienestar

ELEMENTOS DE LA META DE BIENESTAR					
Nombre	4.1 Porcentaje de cumplimiento del programa anual de ventas.				
Objetivo prioritario	4. Estabilizar las finanzas de la entidad.				
Definición	Mide el porcentaje de cumplimiento de la meta de ventas.				
Nivel de desagregación	Sector Público	Periodicidad o frecuencia de medición	Anual		
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Periódico		
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	enero - diciembre		
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	Enero		
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Gerencia General Comercial		
Método de cálculo	(Ventas facturadas/Ventas presupuestadas) * 100				
Observaciones	Las cifras están reportadas en miles de pesos.				
SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (20XX)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024
28%	27.51%	NA	56.34%	27%	100%
Nota sobre la Línea base		Nota sobre la Meta 2024			



				La meta es dar cumplimiento al programa de ventas, durante el periodo de 2020-2024.	
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	Ventas facturadas	Valor variable 1	144,899.82	Fuente de información variable 1	Estados Financieros
Nombre variable 2	Ventas presupuestadas	Valor variable 2	528,781.38	Fuente de información variable 2	Estados Financieros
Sustitución en método de cálculo	$(144,899.82 / 528,781.38) * 100$				

NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.



4.2 Parámetro

ELEMENTOS DEL PARÁMETRO					
Nombre	4.2 Índice de recuperación de la cartera de clientes.				
Objetivo prioritario	4. Estabilizar las finanzas de la entidad.				
Definición	El indicador mide el número de días en que TGM tarde en hacer efectivo los cobros por facturación.				
Nivel de desagregación	Sector Público	Periodicidad o frecuencia de medición	Mensual		
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Periódico		
Unidad de medida	Días	Periodo de recolección de los datos	enero - diciembre		
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	enero		
Tendencia esperada	Descendente	Unidad responsable de reportar el avance	Gerencia General Comercial		
Método de cálculo	(Saldo de la cuenta de clientes * días de antigüedad) / Saldo total cartera de clientes				
Observaciones	Las cifras están reportadas en miles de pesos.				
SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (20XX)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024
86	85.75	NA	169.06	318.64	70
Nota sobre la Línea base		Nota sobre la Meta 2024			



APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	Saldo de la cuenta de clientes	Valor variable 1	733,683.02	Fuente de información variable 1	Estados Financieros
Nombre variable 2	Días de antigüedad	Valor variable 2	12427	Fuente de información variable 2	Estados Financieros
Nombre variable 3	Saldo total cartera de clientes	Valor variable 3	28'613,637.82	Fuente de información variable 3	Estados Financieros
Sustitución en método de cálculo	$(733,683.02 * 12,427) / 28'613,637.82$				

NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.



Objetivo prioritario 5.- Instrumentar acciones frontales para el combate a la corrupción y a la impunidad.

5.1

Meta para el bienestar

ELEMENTOS DE LA META DE BIENESTAR					
Nombre	5.1 Porcentaje de observaciones pendientes de solventar.				
Objetivo prioritario	5. Instrumentar acciones frontales para el combate a la corrupción y a la impunidad.				
Definición	Mide el grado de atención de observaciones determinadas por las instancias fiscalizadoras.				
Nivel de desagregación	Institucional	Periodicidad o frecuencia de medición	Trimestral		
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Periódico		
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	abril, julio, octubre, enero		
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	enero		
Tendencia esperada	Ascendente	Unidad responsable de reportar el avance	Gerencia General de Administración y Finanzas		
Método de cálculo	Número de observaciones pendientes de solventar / Número total de observaciones determinadas en la institución				
Observaciones					
SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (2019)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024
80%	80%	NA	50%	75%	100%
Nota sobre la Línea base			Nota sobre la Meta 2024		



Indicador de nueva creación, por lo que se determina iniciar con una línea base del 80%.

APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	Observaciones pendientes de solventar	Valor variable 1	3	Fuente de información variable 1	SIA
Nombre variable 2	Total de Observaciones determinadas	Valor variable 2	4	Fuente de información variable 2	SIA
Sustitución en método de cálculo	$(3 / 4) * 100$				

NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.



