

SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO  
DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN 2023  
INFORME FINAL DE RESULTADOS

EVALUACIÓN EXTERNA  
DE CONSISTENCIA  
Y RESULTADOS DEL

---

**E068**

CONCILIACIÓN LABORAL EN CONFLICTOS  
DE JURISDICCIÓN LABORAL  
| EJERCICIO FISCAL 2022 |

---



**Gobierno de Puebla**  
Hacer historia. Hacer futuro.



Secretaría de  
Planeación y Finanzas  
Gobierno de Puebla

**AxysPrime**  
Innovación que genera valor

SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO  
DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

**PROGRAMA ANUAL DE EVALUACIÓN 2023**  
**INFORME FINAL DE RESULTADOS**

EVALUACIÓN EXTERNA  
DE CONSISTENCIA  
Y RESULTADOS DEL

---

**E068**

CONCILIACIÓN LABORAL EN CONFLICTOS  
DE JURISDICCIÓN LABORAL  
| EJERCICIO FISCAL 2022 |

---



**Gobierno de Puebla**  
Hacer historia. Hacer futuro.



Secretaría de  
Planeación y Finanzas  
Gobierno de Puebla

**AxysPrime**  
Innovación que genera valor

# Evaluación Externa de Consistencia y Resultados del Pp E068. Conciliación laboral en conflictos de jurisdicción laboral

Programa Anual de Evaluación 2023  
Ejercicio fiscal 2022

## Directorio

### Secretaría de Planeación y Finanzas

Josefina Morales Guerrero  
*Secretaria*

### Coordinación de la evaluación

Venus Montes Cervantes  
*Subsecretaria de Planeación*

Elaboró:  
AxysPrime S.C.

Saúl Federico Oropeza Orea  
*Director de Evaluación*

Luis Manuel Mora del Carmen  
*Líder del proyecto de evaluación*

### Equipo técnico

Ana Luz Guzmán Figueroa  
*Subdirectora de Evaluación de Programas*

Rodolfo de la Rosa Cabrera  
*Especialista de evaluación*

Raquel Marcelino Reyes  
*Jefa de Departamento de Programas Federales*

Unidad Responsable del Programa y Enlace  
Institucional de Evaluación  
José Manuel Michaca Herrera  
*Director Jurídico y Encargado de Despacho  
de la Dirección de Administración y Finanzas  
Centro de Conciliación Laboral del Estado de  
Puebla*

Pablo Romero Gómez  
*Jefe de Departamento de Programas  
Estatales y Municipales*

Yesica Yazmín Castellanos Torres  
*Supervisora*

Jose Angel Mitzin Maldonado  
*Supervisor*

Paulina Vianet León Anguiano  
*Analista*

Jordan De La Luz Robles  
*Analista Especializado Consultivo B*

# Índice

Introducción .....	1
Marco Normativo de la Evaluación.....	2
Objetivos .....	3
Criterios Técnicos y metodológicos para la Evaluación del Pp .....	4
Características del Pp .....	6
Apartados de la evaluación .....	9
I.    Diseño del programa.....	9
II.   Planeación y contribución del programa .....	17
III.  Cobertura y focalización del programa .....	27
IV.  Operación del programa .....	38
V.   Análisis de resultados del programa .....	50
VI.  Transparencia y rendición de cuentas .....	61
Análisis Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA) .....	64
Valoración final del Pp .....	66
Hallazgos y Recomendaciones clasificadas por apartado .....	67
Conclusiones .....	69
Bibliografía .....	71
Anexos .....	72
Anexo 1 “Propuesta de mejora de la Matriz de Indicadores para Resultados” .....	72



**Gobierno de Puebla**  
Hacer historia. Hacer futuro.



**Secretaría de  
Planeación y Finanzas**  
Gobierno de Puebla

Anexo 2 “Metas del programa” .....	77
Ficha Técnica con los datos generales de la evaluación.....	79
Glosario .....	85

## Introducción

La Evaluación Externa de Consistencia y Resultados del Programa presupuestario “E068 Conciliación laboral en conflictos de jurisdicción local”, ejercicio fiscal 2022, consistió en analizar los elementos generales que constituyen el diseño del Pp, valorarlo y verificar su consistencia en relación con el problema o necesidad que pretende subsanar. Se revisó su pertinencia respecto con los instrumentos de planeación estatales, su estrategia de cobertura y mecanismos de focalización. Además, se analizaron los principales procesos establecidos para la operación del Programa, los resultados logrados y los instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios.

El desarrollo de análisis exhaustivo y pertinente se realizó considerando los seis apartados señalados en los Términos de Referencia para la evaluación de Consistencia y Resultados de Programas presupuestarios, de acuerdo con la metodología correspondiente para el ejercicio fiscal 2022.

Los seis apartados contenidos en la evaluación fueron:

- I. Diseño del Programa.
- II. Planeación y contribución del Programa.
- III. Cobertura y focalización del Programa
- IV. Operación del Programa.
- V. Análisis de resultados del Programa.
- VI. Transparencia y rendición de cuentas.

Del análisis realizado, considerando los seis apartados antes mencionados, derivó en la identificación del FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) del Programa presupuestario “E068 Conciliación laboral en conflictos de jurisdicción local”, ejercicio fiscal 2022. Como resultado, se valoró cada apartado evaluado y se generó una valoración en general del Pp.

Como punto trascendente y parte de los objetivos específicos de la evaluación, se generaron recomendaciones que sean altamente susceptibles de implementar por la Unidad Responsable con la finalidad de mejorar el Programa presupuestario y su intervención.

## Marco Normativo de la Evaluación

El marco legal que sustenta la Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa presupuestario “E068 Conciliación laboral en conflictos de jurisdicción local”, ejercicio fiscal 2022, a nivel federal, se describe a continuación:

- Artículos 1, 20 apartado c, y 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Artículo 85 fracción I, 110, 111 segundo párrafo de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.
- Artículo 54 y 79 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Artículo 1 primer párrafo, y 25 fracción VIII del Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal 2022.
- Acuerdo por el que se establecen las disposiciones generales del Sistema de Evaluación del Desempeño.

A nivel estatal, el marco legal es el siguiente:

- Artículo 108 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla.
- Artículos 4, 9 fracciones VI, VII y VIII, 68, 69, 71 y 72 de la Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Puebla.
- Artículos 2, 3 fracciones XXXIV y XCIII, 131 segundo párrafo, 133, 134, 138, 139 fracciones III, VII y VIII, 140 fracciones III y XI de la Ley de Presupuesto y Gasto Público Responsable del Estado de Puebla.
- Artículo 3 de la Ley Orgánica del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla.
- Numerales 7 inciso m) 8 inciso b), 16, 17, 29, 56, 57, 60, 66 y 67 de los Lineamientos Generales para el Seguimiento y Evaluación de los Documentos Rectores y Programas Presupuestarios de la Administración Pública del Estado de Puebla.
- Artículo 1 del Reglamento Interior del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla.
- Programa Anual de Evaluación del ejercicio fiscal 2023.

## Objetivos

### Objetivo General

Evaluar la consistencia sobre el diseño, normatividad y focalización de la población del programa, así como de la orientación del destino, ejercicio y resultados de los recursos públicos con los que cuenta el programa.

### Objetivos Específicos

- Analizar y valorar los elementos generales que constituyen el diseño del Programa y su consistencia con el problema, así como su pertinencia con respecto a los instrumentos de planeación estatales.
- Analizar si el Programa tiene definida una estrategia de cobertura de mediano y largo plazo y cuenta con mecanismos de focalización.
- Analizar los principales procesos establecidos para la operación del Programa.
- Analizar los resultados del Programa respecto a la atención del problema para el que fue creado.
- Analizar si el Programa cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios, así como los resultados del Programa.
- Proponer recomendaciones que sean susceptibles de implementarse para el cumplimiento de las metas y objetivos del Programa.

## Criterios Técnicos y metodológicos para la Evaluación del Pp

De conformidad con el Programa Anual de Evaluación 2023, se publicaron los Términos de Referencia para la Evaluación de Consistencia y Resultados de Programas Presupuestarios para el ejercicio fiscal 2022; los cuáles se encuentran publicados en el sitio oficial <https://evaluacion.puebla.gob.mx/index.php/metodologias>

La evaluación de Consistencia y Resultados se realizó conforme a los seis apartados temáticos que contemplaron un total de 21 preguntas, de las cuales 16 fueron de respuesta cerrada y 5 de respuesta abierta, como se observa en la siguiente Tabla:

Tabla. Relación de apartados y preguntas de la evaluación		
Apartado	Preguntas	Total
I. Diseño del Programa.	1 a 3	3
II. Planeación y contribución del Programa.	4 a 6	3
III. Cobertura y focalización del Programa.	7 a 10	4
IV. Operación del Programa	11 a 15	5
V. Análisis de resultados del Programa.	16 a 20	5
VI. Transparencia y rendición de cuentas.	21	1
	Total	21

De las 21 preguntas, 16 fueron respondidas con base en un esquema binario Si o No asignando un valor del 1 al 4 de acuerdo con su cumplimiento en función de las especificaciones, los incisos de cada pregunta y los criterios de identificación señalados en los TdR. Para dar respuesta a las preguntas se contó con justificación que fundamentó lo respondido, contemplando medios de verificación, evidencias documentales e información presentada por la Unidad Responsable del Programa presupuestario, o bien, con información de carácter oficial que se encuentre públicamente disponible.

Para el caso de las 5 preguntas restantes, se presenta una respuesta abierta sin asignación numeral, sin embargo, se realizó un análisis exhaustivo justificando el porqué de su respuesta a través de la argumentación y los medios de verificación pertinentes, o en su caso, hallazgos y recomendaciones.

En seguimiento a los TdR, el análisis y valoración sistemática que se realizó en cada pregunta y del Programa, y con un método mixto de trabajo de gabinete que incluyó, por un lado, la revisión documental y bibliográfica de toda la información concentrada en registros administrativos, documentos normativos, bases de datos, evaluaciones internas y/o externas, entre otras. Por otro lado, la verificación de la información valoración de esta en función de la relevancia, credibilidad y exactitud de la información.

En síntesis, el análisis de información exhaustivo y sistemático permitió identificar Aspectos Susceptibles de Mejora, utilizando los medios de verificación pertinentes para el análisis que permita verificar el cumplimiento del Programa, para ello, se incorporó información de años anteriores o posteriores al 2022, según el caso, con la finalidad de comparar las modificaciones o la preservación de información.

## Características del Pp

Nombre del Programa:	Conciliación laboral en conflictos de jurisdicción laboral.
Clave o categoría presupuestal:	E068
Responsable del Programa:	Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla
Año de inicio de operación del Programa:	2021
Tipo de evaluación:	Consistencia y Resultados
Año del Ejercicio Fiscal evaluado:	2022

Problema o necesidad que el Programa pretende atender, atenuar o resolver.

Ineficiencia en el desempeño para atender las solicitudes que presente la población económicamente activa ocupada del sector trabajadores subordinados y remunerados para la atención de los conflictos laborales

Fuente: "Diagnóstico del Programa presupuestario E068 2022", proporcionado por Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla.

La contribución del Programa a las Metas y objetivos estatales a los que se vincula.

PLAN ESTATAL DE DESARROLLO 2019-2024.

Eje: 03 Desarrollo económico para todas y todos.

Objetivo: 03 Impulsar el desarrollo económico sostenible en todas las regiones del estado, con un enfoque de género, identidad e interseccionalidad.

Estrategia: 02 Fortalecer el trabajo digno para impulsar la productividad y el bienestar.

Línea de Acción: 03 Brindar certeza jurídica y justicia laboral para generar estabilidad laboral.

PROGRAMA: 03 PROGRAMA INSTITUCIONAL DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA.

Temática: 01 Conciliación laboral.

Objetivo: 01 Fortalecer el trabajo digno para impulsar la productividad y el bienestar.

Estrategia: 01 Generar certeza jurídica para propiciar estabilidad laboral.

Línea de acción: 01 Ampliar la cobertura de atención a la población en temas de certeza jurídica en materia laboral.

Fuente: "Alineación del Programa Presupuestario E068. Conciliación laboral en conflictos de jurisdicción local, ejercicio fiscal 2022." Disponible en: [https://pbr.puebla.gob.mx/attachments/article/99/alineaciones\\_4to\\_trimestre\\_2022.pdf](https://pbr.puebla.gob.mx/attachments/article/99/alineaciones_4to_trimestre_2022.pdf)

Descripción de los objetivos del Programa, así como de los bienes y/o servicios que ofrece (componentes).