5.2 Parámetro

ELEMENTOS DEL PARÁMETRO					
Nombre	5.2 Eficiencia en asesorías y consultas brindadas en materia de conflicto de interés.				
Objetivo prioritario	5. Instrumentar acciones frontales para el combate a la corrupción y a la impunidad.				
Definición	Expresa el porcentaje de asesorías y consultas en materia de conflicto de interés brindadas por el CEPCI, respecto al total de asesorías y consultas solicitadas.				
Nivel de desagregación	Institucional	Periodicidad o frecuencia de medición	Trimestral		
Tipo	Estratégico	Acumulado o periódico	Periódico		
Unidad de medida	Porcentaje	Periodo de recolección de los datos	enero-diciembre		
Dimensión	Eficacia	Disponibilidad de la información	abril, julio, octubre, enero		
Tendencia esperada	Constante	Unidad responsable de reportar el avance	CEPCI		
Método de cálculo	Número de asesorías y consultas atendidas por el CEPCI en un plazo no mayor a 10 días / Número de asesorías solicitadas al CEPCI				
Observaciones					
SERIE HISTÓRICA					
Valor de la línea base (2019)	Resultado 2019	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022	Meta 2024
100%	100%	NA	0%	0%	100%
Nota sobre la Línea base		Nota sobre la Meta 2024			



Indicador de nueva creación, no obstante se determina iniciar con una línea base del 100%.					
APLICACIÓN DEL MÉTODO DE CÁLCULO PARA LA OBTENCIÓN DEL VALOR 2022					
Nombre variable 1	Núm. de asesorías atendidas	Valor variable 1	0	Fuente de información variable 1	SSECCOE
Nombre variable 2	Núm. de asesorías solicitadas	Valor variable 2	0	Fuente de información variable 2	SSECCOE
Sustitución en método de cálculo	(0 / 0) * 100				

NA: No aplica, en tanto que, derivado del año de la línea base y la frecuencia de medición del indicador, no corresponde reportar valor observado del indicador para este año.

5

GLOSARIO



5- Glosario

Administración de riesgos: El proceso sistemático que deben realizar las instituciones para evaluar y dar seguimiento al comportamiento de los riesgos a que están expuestas en el desarrollo de sus actividades, mediante el análisis de los distintos factores que pueden provocarlos, con la finalidad de definir las estrategias y acciones que permitan controlarlos y asegurar el logro de los objetivos y metas de una manera razonable.

Control Interno: Control Interno: El proceso que tiene como fin proporcionar un grado de seguridad razonable en la consecución de los objetivos de la institución.

Estudio de mercado: Es el diseño, obtención, análisis y presentación sistemática de datos pertinentes a una situación de marketing específica que una organización enfrenta. Philip kotler

6

SIGLAS Y ABREVIATURAS



6.- Siglas y abreviaturas

APF: Administración Pública Federal.

CEPCI: Comité de Ética y Prevención de Conflicto de Interés.

COCODI: Comité de Control y Desempeño Institucional.

CRM: Gestión de Relaciones con el Cliente (Customer Relationship Management)

ECCO: Encuesta de Clima y Cultura Organizacional.

ERP: Sistema de planificación de recursos empresariales (Enterprise Resource Planning).

INAI: Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

ISO: Organización Internacional de Normalización (International Organization for Standardization).

LGRA: Ley General de Responsabilidades Administrativas.

OIC: Órgano Interno de Control.

OT: Orden de Trabajo.

PAC: Programa Anual de Capacitación.

PEF: Presupuesto de Egresos de la Federación.

PNCCMGP: Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública, 2019-2024.

PND: Plan Nacional de Desarrollo.

PTAR: Programa de Trabajo de Administración de Riesgos.

PTCI: Programa de Trabajo de Control Interno.

SCII: Sistema de Control Interno Institucional.

SEGOB: Secretaría de Gobernación.

SFP: Secretaría de la Función Pública.

SGC: Sistema de Gestión de la Calidad.



SHCP: Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

SIA: Sistema Integral de Administración.

SICOIN: Sistema de Control Interno de la SFP.

SIPOT: Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia

SSECCOE: Sistema de Seguimiento, Evaluación y Coordinación de los Comités de Ética.

STI: Subgerencia de Tecnologías de la Información.

TGM: Talleres Gráficos de México.

TIC'S: Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.