En el documento "Diagnóstico del Programa presupuestario E068 2022" en su apartado 2. Objetivos, indica que "el objetivo del Programa Conciliaciones Laborales, otorgar el servicio de conciliación especializada en materia laboral para la resolución de conflictos entre trabajadores y empleadores de una manera eficaz y expedita, evitando con esto, los vicios y prácticas que hoy en día se dan durante el desarrollo de un conflicto

laboral y que dan lugar a la incertidumbre jurídica”. De acuerdo con el Árbol de Objetivos el objetivo es *“Contribuir con la población económicamente activa poblana para que cuente con mejores condiciones de desarrollo mediante mecanismos de solución de conflictos.”*

Con base en el Resumen Narrativo de la Matriz de Indicadores para Resultados 2022, se desglosa lo siguiente:

Fin. Contribuir a perfeccionar las condiciones administrativas de la entidad mediante la atención a los conflictos laborales entre empleadores y la población económicamente activa ocupada del sector trabajadores subordinados y remunerados.

Propósito. La población económicamente activa ocupada del sector trabajadores subordinados y remunerados puede presentar solicitudes para atención de conflictos laborales por el eficiente desempeño administrativo.

Componente 1. Número de programas de atención a conflictos laborales entre trabajadores y patrones en la etapa de conciliación prejudicial realizados.

Componente 2. Número de programas administrativos para la orientación a resultados: planeación, eficiencia y logro de objetivos realizados.

Componente 3. Número de difusiones informativas en temas laborales en el estado de Puebla realizadas.

Componente 4. Número de programas para adecuar la infraestructura de la entidad realizados.

Fuente: “Diagnóstico del Programa presupuestario E068 2022” y “Árbol de Objetivos” proporcionados por Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla.

“Matriz de Indicadores para Resultados del ejercicio fiscal 2022 sobre el Programa Presupuestario E068. Disponible en:” [https://pbr.puebla.gob.mx/attachments/article/99/MIR\\_2022\\_4to\\_TRIMESTRE.pdf](https://pbr.puebla.gob.mx/attachments/article/99/MIR_2022_4to_TRIMESTRE.pdf)

Identificación y cuantificación de la población o área de enfoque			
Población	Descripción	Cuantificación	Unidad de medida
Potencial:	Población económicamente activa ocupada en el estado de Puebla	2,900,000	Población
Objetivo:	Población económicamente activa ocupada en el estado de Puebla del sector trabajador subordinados y remunerados que tienen algún conflicto con el empleador en el orden local (Junta de Conciliación y Arbitraje del estado de Puebla).	2,900,000	Población
Atendida:	Población económicamente activa ocupada en el Estado de Puebla, del sector trabajadores subordinados y remunerados que han sido apoyados o atendidos.	0	Población

Fuente: “Diagnóstico del Programa presupuestario E068 2022” proporcionados por Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla.

Presupuesto del Programa para el Ejercicio Fiscal evaluado		
Aprobado:	\$24,153,888.30	Fuente: Información proporcionada por Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla a través de “Formato técnico B. Presupuesto del Programa desagregado por Componentes”
Modificado:	\$23,092,730.87	Fuente: Información proporcionada por Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla a través de “Formato técnico B. Presupuesto del Programa desagregado por Componentes”
Devengado:	\$20,325,428.40	Fuente: Información proporcionada por Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla a través de “Formato técnico B. Presupuesto del Programa desagregado por Componentes”

Metas de los indicadores de Fin, Propósito y Componentes, así como los de nivel actividad que se consideren relevantes.

Nivel de objetivo	Meta	Unidad de medida
Fin	100.00	Procedimiento
Propósito	100.00	Acción
Componente 1	2.00	Programa
Componente 2	4.00	Programa
Componente 3	2.00	Difusión
Componente 4	1.00	Programa

Resumen de la valoración de la pertinencia del diseño del Programa respecto a la atención del problema o necesidad.

Del análisis al Pp E068, se identificó una sólida estructura programática documentada. Se observó que se aplicó el análisis lógico causal de la Metodología del Marco Lógico (MML) y se cuenta con documentos programáticos que justifican la creación e intervención del Programa. Cuanta con una estrecha alineación y vinculación al PED, ODS e instrumentos derivados del PED. Sus documentos programáticos establecen la estrategia de cobertura y definen los conceptos poblacionales como la población objetivo y su prospectiva de atención. Se observó que la estructura programática se actualiza periódicamente en intervalos anuales.

## Apartados de la evaluación

### I. Diseño del programa

1. ¿El problema o necesidad que busca resolver o atender el Programa cuenta con las siguientes características:

Tipo de pregunta	Condición	Respuesta general
Cerrada	Procede valoración cuantitativa	Sí

	Cumplimiento
a) Es consistente con los diferentes documentos programáticos del Programa (Diagnóstico del Programa, Árbol de problemas, Análisis de la Población Objetivo);	Sí
b) Se redacta de acuerdo con la Metodología del Marco Lógico (MML);	Sí
c) Delimita adecuadamente a la población o área de enfoque potencial u objetivo;	Sí
d) Se revisa o actualiza periódicamente?	Sí

Nivel	Criterio
4	El Programa tiene identificado el problema y/o necesidad que busca resolver o atender y cumple con todas las características establecidas en la pregunta.

#### Justificación:

#### Consideraciones particulares:

La evidencia documental que proporcionó el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, que fue la Unidad Responsable (UR) del Programa presupuestario “E068 Conciliación laboral en conflictos de jurisdicción local”, ejercicio fiscal 2022, incluyó documentos programáticos del Programa como Diagnóstico, Análisis de Población, Árbol de Problemas, Árbol de Objetivos, Concentrado de la MIR, Matriz de Indicadores para Resultados, Ficha Técnica de Indicadores, Ficha de Actividades y

Alineación a los instrumentos de planeación; por lo que la problemática documentada es consistente con los diferentes documentos programáticos, cumpliéndose el inciso a) de la pregunta. Del análisis realizado a dicha documentación programática del Pp E968, se identificó lo siguiente:

Problemática del Programa		
Diagnóstico	Árbol de Problemas	Análisis de la Población Objetivo
Un número importante de los trabajadores poblanos enfrentan desconocimiento de sus derechos laborales, juicios largos, condiciones desfavorables en sus centros de trabajo, falta de capacitación, desigualdad salarial a causa del género, discriminación por edad.	Ineficiencia en el desempeño para atender las solicitudes que presente la población económicamente activa ocupada del sector trabajadores subordinados y remunerados para la atención de los conflictos laborales.	Se requiere resolver los conflictos entre patrones y trabajadores en la etapa conciliatoria, ya que actualmente la justicia laboral es lenta, costosa, de difícil acceso y cuestionable; así mediante este procedimiento se combatirá la imparcialidad, la simulación, discrecionalidad y opacidad.

Fuente: "Diagnóstico del Programa presupuestario E068 2022", "Árbol de Problemas" y "Análisis de la Población Objetivo" proporcionados por Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla.

Como se observa en el cuadro anterior, se describe el problema o situación que requiere de una intervención pública, resume la situación problemática de forma clara y breve, se formula como un hecho negativo y se puede apreciar que la problemática central en el Árbol de Problemas cumple en su redacción de acuerdo con la Metodología<sup>1</sup> de Marco Lógico (MML), por lo que se cumple con el inciso b) del análisis de esta pregunta.

Considerando la documentación programática del Pp E068, se incluyeron los elementos que definen el problema en el siguiente cuadro:

Elementos para la definición del problema	
¿Cuál es la población o área de enfoque?	Población económicamente activa ocupada en el estado de Puebla del sector trabajador subordinados y remunerados que tienen algún conflicto con el empleador en el orden local.
Problemática central (identificar el problema real no los síntomas)	Rezago en el desahogo de los conflictos entre patrones y trabajadores en la etapa conciliatoria.
Magnitud del problema (línea base)	14,000 expedientes sin concluir.
Definición del problema	

Alto rezago en el desahogo de conflictos laborales entre trabajadores y patrones en la etapa conciliatoria.

<sup>1</sup> CONEVAL, Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (2013). *Guía para la Elaboración de la Matriz de Indicadores para Resultados*. (Pág. 23)

Al cuadro anterior, se generó una propuesta alterna de definición del Problema: “Alto rezago en el desahogo de conflictos laborales entre trabajadores y patrones en la etapa conciliatoria”.

Tomando en cuenta el documento “Análisis de la Población Objetivo”, del Pp E968, ejercicio fiscal 2022, se identificaron las siguientes definiciones:

Población potencial: 2,950,000 (STPS<sup>2</sup>-INEGI<sup>3</sup> 2022). Población económicamente activa ocupada en el estado de Puebla.

Población objetivo: 2,950,000 (STPS-INEGI 2022). Población económicamente activa ocupada en el estado de Puebla del sector trabajador subordinados y remunerados que tienen algún conflicto con el empleador en el orden local.

Población atendida. Población económicamente activa ocupada en el estado de Puebla del sector trabajador subordinados y remunerados que tienen algún conflicto con el empleador en el orden local atendidos.

Se considera que la definición y la cuantificación de los conceptos poblacionales cumple con las características que las definen para su delimitación y aplicación en los diferentes conceptos metodológicos que, de acuerdo con el Manual de Programación 2022 aplicaron en documentos programáticos como el Diagnóstico o el Análisis de la Población Objetivo. Por lo que se considera que cumple con el inciso c) analizado. Por otra parte, se observa área de oportunidad para ajustar la cuantificación de las poblaciones potencial y objetivo ahora que el Programa ya cuenta con cuatro ejercicios fiscales en lo que se ha ejecutado y existe información muy precisa del alcance que se tiene en la práctica.

Se observó que el Diagnóstico del Pp E068 se actualizó cada año desde 2021 hasta 2024, esto con base en la información y evidencias documentales que proporcionó el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, Unidad Responsable de la ejecución del Programa. Por lo que se identificó que el problema o necesidad se revisa anualmente y queda plasmado en documentado institucional. Por lo sí se cumple con el inciso d).

---

<sup>2</sup> STPS. Secretaría del Trabajo y Previsión Social

<sup>3</sup> INEGI. Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

2. ¿Existe justificación teórica o empírica de la intervención del Programa y ésta cumple con las siguientes características:

Tipo de pregunta	Condición	Respuesta general
Cerrada	Procede valoración cuantitativa	Sí

	Cumplimiento
a) Está documentada;	Sí
b) Sustenta el tipo de intervención que el Programa lleva a cabo;	Sí
c) Se revisa o actualiza la evidencia empleada para definir la intervención que realizará el Programa;	Sí
d) Es consistente con la lógica causal del problema que se busca resolver?	Sí

Nivel	Criterio
4	El Programa cuenta con una justificación teórica o empírica y cumple con todas las características mencionadas en la pregunta.

**Justificación:**

Se identificó que existen elementos programáticos documentados que permitieron verificar que el Programa presupuestario E068 sí justificó la intervención del Programa. Se encontró evidencia de documentación programática como el Diagnóstico del Pp E968, Árbol de Problemas, Árbol de Soluciones, Concentrado de la MIR, Análisis de la Población Objetivo, Matriz de Indicadores para Resultados, Ficha Técnica de Indicadores, Ficha de Actividades, Informes de Indicadores de Desempeño y otras evidencias documentales.

El Diagnóstico del Pp E068 contiene elementos de análisis que realizó la Unidad Responsable del Programa como la identificando de antecedentes, definición del problema, justificación del Pp, estado actual del problema, evolución del problema, experiencias de atención, árbol problemas, objetivos, árbol de objetivos, cobertura, metodología para la identificación de la población objetivo, entre otros elementos más que permitieron identificar que existió un análisis causal que sustenta teóricamente y empíricamente la intervención del Programa.

A continuación, se muestra de manera sintetizada el problema o necesidad que atiente el Pp E068, así como, la justificación sintetizada.

Problema o necesidad	Justificación sintetizada
Alto rezago en el desahogo de conflictos laborales entre trabajadores y patrones en la etapa conciliatoria.	Se requiere resolver los conflictos entre patrones y trabajadores en la etapa conciliatoria, toda vez actualmente la justicia laboral es lenta, costosa, de difícil acceso y cuestionable; mediante procedimientos que combata la parcialidad, la simulación, discrecionalidad y opacidad.

Como se puede observar en el cuadro anterior, los bienes o servicios que genera el Pp E068 se consideran “Prestación de Servicios Públicos”, por lo que corresponde a la Clasificación Programática “E”, referente a actividades del sector público, que se realizan en forma directa, regular y continua, para satisfacer demandas de la sociedad, de interés general, atendiendo a las personas en sus diferentes esferas jurídicas. Esto, con base en el “ACUERDO por el que se emite la clasificación programática (Tipología general)” del CONAC. Por lo que se considera que sí cumple con el inciso b).

Cada año, por procedimiento, el Diagnóstico se revisa y actualiza. Con evidencia proporcionada por la Unidad Responsable del Pp E068, se observó que cuanta desde 2021 hasta 2024 con el Diagnóstico actualizado para cada uno de esos ejercicios fiscales. En cada Diagnóstico se incluye un apartado llamado “Hoja de Control de Actualizaciones del Diagnóstico” que contiene datos de revisión, ejercicio fiscal, fecha y descripción de la modificación. Por lo que se considera que sí cumple con el inciso c).

La revisión o actualización que se realiza al Diagnóstico anualmente incluye los elementos que definen la problemática y la solución propuesta, pasando por el análisis causal que justifica la intervención del Programa, como los Árboles de Problemas y Objetivos, con base en la Metodología del Marco Lógico (MML). Es decir, se observa aplicación de la lógica causal en el Diagnóstico. Por lo que, se puede afirmar que sí cumple con el inciso d), ya que el Programa sí es consistente en su análisis que justifica su intervención y sí considera la lógica causal para identificar el problema a resolver.

### 3. ¿El Diagnóstico del Programa describe de manera específica:

Tipo de pregunta	Condición	Respuesta general
Cerrada	Procede valoración cuantitativa	Sí

		Cumplimiento
a)	El problema o necesidad identificado y que será atendido por el Programa;	Sí
b)	Causas, efectos y características del problema o necesidad, estructuradas y argumentadas de manera sólida o consistente de acuerdo con la Metodología del Marco Lógico (MML);	Sí
c)	Justificación sobre la vinculación a los objetivos de instrumentos de planeación, como los objetivos del Plan Estatal de Desarrollo (PED), Programa Institucional, así como a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS);	Sí
d)	Cuantificación y caracterización de la población o área de enfoque que presenta el problema o necesidad de manera lógica;	Sí
e)	Antecedentes y estado actual del problema o necesidad identificado;	Sí
f)	Periodo o plazo para su actualización?	Sí

Nivel	Criterio
4	El Programa cuenta con un diagnóstico y cumple con todas las características mencionadas en la pregunta.

#### Justificación:

La Unidad Responsable (UR) del Pp E068, el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, elaboró el Diagnóstico del Programa en el cual se observó que sí identifica el problema o necesidad que ha atendido con el Programa y es consistente con las actividades propias de la Institución. Se observó que el Diagnóstico contó apartados de análisis de antecedentes, definición del problema, justificación del Pp, estado actual del problema, evolución del problema, experiencias de atención, árbol problemas, objetivos, árbol de objetivos, cobertura, metodología para la identificación de la población objetivo, entre otros elementos más que

permiten considera que se tiene documentado el problema que atende el Programa. Por lo que se sí se cumple con el inciso a).

Las causas, efectos y características del problema o necesidad se incluyen en el Diagnóstico del Pp E068, se identificaron en dicho documento programático las estructuradas de análisis argumentadas de manera sólida de acuerdo con la Metodología del Marco Lógico (MML), se observó la aplicación de la lógica causal, en específico en la identificación del problema central mediante la construcción del Árbol del Problemas. También, se incluye en el diagnóstico el Árbol de Soluciones y el Concentrado de la MIR; por lo que describe de manera consistente el análisis causal que justifica la intervención del Programa. Se considera que sí cumple con el inciso b).

En el apartado “2. Objetivos”, del Diagnóstico, se identificó que la Unidad Responsable del Pp E068, sí justifica la vinculación del Programa con los instrumentos de planeación estatal:

*“El Plan Estatal de Desarrollo 2018-2024 establece en el Eje II. Desarrollo Económico para todas y todos cuyo objetivo es brindar certeza jurídica y justicia laboral para generar estabilidad laboral en el Estado. El Programa Sectorial de la Secretaría de Trabajo del Estado de Puebla establece en la Estrategia 1: Otorgar certeza jurídica a todos los sectores productivos del Estado, Acción 2: Ampliar la cobertura y la calidad de la atención a la población en temas de certeza jurídica y conciliación laboral. Estrategia 2: Promover la justicia laboral como herramienta para la generación de una cultura de paz y respeto en el Estado, Acción 1: Establecer el diálogo y la conciliación como elementos fundamentales para la estabilidad laboral”.*

Se considera que sí cumple con el inciso c), ya que el Programa sí se vincula y sí se alinea a los instrumentos de planeación estatal, lo cual se justifica en el Diagnóstico.

Es importante resaltar que, si bien, en el Diagnóstico no se incluye alineación o vinculación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), la Unidad Responsable sí los tiene en cuenta en el documento “Alienación del Programa Presupuestario”. Es decir, sí se encuentra alienado el Pp E068 al ODS 8, Trabajo Decente y Crecimiento Económico.

Respecto a la cuantificación y caracterización de la población o área de enfoque que presenta el problema o necesidad que el Pp E068 atiende para subsanarla, fue posible identificar en el Diagnóstico, en el apartado “3. Cobertura”, que la Unidad Responsable estableció los criterios y definiciones para la población de referencia, potencial, objetivo y atendida, así como, su cuantificación con base en datos de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) y del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), del año 2022. Por lo que se decir que se sí se cumple con el inciso d), dado que se cuantificó y caracterizó de manea lógica a la población o área de enfoque que presentó el problema o necesidad.

El Diagnóstico del Pp E068 considera en su estructura el apartado Antecedentes y Descripción del Problema, que incluyó el desarrollo de análisis respecto a los antecedentes, definición del problema, estado actual del problema y la evolución del problema. Es decir, sí describe de manera específica los antecedentes y el estado actual del problema o necesidad identificado, y por lo tanto se cumple con el inciso e).

El Diagnóstico del Pp E068, contiene un apartado llamado “Hoja de Control de Actualizaciones del Diagnóstico”, en donde registra de las veces que ha sido revisado y actualizado el Diagnóstico. Registra los datos cuando el Diagnóstico tiene alguna modificación, revisión o actualización, asentando los siguientes conceptos: Revisión y Ejercicio Fiscal, Fecha (dd/mm/aaaa), Descripción de la Modificación (Apartado / Subapartado). Siendo esto, se puede decir que sí cumple con el inciso f), ya que se pudo verificar que periodo o plazo de actualización, que es anual, y la Unidad Responsable del Programa cuenta con Diagnósticos de los ejercicios fiscales 2021, 2022, 2023 y 2024.

## II. Planeación y contribución del programa

4. ¿Cuál es el impacto del Programa en la contribución a los objetivos del Plan Estatal de Desarrollo (PED), así como a los Objetivos de Desarrollo Sostenido (ODS) considerando que:

Tipo de pregunta	Condición	Respuesta general
Cerrada	Procede valoración cuantitativa	Sí

	Cumplimiento
a) La contribución se encuentra documentada, es decir se establece la relación existente del Programa con los instrumentos de planeación estatal en un documento de carácter institucional;	Sí
b) Existe relación o similitud entre el Propósito del Programa y los objetivos o líneas de acción del PED o a los ODS, por ejemplo: a través de la población o área de enfoque objetivo;	Sí
c) El Propósito o componentes del Programa aporta al cumplimiento de alguna(s) de la(s) línea(s) de acción del PED o a los ODS;	Sí
d) De manera particular, los indicadores del Programa contribuyen o están alineados a los del PED?	Sí

Nivel	Criterio
4	El Propósito del Programa está vinculado con alguno de los instrumentos de planeación y cuenta con todos los aspectos mencionados en la pregunta.

### Justificación:

De acuerdo con la información y evidencias proporcionadas por el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, Unidad Responsable del Programa presupuestario "E068 Conciliación laboral en conflictos de jurisdicción local", ejercicio fiscal 2022, se pudieron identificar documentos institucionales que presentan la alineación del E068 y su contribución a los objetivos del Plan Estatal de Desarrollo (PED), así como a los Objetivos de Desarrollo Sostenido (ODS).

En la Tabla siguiente, se muestra la contribución que tuvo en el ejercicio fiscal 2022 el Pp E068 a los objetivos del PED y de los ODS.

Objetivo(s) del Programa	Objetivos del PED/ ODS	Líneas de Acción del PED y/o/Metas del ODS	Tipo de contribución y justificación
<p>Fin: Contribuir a perfeccionar las condiciones administrativas de la entidad mediante la atención a los conflictos laborales entre empleadores y la población económicamente activa ocupada del sector trabajadores subordinados y remunerados.</p> <p>Propósito: La población económicamente activa ocupada del sector trabajadores subordinados y remunerados puede presentar solicitudes para atención de conflictos laborales por el eficiente desempeño administrativo.</p> <p>Componente 1: Número de programas de atención a conflictos laborales entre trabajadores y patrones en la etapa de conciliación prejudicial realizados.</p> <p>Componente 2: Número de programas administrativos para la orientación a resultados: planeación, eficiencia y logro de objetivos realizados.</p> <p>Componente 3: Número de difusiones informativas en temas laborales en el estado de Puebla realizadas.</p> <p>Componente 4: Número de programas para adecuar la infraestructura de la entidad realizados.</p>	<p>PLAN ESTATAL DE DESARROLLO 2019-2024.</p> <p>Eje: 03 Desarrollo económico para todas y todos.</p> <p>Objetivo: 03 Impulsar el desarrollo económico sostenible en todas las regiones del estado, con un enfoque de género, identidad e interseccionalidad.</p> <p>OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS):</p> <p>ODS 8: Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos.</p>	<p>PLAN ESTATAL DE DESARROLLO 2019-2024</p> <p>Eje 03, Objetivo 03, Estrategia: 02 Fortalecer el trabajo digno para impulsar la productividad y el bienestar.</p> <p>Línea de Acción: 03 Brindar certeza jurídica y justicia laboral para generar estabilidad laboral.</p> <p>OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS).</p> <p>ODS 8, Meta 8.8: Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.</p>	<p>INCIDENCIA DIRECTA. del Propósito contribuye directamente a:</p> <p>PLAN ESTATAL DE DESARROLLO 2019-2024, Eje 03, Objetivo 03, Estrategia: 02 Fortalecer el trabajo digno para impulsar la productividad y el bienestar. Línea de Acción: 03 Brindar certeza jurídica y justicia laboral para generar estabilidad laboral.</p> <p>OBJETIVOS DEL DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS).</p> <p>ODS 8, Meta 8.8: Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.</p>

Fuente: Elaboración propia con base en información proporcionada por el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla. Alineación del Programa Presupuestario, ejercicio fiscal 2022.

Como se puede observar en la Tabla anterior, el Pp E068 cuenta con información documentada que permite encontrar que existe incidencia directa en la contribución del Propósito con Línea de Acción del Plan Estatal de Desarrollo 2019-2024, en su Eje 03, Objetivo 03, Estrategia: 02 Fortalecer el trabajo digno para impulsar la productividad y el bienestar. Línea de Acción: 03 Brindar certeza jurídica y justicia laboral para generar estabilidad laboral; así también, se observó incidencia directa con los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS), en el ODS 8, Meta 8.8: Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios. Expuesto esto, se puede decir que sí cumple con el inciso a).

Por otra parte, se observó que sí existe relación o similitud entre el Propósito del Pp E068 y la Línea de Acción 03 Brindar certeza jurídica y justicia laboral para generar estabilidad laboral, de la Estrategia 02, Objetivo 03, del Eje 03, del PED. Y, también, se encontró relación con el ODS 8, en su Meta 8.8, Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios. La relación y similitud se observó en la población objetivo, la población económicamente activa ocupada, es decir, los trabajadores. Con esto, se puede decir que sí cumple con el inciso b).

Como ya se expuso antes, el Pp E068, el Propósito tiene incidencia directa y contribuye al PED y a los ODS; en cuanto a sus Componentes, se observó que el Componente 1 (Número de programas de atención a conflictos laborales entre trabajadores y patrones en la etapa de conciliación prejudicial realizados) aporta al cumplimiento a la Línea de Acción 03 Brindar certeza jurídica y justicia laboral para generar estabilidad laboral, de la Estrategia 02, Objetivo 03, del Eje 03, del PED; y al ODS 8, en su Meta 8.8, Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes. Por lo que, en relación con el inciso c), sí hay aporte al cumplimiento de líneas de acción del PED y ODS. Los otros tres Componentes, están orientados al logro del Propósito, por lo que el Pp E068, se considera que sí contribuye y aporta al PED y a los ODS.

Los Indicadores de nivel Fin, Propósito y Componentes del Pp E068, ejercicio fiscal 2022, fueron:

Indicador Fin: Porcentaje de acciones administrativas aplicadas por el Centro de Conciliación.

Indicador Propósito: Porcentaje de acciones de mejora de desempeño administrativo realizadas para atender las solicitudes que presente la población económicamente activa ocupada en el estado de Puebla del sector trabajador subordinado y remunerado.

Componente 1: Programa de atención de solicitudes de conflictos laborales reportados por la población objetivo.

Componente 2: Número de programas administrativos para la orientación a resultados: planeación, eficiencia y logro de objetivos.

Componente 3: Realizar difusiones ciudadanas de atención a conflictos laborales.

Componente 4: Programas para adecuar la infraestructura de la entidad.

Como se puede observar, los Indicadores del Programa están orientados al medir el desempeño del Programa, el cual tiene incidencia directa y contribuye al PED y a los ODS. Los Indicadores del Propósito y del Componente 1, son los que reflejan una contribución y alineación mayor, tanto al PED como al ODS 8. Por lo cual, se cumple con el inciso d).

5. ¿Cuál es el impacto del Programa en la contribución a los objetivos del Plan Estatal de Desarrollo (PED) o programa derivado, considerando que:

Tipo de pregunta	Condición	Respuesta general
Cerrada	Procede valoración cuantitativa	Sí

	Cumplimiento
a) La contribución se encuentra documentada, es decir se establece la relación existente del Programa con el PED o su programa derivado en un documento de carácter institucional;	Sí
b) Existe relación o similitud entre el Propósito del Programa y los objetivos o líneas de acción del PED o su programa derivado: por ejemplo a través de la población o área de enfoque objetivo;	Sí
c) El Propósito o componentes del Programa aporta al cumplimiento de alguna(s) de la(s) línea(s) de acción del el PED o su programa derivado;	Sí
d) De manera particular, los indicadores del Programa están alineados al PED o su programa derivado?	Sí

Nivel	Criterio
4	El Programa cuenta con una relación con el PED o su programa derivado y cuenta con cuatro de los aspectos mencionados en la pregunta.

**Justificación:**

Con base en las evidencias e información proporcionada por el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, Unidad Responsable del Pp “E068 Conciliación laboral en conflictos de jurisdicción local”, ejercicio fiscal 2022, fue posible identificar los documentos programáticos que contienen la alineación del E068 y su contribución a los objetivos del Plan Estatal de Desarrollo (PED), así como a los Programas derivados del PED.

A continuación, se muestra en la siguiente Tabla, la contribución que tuvo el Pp E068, ejercicio fiscal 2022, a los objetivos del PED y de sus Programas derivados.

Objetivo(s) del Programa	Objetivos del PED/ ODS	Líneas de Acción del PED y/o/Metas del ODS	Tipo de contribución y justificación
<p>Fin: Contribuir a perfeccionar las condiciones administrativas de la entidad mediante la atención a los conflictos laborales entre empleadores y la población económicamente activa ocupada del sector trabajadores subordinados y remunerados.</p> <p>Propósito: La población económicamente activa ocupada del sector trabajadores subordinados y remunerados puede presentar solicitudes para atención de conflictos laborales por el eficiente desempeño administrativo.</p> <p>Componente 1: Número de programas de atención a conflictos laborales entre trabajadores y patrones en la etapa de conciliación prejudicial realizados.</p> <p>Componente 2: Número de programas administrativos para la orientación a resultados: planeación, eficiencia y logro de objetivos realizados.</p> <p>Componente 3: Número de difusiones informativas en temas laborales en el estado de Puebla realizadas.</p> <p>Componente 4: Número de programas para adecuar la infraestructura de la entidad realizados.</p>	<p>PLAN ESTATAL DE DESARROLLO 2019-2024.</p> <p>Eje: 03 Desarrollo económico para todas y todos.</p> <p>Objetivo: 03 Impulsar el desarrollo económico sostenible en todas las regiones del estado, con un enfoque de género, identidad e interseccionalidad.</p> <p>PROGRAMA: 03 PROGRAMA INSTITUCIONAL DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>Temática: 01 Conciliación laboral.</p> <p>Objetivo: 01 Fortalecer el trabajo digno para impulsar la productividad y el bienestar.</p>	<p>PLAN ESTATAL DE DESARROLLO 2019-2024</p> <p>Eje 03, Objetivo 03, Estrategia: 02 Fortalecer el trabajo digno para impulsar la productividad y el bienestar.</p> <p>Línea de Acción: 03 Brindar certeza jurídica y justicia laboral para generar estabilidad laboral.</p> <p>PROGRAMA: 03 PROGRAMA INSTITUCIONAL DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>Temática 01, Objetivo: 01, Estrategia: 01 Generar certeza jurídica para propiciar estabilidad laboral.</p> <p>Línea de acción: 01 Ampliar la cobertura de atención a la población en temas de certeza jurídica en materia laboral.</p>	<p>INCIDENCIA DIRECTA del Propósito contribuye directamente a:</p> <p>PLAN ESTATAL DE DESARROLLO 2019-2024, Eje 03, Objetivo 03, Estrategia: 02 Fortalecer el trabajo digno para impulsar la productividad y el bienestar. Línea de Acción: 03 Brindar certeza jurídica y justicia laboral para generar estabilidad laboral.</p> <p>PROGRAMA: 03 PROGRAMA INSTITUCIONAL DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL DEL ESTADO DE PUEBLA.</p> <p>Temática 01, Objetivo: 01, Estrategia: 01 Generar certeza jurídica para propiciar estabilidad laboral.</p> <p>Línea de acción: 01 Ampliar la cobertura de atención a la población en temas de certeza jurídica en materia laboral.</p>

Fuente: Elaboración propia con base en información proporcionada por el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla. Alineación del Programa Presupuestario, ejercicio fiscal 2022.

En la Tabla anterior, se muestra como el Pp E068 tiene incidencia directa en la contribución del Propósito con Línea de Acción del Plan Estatal de Desarrollo 2019-2024, en su Eje 03, Objetivo 03, Estrategia: 02 Fortalecer el trabajo digno para impulsar la productividad y el bienestar. Línea de Acción: 03 Brindar certeza jurídica y justicia laboral para generar estabilidad laboral; así también, se observó incidencia directa con los Programa: 03 Programa Institucional del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, Temática 01, Objetivo: 01, Estrategia: 01 Generar certeza jurídica para propiciar estabilidad laboral. Línea de acción: 01 Ampliar la cobertura de atención a la población en temas de certeza jurídica en materia laboral. Expuesto esto, se afirma que cumple con el inciso a).

Se observó que sí existe estrecha relación y similitud entre el Propósito del Pp E068 y la Línea de Acción 03 Brindar certeza jurídica y justicia laboral para generar estabilidad laboral, de la Estrategia 02, Objetivo 03, del Eje 03, del PED. Por otra parte, también se halló estrecha relación y similitud con el Programa Institucional 03 del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, en su Temática 01, Objetivo: 01, Estrategia: 01 Generar certeza jurídica para propiciar estabilidad laboral, con Línea de acción: 01 Ampliar la cobertura de atención a la población en temas de certeza jurídica en materia laboral. Dado que la relación y similitud se observó en la población objetivo, se puede afirmar que se cumple con el inciso b).

Con lo mostrado en la Tabla de arriba, el Propósito del Pp E068 tiene incidencia directa y contribuye al PED y al Programa Institucional 03. Los Componentes del Pp E068, también presenta relación con los objetivos del PED y del Programa Institucional 03; se observó que el Componente 1 (Número de programas de atención a conflictos laborales entre trabajadores y patrones en la etapa de conciliación prejudicial realizados) aporta al cumplimiento a la Línea de Acción 03 Brindar certeza jurídica y justicia laboral para generar estabilidad laboral, de la Estrategia 02, Objetivo 03, del Eje 03, del PED; y al Programa Institucional 03, en su Temática 01, Objetivo 01, Estrategia 01, con Línea de acción 01: Ampliar la cobertura de atención a la población en temas de certeza jurídica en materia laboral. Con esto, en referencia con el inciso c), se identificó que existe aporte al cumplimiento de líneas de acción del PED y del Programa Institucional derivado del PED. Los otros tres Componentes, están orientados al logro del Propósito, por lo que el Pp E068, se considera que existe relación y contribución al PED y al Programa Institucional 03.

Los Indicadores de nivel Fin, Propósito y Componentes del Pp E068, ejercicio fiscal 2022, fueron:

Indicador Fin: Porcentaje de acciones administrativas aplicadas por el Centro de Conciliación.

Indicador Propósito: Porcentaje de acciones de mejora de desempeño administrativo realizadas para atender las solicitudes que presente la población económicamente activa ocupada en el estado de Puebla del sector trabajador subordinado y remunerado.

Componente 1: Programa de atención de solicitudes de conflictos laborales reportados por la población objetivo.

Componente 2: Número de programas administrativos para la orientación a resultados: planeación, eficiencia y logro de objetivos.

Componente 3: Realizar difusiones ciudadanas de atención a conflictos laborales.

Componente 4: Programas para adecuar la infraestructura de la entidad.

Los Indicadores del Programa presupuestario E068 están orientados al medir su desempeño, y tienen incidencia directa y contribuye al PED y el Programa Institucional 03. Se destaca que los Indicadores del Propósito y del Componente 1, son los que tienen una contribución y alineación con mayor incidencia, tanto al PED como al Programa Institucional 03. Con lo cual, se cumple con el inciso d).

6. ¿La institución ha identificado los retos de corto, mediano y largo plazo que enfrenta el Programa en el cumplimiento de sus objetivos y en la atención del problema público que pretende atender?

Tipo de pregunta	Condición	Respuesta general
Abierta	No procede valoración cuantitativa.	No aplica

**Justificación:**

Se observó que el Programa presupuestario “E068 Conciliación laboral en conflictos de jurisdicción local”, ejercicio fiscal 2022, mantuvo en su Diagnóstico 2022 los mismos datos del análisis de la Estrategia de Cobertura del ejercicio fiscal inmediato anterior. Se revisó el Diagnóstico 2024 del Programa, y se hallaron datos que denotan que, en la actualización del Diagnóstico la Unidad Responsable, el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, contó con elementos estadísticos que le permitió redefinir el alcance y la cuantificación de los conceptos poblacionales a números muy específicos y con mayor maniobrabilidad para establecer metas con indicadores factibles y sólidos.

Revisando los documentos programáticos que la Unidad Responsable proporcionó a esta Instancia Evaluadora, se identificaron, entre otros, el Análisis de la Población Objetivo 2022 y la Metodología integración y operación del Padrón de Beneficiarios del Pp 2023; los cuales contienen, análisis de información respecto a los conceptos poblacionales. Es importante mencionar que estos documentos programáticos de carácter institucional consideraron, al igual que el Diagnóstico 2022, a la población económicamente activa total del estado de Puebla, como la población de referencia, potencial y objetivo. Los cual, se considera no idóneo para establecer el acotamiento de la población objetivo, y posteriormente la población atendida. Es decir, si se conservara como dato de referencia de población objetivo igual al total de la población económicamente activa, denotaría un análisis de los conceptos poblacionales muy laxo y poco factible de atender. Por otra parte, se observó que, al tratarse de un programa de reciente creación, el Pp E068, la Unidad Responsable, no contaba con datos estadísticos actualizados para establecer cuantificaciones poblacionales con mayor apego a las capacidades de atención del Programa.

La Unidad Responsable del Pp E068, proporcionó junto con las evidencias para la realización de la presente evaluación, documentos programáticos de los ejercicios fiscales 2023 y 2024, entre los cuales se pudo identificar Metodologías para la integración y operación del Padrón de Beneficiarios, Análisis de la Población Objetivo y Diagnósticos, con los cuales fue posible observar que el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, realizó una depuración y análisis de los datos de los conceptos poblacionales, es decir, replanteo la estrategia de cobertura con proyección futura, por

primera vez, para el ejercicio fiscal 2024, con cifras poblacionales con mayor apego a las capacidades de la Institución.

Los retos que se vislumbran del Pp E068, se incluyen en la siguiente tabla:

Retos de corto, mediano y largo plazo		
Corto plazo	Mediano plazo	Largo plazo
Atender a 2,950,000 personas, que representa a la población económicamente activa ocupada en el estado de Puebla (Ejercicio Fiscal 2022, STPS-INEGI)	Atender al menos 13,693 audiencias, que equivaless al mismo número que se celebraron en 2023.	Atender al 100% de las audiencias que se solicitan en un año.

Fuente: Elaboración propia con información proveniente de Metodologías para la integración y operación del Padrón de Beneficiarios, Análisis de la Población Objetivo y Diagnósticos del Pp E068, proporcionados por el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla.

Aunque existen documentos programáticos que proyectan desafíos o retos para el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, en cuanto a la cobertura de la población objetivo, no se hallaron datos específicos que la Institución haya generado para un reto a largo plazo, por lo que de acuerdo con los objetivos resultados del análisis causal es factible proyectar un reto de atender el 100% de las solicitudes que ingresan al Centro de Conciliación Laboral.

### III. Cobertura y focalización del programa

7. ¿Las poblaciones o áreas de enfoque potencial y objetivo están definidas en documentos oficiales o en el diagnóstico del problema o necesidad del Programa y cuentan con la siguiente información o características:

Tipo de pregunta	Condición	Respuesta general
Cerrada	Procede valoración cuantitativa	Sí

	Cumplimiento
a) Unidad de medida;	Sí
b) Cuantificación, y en su caso, desagregación geográfica;	Sí
c) Incluye la metodología para su cuantificación, caracterización y, en su caso, desagregación, así como fuentes de información;	Sí
d) Se define un plazo para su revisión y actualización (de acuerdo con su metodología);	Sí
e) Se relaciona con la problemática que se busca atender a través del Programa;	Sí
f) Existe evidencia del uso de las definiciones de población o área de enfoque en la planeación y ejecución de los servicios o acciones que el Programa lleva a cabo?	Sí

Nivel	Criterio
4	El Programa cuenta con información documentada sobre la población o área de enfoque potencial y objetivo cuenta con todos los aspectos mencionados en la pregunta

#### Justificación:

Con los documentos programáticos que proporcionó el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, del Pp “E068 Conciliación laboral en conflictos de jurisdicción local”, ejercicio fiscal 2022, en específico del Diagnóstico del Programa para correspondiente a ese ejercicio fiscal, fueron identificadas las características y definiciones de los conceptos poblacionales

potencial, objetivo y atendida que, junto con la cuantificación, unidad de medida, fuentes de información y estrategia de cobertura.

A continuación, en la siguiente tabla, se muestra la información identificada de los conceptos poblacionales del Pp E068, ejercicio fiscal 2022:

Identificación y cuantificación de la población o área de enfoque del Programa				
Población	Descripción	Cuantificación	Unidad de medida	Fuentes de información
Potencial	Población económicamente activa en el estado de Puebla.	2,900,000	Población	Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
Objetivo	Población económicamente activa ocupada en el estado de Puebla del sector trabajador subordinados y remunerados que tienen algún conflicto con el empleador en el orden local (Junta de Conciliación y Arbitraje del estado de Puebla).	2,900,000	Población	Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla
Atendida	Población económicamente activa ocupada en el Estado de Puebla, del sector trabajadores subordinados y remunerados que han sido apoyados o atendidos.	0	Población	Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla.

**Metodología para la cuantificación de la población o área de enfoque potencial y objetivo**

De acuerdo con el Diagnóstico del Pp E068, ejercicio fiscal 2022, en su apartado 3. Cobertura y 3.1 Metodología para la identificación de la población objetivo y definición de fuentes de información, se definieron los conceptos poblacionales:

Población de referencia: Población económicamente activa en el estado de Puebla (STPS-INEGI 2019).

Población potencial: 2,900,00 es la población económicamente activa en el estado de Puebla, hablamos de personas que se encuentran realizando una actividad

Población objetivo: 2,900,000 aproximadamente población económicamente activa ocupada en el estado de Puebla del sector trabajador subordinados y remunerados que necesitan capacitarse en materia laboral.

Población atendida (beneficiarios): Población económicamente activa ocupada en el Estado de Puebla, del sector trabajadores subordinados y remunerados que han sido apoyados o atendidos.

Fuente: Elaboración propia con información del Diagnóstico del Pp E068, ejercicio fiscal 2022.

Como se puede observar, en la Tabla anterior, los datos de los conceptos poblacionales del Programa presupuestario E068 contó en su Diagnóstico con la definición de Unidad de Medida ('Población') de manera homologada para cada uno de los conceptos poblacionales del Programa, por lo que cumple con el inciso a).

También se identificó en el Diagnóstico que los conceptos poblacionales fueron cuantificados, excepto el de Población Atendida, debido a la reciente creación del Programa. Por lo que se puede afirmar que cumple con el inciso b). Se considera que un área de mejora podría estar en la cuantificación de la Población Objetivo, y que, al revisar el Diagnóstico más reciente, se pudo constatar que ya fue ajustado el valor de dicho concepto poblacional.

La metodología que definió a los conceptos poblacionales, así como el método para establecer la cuantificación y caracterización de las poblaciones referencia, potencial, objetivo y atendida que, de acuerdo con la normatividad vigente, se observó en el apartado 3. Cobertura, punto 3.1 Metodología para la identificación de la población objetivo y definición de fuentes de información, del Diagnóstico del Pp E068, ejercicio fiscal 2022. Por lo que se cumple con el inciso c).

En dicho apartado 3. Cobertura, del Diagnóstico del Pp E068, se identificó la “Periodicidad para realizar la actualización” de los conceptos poblacionales (referencia, potencial, objetivo y atendida), observándose que el periodo de actualización es anual, en concordancia con el proceso de programación que la Secretaría de Planeación y Finanzas coordina año con año. Con esto, se cumple con el inciso d).

Los conceptos poblacionales que fueron definidos en el Diagnóstico del Pp E068, se consideraron consistentes con los objetivos del Programa presupuestario, ya que la Población Objetivo se encuentra estrechamente vinculada con en el Resumen Narrativo del Propósito: “La población económicamente activa ocupada del sector trabajadores subordinados y remunerados puede presentar solicitudes para atención de conflictos laborales por el eficiente desempeño administrativo”; por lo que se observa una relación directa entre ambas definiciones, cumpliéndose así con el inciso e).

Por último, se identificó que sí existe evidencia del uso de las definiciones de los conceptos poblacionales, tanto en la planeación como en la ejecución de los servicios o acciones que el Programa generó. De acuerdo con la evidencia que existe del uso de las definiciones de población en la planeación y ejecución de los servicios o acciones que general el Pp E068, fue identificado en el Informe de Avance de Indicadores para Resultados, del periodo de Enero a Diciembre de 2022, que reportó el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, respecto del Programa presupuestario E068, un avance del 100% en el cumplimiento del Indicador del nivel Propósito (Porcentaje de acciones de mejora de desempeño administrativo realizadas para atender las solicitudes que presente la población económicamente activa ocupada en el estado de Puebla del sector trabajador subordinado y remunerado). Como se puede observar, el nombre del Indicador del Propósito empleó el concepto la Población Objetivo definida en los documentos programáticos, como el Diagnóstico. Por lo que se cumple con el inciso e).

**8. ¿La población objetivo o área de enfoque identificada:**

Tipo de pregunta	Condición	Respuesta general
Cerrada	Procede valoración cuantitativa	Sí

	Cumplimiento
a) Se relaciona con la problemática que busca solucionar el Programa;	Sí
b) Se encuentra correctamente acotada, por lo que es consistente con los demás conceptos poblacionales (referencia, potencial y objetivo);	Sí
c) Presenta una explicación de la focalización que realiza por criterios, como: ubicación espacial, grupos etarios, género, nivel de ingreso, grupos vulnerables, límites administrativos o técnicos, entre otros;	Sí
d) Es homogénea entre los diferentes documentos que componen el Programa?	Sí

Nivel	Criterio
4	La población objetivo o área de enfoque identificada por el Programa cumple con todas las características establecidas.

**Justificación:**

Con los documentos programáticos y las evidencias que proporcionó el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, respecto del Programa presupuestario E068, fue posible observar la estrecha relación que existe entre la población objetivo definida en la problemática a atender o subsanar con la intervención del Programa en relación con la población objetivo definida en el Resumen Narrativo del Propósito del mismo Programa presupuestario; se observó igualmente en los documentos programáticos del Pp E068 considera a los conceptos poblacionales de manera consistente respecto a la población a la que está dirigida el Programa; el análisis de descripción, cobertura y focalización de la Población Objetivo del Programa se observó que guarda homogeneidad entre los documentos programáticos del Pp E068 que fueron presentados como evidencia para el presente análisis.

La Población Objetivo de acuerdo con los documentos programáticos abajo referidos, se describe en la siguiente Tabla:

Población Objetivo		
Diagnóstico (Apartado 3.1 Metodología para la identificación de la población objetivo y definición de fuentes de información)	MIR (Beneficiarios)	MIR (Resumen narrativo Propósito)
Población económicamente activa ocupada en el estado de Puebla del sector trabajador subordinados y remunerados que necesitan capacitarse en materia laboral.	Población económicamente activa ocupada en el estado de Puebla del sector trabajador subordinados y remunerados que tienen algún conflicto con el empleador en el orden local atendidos.	La población económicamente activa ocupada del sector trabajadores subordinados y remunerados puede presentar solicitudes para atención de conflictos laborales por el eficiente desempeño administrativo.

Problema		
Diagnóstico (Apartado 1.2 Definición del problema)	Análisis de la Población Objetivo (2. Planteamiento del Problema del Programa)	Árbol de problemas
Un número importante de los trabajadores poblanos enfrentan desconocimiento de sus derechos laborales, juicios largos, condiciones desfavorables en sus centros de trabajo, falta de capacitación, desigualdad salarial a causa del género, discriminación por edad.	Se requiere resolver los conflictos entre patrones y trabajadores en la etapa conciliatoria, ya que actualmente la justicia laboral es lenta, costosa, de difícil acceso y cuestionable; así mediante este procedimiento se combatirá la imparcialidad, la simulación, discrecionalidad y opacidad.	Ineficiencia en el desempeño para atender las solicitudes que presente la población económicamente activa ocupada del sector trabajadores subordinados y remunerados para la atención de los conflictos laborales.

Fuente: Elaboración propia con información del Diagnóstico del Pp E068, ejercicio fiscal 2022; y Matriz de Indicadores para Resultados del Pp E068, ejercicio fiscal 2022.

De la información concentrada en la Tabla anterior, comparando la parte de la información del Problema, se puede observar que la Población Objetivo definida en el Diagnóstico se encuentra presente en el apartado de 1.2 Definición del Problema (“trabajadores poblanos”); en el Análisis de la Población Objetivo del Pp E068 también se encuentra presente (“patrones y trabajadores”); con la evidencia que proporcionó la Unidad Responsable, del Árbol de Problemas, se puede observar que la Población Objetivo encuentra también presente (“población económicamente activa ocupada del sector trabajadores subordinados y remunerados”) y se relaciona con la problemática que se busca solucionar. Por lo que resumen, se puede decir que la Población Objetivo se relaciona con la problemática que se busca solucionar, y con ello se cumple con el inciso a).

De acuerdo con la metodología que aplicó el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, Unidad Responsable de Pp E068, ejercicio fiscal 2022, respecto a la Población Objetivo, se identificó que se acotó de manera correcta con los conceptos poblacionales de referencia y población potencial, lo que es consistente entre dichas definiciones poblacionales, ya que, en cada una de estas, se considera a la población económicamente activa del estado de Puebla.

Con ello, se puede ver que, ya que los conceptos poblacionales se encuentran correctamente acotados y, también, consistentes entre sí. Por lo que se cumple con el inciso b).

Dado que el Pp “E068 Conciliación laboral en conflictos de jurisdicción local”, es un programa orientado a subsanar el rezago en materia de atención a conflictos laborales entre patrones y trabajadores, que se presentan en el territorio del estado de Puebla, lo cual se describe y explica de manera focalizada en el Diagnóstico del Pp E068, ejercicio fiscal 2022, en el apartado 3. Cobertura, incluyendo las definiciones de los conceptos poblacionales y acotación, como ya se ha explicado. Siendo esto, se considera cumplido el inciso c).

Se puede observar en la comparación de las redacciones donde se involucra la Población Objetivo, en la Tabla anterior, que en cada uno de los tres casos mostrados el común denominador es la “Población económicamente activa”, es decir, es consistente y se encuentra presente en el Diagnóstico (Apartado 3.1 Metodología para la identificación de la población objetivo y definición de fuentes de información) en la Población Objetivo de la Matriz de Indicadores para Resultados y en el Resumen Narrativo del Propósito de la MIR del Pp E068, por lo que se puede afirmar que se cumple con el inciso d).

9. A partir de las definiciones de la población o área de enfoque potencial, la población objetivo y la población atendida, ¿se ha logrado la cobertura propuesta por el Programa?

Tipo de pregunta	Condición	Respuesta general
Cerrada	Procede valoración cuantitativa	Sí

Nivel	Criterio
4	La evolución de la cobertura del programa ha sido entre el 91% y 115%.

**Justificación:**

El Programa presupuestario “E068 Conciliación laboral en conflictos de jurisdicción local”, es un programa de reciente creación, iniciando su operación en el ejercicio fiscal 2021. Con las evidencias, la documentación programática y la información proporcionada por el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, fue posible revisar y analizar la evolución de la cobertura del Pp E068 del ejercicio fiscal 2021 al ejercicio fiscal 2024.

De acuerdo con los TdR, en la Tabla de abajo, “Evolución de la Cobertura”, se integró un concentrado de información que permite comparar la evolución que han tenido las poblaciones Potencial, Objetivo y Atendida, la Unidad de Medida (Población) y el porcentaje de la cobertura poblacional.

Evolución de la cobertura					
Población	Unidad de Medida	2021	2022	2023	2024
Potencial:	Población	2,900,000	2,900,000	2,885,115	14, 850
Objetivo:	Población	2,900,000	2,900,000	2,885,115	13,693
Atendida:	Población	0	0	0	13, 314
$\frac{PA \times 100}{PO}$	Porcentaje	0%	0%	0%	97.23

\*Nota: El cuadro se integrará desde el año en el que inició operaciones el Programa.

PA: Población Atendida.

PO: Población Objetivo.



Como se observa, puesto que se trata en el ejercicio fiscal 2022, de un Programa de reciente creación, no contaba con datos estadísticos que permitieran de arranque establecer parámetros cercanos a la cobertura deseada del Pp. Como fue avanzando la operación del Programa, después de dos años, en el ejercicio fiscal 2023, se observa que ya contaron con el dato de Población Atendida, con el cual fue posible calcular el porcentaje de cobertura del Programa, el cual, en el Diagnóstico del ejercicio fiscal 2024, tuvo una cobertura del 97.23%; cumpliendo con el dato resultado entre el 91% y 115% del avance en su cobertura anual. Por lo que se cumple con el nivel 4 de la valoración cuantitativa.

10. ¿Existe documentación que permita conocer qué instancias, actores o beneficiarios (población o área de enfoque atendida) reciben o se atienden a través de los componentes del Programa y que:

Tipo de pregunta	Condición	Respuesta general
Cerrada	Procede valoración cuantitativa	Sí

	Cumplimiento
a) Incluya las características de la población o área de enfoque atendida definida en su documento normativo o institucional;	Sí
b) Incluya el tipo de apoyo, de acciones o de componentes entregados;	Sí
c) Esté sistematizada e incluya una clave de identificación por destinatario que no cambie en el tiempo;	No
d) Cuente con mecanismos documentados para su selección, verificación, seguimiento, depuración y/o actualización?	No

Nivel	Criterio
2	El Programa recolecta información acerca de dos de los aspectos establecidos.

**Justificación:**

Con la información documental y la evidencia proporcionada por el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, fueron identificados diversos documentos programáticos que contienen información suficiente para conocer el destino de los bienes y servicios que genera el Pp E068, que refieren a la “Población económicamente activa ocupada del sector trabajadores subordinados y remunerados para la atención de los conflictos laborales”, en el estado de Puebla.

De la revisión realizada a la definición y características de la población atendida, incluida en el apartado 3. Cobertura del Diagnóstico del Pp E068, ejercicio fiscal 2022, y observando que los resultados reportados en el documento ‘Avance de Indicadores de Resultados’ de la Cuenta Pública 2022, del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, respecto al Programa presupuestario E068, se observó consistencia del objetivo reportado en el nivel

Propósito de la MIR, que incluye en su redacción a la población atendida (“La población económicamente activa ocupada del sector trabajadores subordinados y remunerados puede presentar solicitudes para atención de conflictos laborales por el eficiente desempeño administrativo”), que, a su vez, es homogénea con la definida en el Diagnóstico antes señalado. Dado que la población atendida se incluye en dichos documentos programáticos, es decir, en el Diagnóstico y MIR del Programa y en el reporte de ‘Avance de Indicadores de Resultados’ del ejercicio fiscal 2022, se cumple con el inciso a), al existir documentación que permita conocer la población atendida.

Los Componentes del Programa presupuestario E068 fueron cuatro en el ejercicio fiscal 2022, y entregaron los bienes o servicios siguientes:

Componente 1: Programas de atención a conflictos laborales entre trabajadores y patrones en la etapa de conciliación prejudicial.

Componente 2: Programas administrativos para la orientación a resultados: planeación, eficiencia y logro de objetivos.

Componente 3: Difusiones informativas en temas laborales en el estado de Puebla.

Componente 4: Programas para adecuar la infraestructura de la entidad.

Como puede observarse, es posible identificar el tipo de apoyo, acción o servicio que se otorgó mediante el Programa. Se puede apreciar, que solo el Componente 1 está dirigido directamente al beneficiario. Los resultados alcanzados por cada uno de los cuatro Componentes fueron encontrados en el ‘Informe de Evaluación de la Gestión a los Programas Presupuestarios del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022’, reportados por el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, incluyendo, el reporte de ‘Cumplimiento de los Indicadores de nivel Componente’ del Programa presupuestario E068, ejercicio fiscal 2022. A continuación, se presentan los resultados en el avance de cumplimiento anual de los cuatro Componentes del Pp E068, que fueron los siguientes:

Componente 1: 100.00%.

Componente 2: 100.00%.

Componente 3: 100.00%.

Componente 4: 100.00%.

Con esto, puede afirmarse que sí existe documentación de carácter oficial e institucional que incluye el tipo de apoyo o servicio entregado por los Componentes a la población atendida. Por lo que, se cumple con el inciso b).

Revisando la evidencia documental que proporcionó la Unidad Responsable del Pp E068, no se encontró información o documento del registro o seguimiento de los bienes o servicios que entregó el Pp E068 para su manejo, conocimiento y control con algún sistema de información, bases de datos o software informático, que haya considerado incluir una clave de identificación única por beneficiario y la cual no cambia en el tiempo, es decir, no se halló padrón de beneficiarios o bases de datos similar, por lo que no se puede afirmar que se cumpla el inciso c). Se sugiere, con las reservas y el tratamiento debido para el manejo de datos personales y con apego a la normatividad aplicable, generar los padrones de beneficiarios anualmente que resulten de la entrega de los bienes o servicios que generan los Componentes para la población atendida. Es importante comentar que, entre la evidencia que proporcionó la Unidad Responsable del Pp E068, se identificó documento que describe la "Metodología integración y operación del Padrón de Beneficiarios del Pp", el cual ya es un avance en el sustento para integrar y generar el padrón de beneficiarios del programa para futuros ejercicios fiscales.

Con la evidencia e información proporcionada por la Unidad Responsable del Pp E068, no se identificaron mecanismos documentados para la selección, verificación, seguimiento, depuración o actualización de los bienes y servicios que el Programa entrega. Por otra parte, no fue posible identificar evidencias de las instancias solicitantes, beneficiadas o atendidas por el Programa. Con lo cual, no se cumple con el inciso d). Se recomienda implementar un mecanismo que permita sistematizar los procesos para el logro de los Componentes, y que incluya el registro, selección, otorgamiento, seguimiento y comprobación de los bienes o servicios brindados a la población atendida o beneficiada.

## IV. Operación del programa

11. ¿El Programa dispone de un documento(s) normativo(s) en el(los) que(cuales) se establezca(n) y/o considere(n) las características siguientes:

Tipo de pregunta	Condición	Respuesta general
Cerrada	Procede valoración cuantitativa	Sí

	Cumplimiento
a) Identifique el Fin, Propósito, Componentes y Actividades;	Sí
b) Los procesos y/o subprocesos para su operación;	No
c) Las instancias y/o actores involucrados en su operación;	Sí
d) Se encuentran públicos?	Sí

Nivel	Criterio
3	El Programa tiene documentos normativos que cumplen con tres de las características mencionadas en la pregunta.

### Justificación:

De acuerdo con las evidencias que proporcionó el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, Unidad Responsable, del Programa presupuestario "E068 Conciliación laboral en conflictos de jurisdicción local", ejercicio fiscal 2022, se identificaron documentos programáticos como la Matriz de Indicadores para Resultados, las Fichas Técnicas de Indicadores y Ficha Técnica de Actividades, de los cuales se pueden observar los Resúmenes Narrativos de la MIR, y que a continuación se describen:

Fin: Contribuir a perfeccionar las condiciones administrativas de la entidad mediante la atención a los conflictos laborales entre empleadores y la población económicamente activa ocupada del sector trabajadores subordinados y remunerados.

Propósito: La población económicamente activa ocupada del sector trabajadores subordinados y remunerados puede presentar solicitudes para atención de conflictos laborales por el eficiente desempeño administrativo.

Componente 1: Número de programas de atención a conflictos laborales entre trabajadores y patrones en la etapa de conciliación prejudicial realizados.

Actividad 1.1: Realizar programas de servicios de asesoría especializada laboral.

Actividad 1.2: Realizar programas de conciliaciones individuales atendidas.

Actividad 1.3: Programa de conciliaciones colectivas atendidas.

Componente 2: Número de programas administrativos para la orientación a resultados: planeación, eficiencia y logro de objetivos realizados.

Actividad: 2.1 Programa de asuntos contenciosos.

Actividad 2.2: Programa de asuntos consultivos.

Actividad 2.3: Programa de convenios con instituciones.

Actividad 2.4: Programa de contratos y / o convenios para que el organismo reciba capacitación.

Actividad 2.5: Programa de adquisiciones.

Actividad 2.6: Programa de certificación de carga de información en Plataforma Nacional de Transparencia.

Actividad 2.7: Programa de servicios sociales y/o prácticas profesionales.

Componente 3: Número de difusiones informativas en temas laborales en el estado de Puebla realizadas.

Actividad: 3.1 Difusiones ciudadanas de atención a conflictos laborales.

Componente 4: Número de programas para adecuar la infraestructura de la entidad realizados.

Actividad 4.1: Programas para adecuar la infraestructura de la entidad.

El Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, Unidad Responsable del Programa presupuestario "E068 Conciliación laboral en conflictos de jurisdicción local", ejercicio fiscal 2022, cuenta con documentos normativos que regulan su función, organismo público

descentralizado de la Administración Pública Estatal, entre los cuales, se consideran los siguientes instrumentos:

Ley Orgánica del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, que en su Artículo 3 señala que:

*“El Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, tiene por objeto ofrecer el servicio público de **conciliación laboral para la resolución de los conflictos entre las y los trabajadores y las y los patrones** en asuntos del orden local antes de acudir a los tribunales, procurando el equilibrio entre los factores de producción y ofreciendo a éstos, una instancia eficaz y expedita para ello, conforme lo establece los párrafos segundo y tercero de la fracción XX, del artículo 123, Apartado A, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y artículo 590-E de la Ley Federal del Trabajo”.*

Si observamos el Resumen Narrativo del Propósito del Pp E068 (La población económicamente activa ocupada del sector trabajadores subordinados y remunerados puede presentar solicitudes para atención de conflictos laborales por el eficiente desempeño administrativo), ejercicio fiscal 2022, y lo señalado por la Ley Orgánica del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, en su Artículo 3, es posible identificar que existe consistencia del objetivo del Propósito del Programa presupuestario con el objeto de dicha Institución, a través del Pp E068. Por lo que se puede afirmar que se cumple con el inciso a).

Por otra parte, el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, cuanta con Reglamento Interior, que en su Artículo 1 establece:

*“El presente Reglamento tiene por objeto establecer la organización, estructura y funcionamiento del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla”.*

El Reglamento Interior del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, describe las funciones, responsabilidades y atribuciones que tiene la Institución y sus diferentes áreas administrativas. Aunque no define ni describe los procesos y/o subprocesos para su operación. La Unidad Responsable del Pp E062, no proporcionó información respecto a la existencia de Manual de Procedimientos, Función u Organización de su Institución. Y, de acuerdo con la información recolectada en los Formatos Técnicos A y C, de la Solicitud de Información para la presente Evaluación, no fue proporcionada información que permita afirmar que se cumple con el inciso b).

De acuerdo con la Ley Orgánica del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, documento normativo que establece las responsabilidades de las instancias y actores involucrados en la operación del Pp E068, se pudieron identificar los siguientes: “...las y los

*trabajadores y las y los patrones...*" (Artículo 3). Lo cual es consistente con lo considerado en la Población Objetivo contenida en la documentación programática. Siendo esto, se cumple con el inciso c).

Ambos documentos normativos mencionados previamente, se encuentran publicados y disponibles en sitio oficial del Gobierno del Estado de Puebla en Internet, por lo que se puede afirmar que sí se cumple el inciso d).

Los documentos normativos se ubican en las siguientes direcciones electrónicas:

- ➔ Ley Orgánica del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla.  
[https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://www.congresopuebla.gob.mx/index.php%3Foption%3Dcom\\_docman%26task%3Ddoc\\_download%26gid%3D13613%26Itemid%3D485&ved=2ahUKEwjnw7Okof2FAxUp7ckDHTjeB9cQFnoECBoQAQ&usg=AOvVaw1iCB7Shd-AULMyxc0zcLk](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://www.congresopuebla.gob.mx/index.php%3Foption%3Dcom_docman%26task%3Ddoc_download%26gid%3D13613%26Itemid%3D485&ved=2ahUKEwjnw7Okof2FAxUp7ckDHTjeB9cQFnoECBoQAQ&usg=AOvVaw1iCB7Shd-AULMyxc0zcLk)
- ➔ Reglamento Interior del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla.  
[https://ojp.puebla.gob.mx/media/k2/attachments/Reglamento\\_Interior\\_del\\_Centro\\_de\\_Conciliacion\\_Laboral\\_del\\_Estado\\_de\\_Puebla\\_5nov2018.pdf](https://ojp.puebla.gob.mx/media/k2/attachments/Reglamento_Interior_del_Centro_de_Conciliacion_Laboral_del_Estado_de_Puebla_5nov2018.pdf)

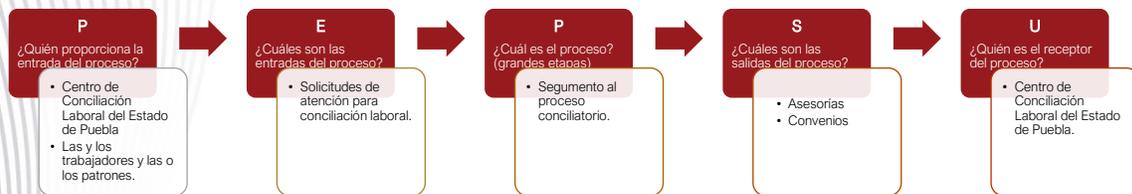
12. Describa mediante Diagramas de Flujo el proceso general del programa para cumplir con los bienes y los servicios (es decir los Componentes del Programa), así como los procesos clave en la operación del Programa.

Tipo de pregunta	Condición	Respuesta general
Abierta	No procede valoración cuantitativa	No aplica

**Justificación:**

Puesto que el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla no cuenta con Manual de Procedimientos o similar, los Diagramas de Flujo de los procesos que corresponden al Pp “E068 Conciliación laboral en conflictos de jurisdicción local”, ejercicio fiscal 2022, de las diferentes áreas administrativas que generan los bienes o servicios de los Componentes del Programa, no fueron posibles de identificar ni reconocer.

De acuerdo con la información y evidencias que proporcionó el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, se realizó el flujograma de los involucrados en los procesos en general de la Institución, y con base en ello, se elaboró el Diagrama de Alto Nivel (Diagrama PEPSU), que a continuación se presenta:



Dado que la Unidad Responsable no cuenta con documentación que defina o delimite los procesos y la organización del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, no fue posible conocer el flujo y/o secuencia que llevan los procedimientos internos de la Entidad que opera y ejecuta el Pp E068.

Tampoco, el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, reportó o retroalimentación o evidencia cómo gestiona sus procedimientos al interior para la generación de los bienes y servicios que otorgan los Componentes del Programa.

En el “Formato técnico A”, de la Solicitud de Información, que fue entregado a la Unidad Responsable del Pp E068, a la solicitud específica de “Documentos que describan los procedimientos para la producción y entrega de los Componentes (bienes o servicios) del Pp”, la respuesta por parte del enlace del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, fue: “No Aplica”. Por lo que no fue posible describir y plasmar con flujogramas de los procedimientos internos del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla para la producción de los Componentes del Pp E068.

Se recomienda elaborar el Manual de Procedimientos del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, que incluya la descripción y flujogramas de los procedimientos que generan los bienes y servicios de los Componentes del Programa presupuestario “E068 Conciliación laboral en conflictos de jurisdicción local”.

13. ¿Los procedimientos del Programa para recibir y registrar solicitudes de apoyo de servicios, acciones o proyectos, así como para la selección y entrega de los Componentes a la población o área de enfoque objetivo tienen las siguientes características:

Tipo de pregunta	Condición	Respuesta general
Cerrada	Procede valoración cuantitativa	Sí

	Cumplimiento
a) Incluyen criterios de elegibilidad claramente especificados, es decir, no existe ambigüedad en su redacción;	Sí
b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras;	No
c) Están sistematizados;	No
d) Se difunden públicamente;	Sí

Nivel	Criterio
2	Los procedimientos para entregar los Componentes a la población o área de enfoque objetivo cumplen con dos de las características establecidas.

**Justificación:**

De acuerdo con la evidencia e información documental que proporcionó el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, Unidad Responsable del Pp “E068 Conciliación laboral en conflictos de jurisdicción local”, ejercicio fiscal 2022, se observó que el Programa no cuenta con Reglas de Operación (ROP), Lineamientos o Manual de Procedimientos que regule o contenga criterios de elegibilidad para otorgar los bienes y servicios a la Población Objetivo, es decir, a las y los trabajadores y las y los patrones que buscan la resolución de conflictos laborales. Sin embargo, la Ley Orgánica del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla y el Reglamento Interior del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, son documentos normativos que consideran las responsabilidades de las instancias y actores involucrados en la operación del Pp E068, incluyendo a los destinatarios de los bienes y servicios que la Institución (Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla) genera o

produce. Por lo que, más allá de las características técnicas que cada bien o servicios en materia de conciliación laboral, si consideran estos dos documentos normativos los criterios de elegibilidad que se requieren por las instancias que lo solicitan y/o reciben, estos dos instrumentos normativos si incluyen a la población objetivo, para la selección y entrega de los Componentes, y procedan a recibir y registrar solicitudes de apoyo en servicios o acciones del Programa presupuestario E068. Por lo cual, si cumple con el inciso a).

Puesto que no se halló evidencia de los procesos y procedimientos internos para generar u otorgar los bienes y servicios que generan los Componentes, ni se contó por parte de la Unidad Responsable con Manual de Procedimiento o evidencia documentada similar, no fue posible identificar las áreas o instancias de la Institución que participan en la operación de dichos procedimientos y se desconoce si se encuentran estandarizados o sistematizados. Por lo que, no se cumple con los incisos b) y c). Se recomienda, elaborar el Manual de Procedimientos y ponerlo a disposición pública en línea. De igual manera, se recomienda implementar un mecanismo de estandarización y/o sistematización de los procesos que sea del conocimiento público.

Fue posible identificar que, para el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, Unidad Responsable del Pp "E068 Conciliación laboral en conflictos de jurisdicción local", ejercicio fiscal 2022, existe documentación normativa publicada y disponible, la cual contiene de manera los criterios de elegibilidad del Programa. Por lo que el inciso c) se cumple.

Los documentos normativos se ubican publicados y disponibles:

- ➔ Ley Orgánica del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla.  
[https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://www.congresopuebla.gob.mx/index.php%3Foption%3Dcom\\_docman%26task%3Ddoc\\_download%26gid%3D13613%26Itemid%3D485&ved=2ahUKEwjnw7Okof2FAxUp7ckDHTjeB9cQFnoECBoQAQ&usg=AOvVaw1iCB7Shd-AULMyxc0zckLk](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://www.congresopuebla.gob.mx/index.php%3Foption%3Dcom_docman%26task%3Ddoc_download%26gid%3D13613%26Itemid%3D485&ved=2ahUKEwjnw7Okof2FAxUp7ckDHTjeB9cQFnoECBoQAQ&usg=AOvVaw1iCB7Shd-AULMyxc0zckLk)
- ➔ Reglamento Interior del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla.  
[https://ojp.puebla.gob.mx/media/k2/attachments/Reglamento\\_Interior\\_del\\_Centro\\_de\\_Conciliacion\\_Laboral\\_del\\_Estado\\_de\\_Puebla\\_5nov2018.pdf](https://ojp.puebla.gob.mx/media/k2/attachments/Reglamento_Interior_del_Centro_de_Conciliacion_Laboral_del_Estado_de_Puebla_5nov2018.pdf)

**14. ¿El Programa recolecta información para monitorear su desempeño con las siguientes características:**

Tipo de pregunta	Condición	Respuesta general
Cerrada	Procede valoración cuantitativa	Sí

		Cumplimiento
a) Es oportuna;		Sí
b) Es confiable, es decir, se cuenta con un mecanismo de validación;		Sí
c) Metodología empleada para su cuantificación;		Sí
d) Está sistematizada;		Sí
e) Es pertinente respecto de su gestión, es decir, permite medir los indicadores de Actividades y Componentes;		Sí
f) Está actualizada y disponible para dar seguimiento de manera permanente?		Sí

Nivel	Criterio
4	La información que recolecta el Programa cuenta con todas las características establecidas.

**Justificación:**

Con la evidencia documental que proporcionó el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, referente a los informes de avance de cumplimiento de los indicadores respecto a las metas del Programa presupuestario "E068 Conciliación laboral en conflictos de jurisdicción local", ejercicio fiscal 2022, se observó que la Unidad Responsable del Programa cumplió oportunamente con la presentación de los informes de "Avance de Indicadores para Resultados" al Sistema de Monitoreo de Indicadores de Desempeño (SiMIDE), de los cuatro trimestres de dicho ejercicio fiscal, con lo cual se reportó el avance físico y financiero de las metas acumuladas de cada periodo reportado de los Indicadores de tipo Estratégico (Fin y Propósito). Por otra parte, respecto a los indicadores de tipo Gestión (Componentes y

Actividades), se observó que la Unidad Responsable del Pp E068 sí cumplió con el reporte trimestral del “Informe de Evaluación de la Gestión a los Programas Presupuestarios”, ingresado en el Sistema Estatal de Evaluación (SEE). Los informes reportados al SiMIDE como al SEE, cuentan con las características técnicas correctas que ambas plataformas requieren para cumplimiento en línea de los reportes antes señalados con las características establecidas. Con esto, se considera que son confiables puesto que el SiMIDE (Secretaría de Planeación y Finanzas) y el SEE (Secretaría de la Función Pública) llevan procesos de validación de cada reporte que se ingresa respectivamente a dichas plataformas oficiales por el responsable del Programa presupuestario E068. Cumpliéndose así con los incisos a) y b).

Por otra parte, los informes de “Avance de Indicadores para Resultados” e “Informe de Evaluación de la Gestión a los Programas Presupuestarios”, cuantifican el logro trimestral y anual acumulado del avance de los Indicadores del Pp en el logro de las metas. Ambos tipos de reporte se apegan a la Metodología del Marco Lógico (MML), considerando los Indicadores programados en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) y en la Ficha Técnica de Indicadores del Programa presupuestario E068. En este caso, se constató que se cumplió con reportar el informe del avance de los Indicadores en el logro de sus Metas en ambas plataformas (SiMIDE y SEE) para el seguimiento de los Indicadores. Por lo que se cumple con el inciso c) y d), ya que se aplica y da seguimiento de acuerdo con la MML; y al encontrarse sistematizado tanto el reporte, como el seguimiento a los Indicadores en el SiMIDE y el SEE.

Después de verificar la evidencia proporcionada por el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla y la información disponible en línea, de los Indicadores reportados del Pp E068, se puede afirmar que sí es pertinente respecto de su gestión, ya que permite medir los Indicadores de Actividades y Componentes, y estos se encuentran disponibles públicamente. Por lo que se puede decir, que sí se cumple con el inciso e) de esta Pregunta.

Después de este análisis, observando que la información se encuentra disponible, y se actualiza en cada ejercicio fiscal, se considera que se sí cuenta con información actualizada para monitorear el desempeño del Pp E068, dar seguimiento a sus Indicadores y conocer los resultados finales al cierre del ejercicio fiscal. Por lo cual, se cumple con el inciso f).

**15. El Programa identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y los servicios (Componentes).**

Tipo de pregunta	Condición	Respuesta general
Abierta	No procede valoración cuantitativa	No aplica

**Justificación:**

De acuerdo con la evidencia documental que proporcionó el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, del Programa presupuestario “E068 Conciliación laboral en conflictos de jurisdicción local”, ejercicio fiscal 2022, no se identificaron documentos o bases de datos con información contable desagregada por Componente del Programa presupuestario E068, de dicho ejercicio fiscal. De la búsqueda que se verificó a sitios oficiales del Gobierno del Estado de Puebla en Internet, tales como:

Portal de Internet	Dirección Electrónica
Transparencia Fiscal del Estado de Puebla	<a href="http://www.transparenciafiscal.puebla.gob.mx/">http://www.transparenciafiscal.puebla.gob.mx/</a>
Ley General de Contabilidad Gubernamental	<a href="http://lgcg.puebla.gob.mx/">http://lgcg.puebla.gob.mx/</a>
Cuenta Pública 2022 del Estado de Puebla	<a href="http://cuentapublica.puebla.gob.mx/">http://cuentapublica.puebla.gob.mx/</a>

No se encontró información contable o presupuestal del Pp E068 que de manera desagregada presentara el gasto por Componente, en el ejercicio fiscal 2022.

En la siguiente Tabla, con información del ejercicio fiscal 2022, proporcionada por la Unidad Responsable del Pp E068, se muestra el presupuesto desagregado por Componentes:

Nombre del componente	Fuente de Financiamiento	Aprobado (A)	% A del Cn	Modificado (M)	% M del Cn	Ejercido (E)	% E del Cn
C1	Sin Información	Sin Información	Sin Información	Sin Información	Sin Información	Sin Información	Sin Información
C2	Sin Información	Sin Información	Sin Información	Sin Información	Sin Información	Sin Información	Sin Información

Nombre del componente	Fuente de Financiamiento	Aprobado (A)	% A del Cn	Modificado (M)	% M del Cn	Ejercido (E)	% E del Cn
C3	Sin Información	Sin Información	Sin Información	Sin Información	Sin Información	Sin Información	Sin Información
C4	Sin Información	Sin Información	Sin Información	Sin Información	Sin Información	Sin Información	Sin Información
<b>Total<sup>D</sup></b>	<b>Recursos Federales</b>	<b>\$6,546,404.00</b>	<b>100.0%</b>	<b>\$22,452,471.46</b>	<b>100.0%</b>	<b>\$21,050,123.98</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaboración propia con base en información proporcionada por el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla.

Cn. C- componente, n número total de compontes existentes en la MIR; por lo que se indica que se deberán incorporar los Componentes que existen en la MIR del Programa.

D. El denominador se obtiene respecto de la suma de todos los componentes que integran el Programa de acuerdo al momento contable (Aprobado, Modificado y Ejercido).

Puesto que no contó con información contable desagregada por Componente para el análisis de esta Evaluación, se recomienda tener disponible y publicada en Internet, la información del gasto por Componente de manera desagregada del Pp E068 para próximos procesos de evaluación o fiscalización.

## V. Análisis de resultados del programa

16. ¿En qué medida la articulación de las acciones de los actores es adecuada para lograr la coordinación necesaria para la consecución de objetivos?

Tipo de pregunta	Condición	Respuesta general
Abierta	No procede valoración cuantitativa	No aplica

### Justificación:

Dado que el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla no cuenta con Manual de Procedimientos o documento normativo similar, los procesos que corresponden al Pp “E068 Conciliación laboral en conflictos de jurisdicción local”, ejercicio fiscal 2022, responsabilidad de las diferentes áreas administrativas que generan los bienes o servicios de los Componentes del Programa, no fue posibles de identificar o reconocer la articulación de acciones de los actores involucrados para lograr la coordinación adecuada para la consecución de objetivos.

El siguiente Cuadro, muestra a los Componentes del Pp E068, incluyendo la recomendación de mejora respectiva para cada Componente.

No.	Descripción	¿Han contribuido al cumplimiento de los objetivos del Programa?	Recomendación de mejora
1	Componente 1: Número de programas de atención a conflictos laborales entre trabajadores y patrones en la etapa de conciliación prejudicial realizados.	Sí	Elaborar descripción del procedimiento e involucrados para lograr el Componente 1, incluyendo Diagrama de Flujo del procedimiento.
2	Componente 2: Número de programas administrativos para la orientación a resultados: planeación, eficiencia y logro de objetivos realizados.	Sí	Elaborar descripción del procedimiento e involucrados para lograr el Componente 2, incluyendo Diagrama de Flujo del procedimiento.
3	Componente 3: Número de difusiones informativas en temas laborales en el estado de Puebla realizadas.	Sí	Elaborar descripción del procedimiento e involucrados para lograr el Componente 3, incluyendo Diagrama de Flujo del procedimiento.
4	Componente 4: Número de programas para adecuar la infraestructura de la entidad realizados.:	Sí	Elaborar descripción del procedimiento e involucrados para lograr el Componente 4, incluyendo Diagrama de Flujo del procedimiento.

Puesto que el Pp E068, no cuente con mecanismos documentados de supervisión y seguimiento se ha integrado el siguiente Cuadro.

Sugerencia de implementación	Descripción
Elaboración del Manual de Procedimientos del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla.	Elaborar el Manual de Procedimientos en coordinación con cada una de las áreas adscritas al Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, que son responsables de los procesos y los procedimientos para lograr los Componentes del Programa presupuestario "E068 Conciliación laboral en conflictos de jurisdicción local".

Fuente: Elaboración propia.

17. ¿La Unidad Responsable de la operación del Programa cuenta con un plan de trabajo o documento en el que identifique modificaciones que deban de realizarse en el diseño o en su operación que incidan para mejorar el desempeño del Programa?

Tipo de pregunta	Condición	Respuesta general
Abierta	No procede valoración cuantitativa	No aplica

**Justificación:**

El Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, Unidad Responsable del Programa presupuestario “E068 Conciliación laboral en conflictos de jurisdicción local”, ha elaborado y actualizado el Diagnóstico del Programa a su cargo de manera anual desde 2021 a 2024, el cual contiene los argumentos que justifican su creación e intervención gubernamental.

Derivado de la revisión al Diagnóstico, se identificó que se realiza y/o actualiza anualmente un análisis lógico causal que permite, en un momento dado, reestructurar la propuesta programática del Pp E068, de acuerdo con la estructura base del documento, que considera desde la definición del problema, evolución del problema, estrategia de cobertura, árboles de problemas y soluciones, el concentrado de la MIR, presupuesto estimado y fuentes de financiamiento, entre otros, para su actualización anual con la finalidad de mejorar el diseño y desempeño del Pp.

Anualmente, la Secretaría de Planeación y Finanzas abre el proceso de Programación, en el que todas las Unidades Responsables de los Programas presupuestarios revisan, actualizan y estructuran la propuesta programática del siguiente ejercicio fiscal. Esta oportunidad, permite actualizar el Diagnóstico y los documentos programáticos bajo la Metodología del Marco Lógico (MML), incluido la estructura programática del Pp E068 y planificación de sus metas.

El Pp E068 cuenta con Matriz de Indicadores para Resultados, la cual se observó que cumple con las características completas de acuerdo con la MML, con lo cual, se pudieron identificar las Metas y sus Indicadores, que son fundamentales en la planeación de los alcances de los objetivos del Programa.

Se puede afirmar que sí cuenta con documentación institucional que planifica el trabajo que realizará el Programa y, se contempla su actualización periódica para aplicar ajustes o modificaciones en el diseño o en su operación que sí inciden en la orientación para mejorar el desempeño del Programa presupuestario E068.

18. ¿Se cuenta con un avance de los indicadores de resultados (Fin y Propósito) de la MIR del Programa respecto de sus metas?

Tipo de pregunta	Condición	Respuesta general
Cerrada	No procede valoración cuantitativa	Sí

Nivel	Criterio
4	Entre 85% y 100% de los indicadores del Programa, que debieron haber reportado avances en el periodo de entre 85% y 115% (Alto y Medio Alto).

**Nota:** Si es mayor al 115% se deberán reconsiderar las metas establecidas.

**Justificación:**

De la revisión a los informes de “Avance de Indicadores para Resultados” e “Informe de Evaluación de la Gestión a los Programas Presupuestarios”, correspondientes a los Indicadores de tipo Estratégicos y de tipo Gestión, que cuantificaron el avance en el cumplimiento trimestral y anual acumulado de los Indicadores del Pp E068 en el logro de las metas del ejercicio fiscal 2022, se observó que tuvieron apego con la Metodología del Marco Lógico (MML). Se observó que fueron consistentes con los Indicadores programados en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) y en la Ficha Técnica de Indicadores del Programa presupuestario E068; se constató el cumplimiento de los reportes del informe del avance de los Indicadores en el logro de sus Metas en ambas plataformas institucionales del Gobierno del Estado de Puebla. Por un lado, para el reporte de los Indicadores Estratégicos (Fin y Propósito) se verificó, a través de la información disponible en los portales oficiales del Gobierno, que se encuentra publicado<sup>4</sup> en la Cuenta pública 2022, el “Avance de Indicadores para Resultados”, del Pp E068, ejercicio fiscal 2022, que se reporta a través del Sistema de Monitoreo de Indicadores de Desempeño (SiMIDE). Por otro lado, los Indicadores de Gestión, fueron reportados<sup>5</sup> en el Sistema Estatal de Evaluación (SEE), y verificados en el portal de Transparencia Fiscal del Gobierno del Estado de Puebla.

Los Indicadores del Pp E068, se incluyeron una Tabla por cada ejercicio fiscal analizado (2021 y 2022), de acuerdo con los Términos de Referencia para la Evaluación de Consistencia y

<sup>4</sup> Avance de Indicadores para Resultados”, del Pp E068, ejercicio fiscal 2022, [https://cuentapublica.puebla.gob.mx/images/doc\\_cuentapublica/000-cuentapublica2022/TOMO\\_VII\\_Ok/Entidades\\_Paraestatales/03-Centro\\_de\\_Conciliacion\\_Laboral/3Informacion\\_Programatica/2Indicadores\\_para\\_Resultados.pdf](https://cuentapublica.puebla.gob.mx/images/doc_cuentapublica/000-cuentapublica2022/TOMO_VII_Ok/Entidades_Paraestatales/03-Centro_de_Conciliacion_Laboral/3Informacion_Programatica/2Indicadores_para_Resultados.pdf)

<sup>5</sup> Informe de Evaluación de la Gestión a los Programas Presupuestarios, Pp E068, ejercicio fiscal 2022, [https://transparenciainformacion.gob.mx/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_download&gid=4910](https://transparenciainformacion.gob.mx/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=4910)

Resultados de los Programas presupuestarios. Se han considerado para un análisis específico el nombre del indicador, la meta, su avance alcanzado, el porcentaje del avance logrado y el presupuesto devengado. De acuerdo con los informes reportados al Sistema de Monitoreo de Indicadores de Desempeño (SiMIDE) y en el Sistema Estatal de Evaluación (SEE), se tomaron en cuenta los resultados del avance de los Indicadores de tipo Estratégico (Fin y Propósito) para el logro de las Metas del Pp E068.

Avance de los indicadores estratégicos, Ejercicio Fiscal 2021					
Presupuesto Devengado: 21,050,123.98					
Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta	Valor Alcanzado	Avance(%)
Fin	Porcentaje de acciones administrativas aplicadas por el Centro de Conciliación.	Anual	100.00	52.52	52.52%
Propósito	Porcentaje de acciones de mejora de desempeño administrativo realizadas para atender las solicitudes que presente la población económicamente activa ocupada en el estado de Puebla del sector trabajador subordinado y remunerado.	Anual	100.0	Sin Información	Sin Información

Fuente: Indicadores para Resultados, al 31 de diciembre de 2021. Cuenta Pública 2021. Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla.

Avance de los indicadores estratégicos, Ejercicio Fiscal 2022					
Presupuesto Devengado: 20,325,428.00					
Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Meta	Valor Alcanzado	Avance(%)
Fin	Porcentaje de acciones administrativas aplicadas por el Centro de Conciliación.	Anual	17.0	17.0	100.0%
Propósito	Porcentaje de acciones de mejora de desempeño administrativo realizadas para atender las solicitudes que presente la población económicamente activa ocupada en el estado de Puebla del sector trabajador subordinado y remunerado.	Anual	17.0	17.0	100.0%

Fuente: Indicadores para Resultados, al 31 de Diciembre 2022, Cuenta Pública 2022, Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla.

El avance de los resultados alcanzados por los Indicadores del Programa presupuestario E068, en los ejercicios fiscales 2021 y 2022, como se observa en las Tablas de arriba, presentó un margen de mejora destacable de un ejercicio fiscal al siguiente. Para el ejercicio fiscal 2021, se puede observar que solo reportó anualmente el Indicador del Fin, con un avance en el cumplimiento del 52.52%; no se reportó avance del Indicador del Propósito 2021. Para el ejercicio fiscal 2022, que corresponde al ejercicio fiscal evaluado del Pp E068, se constató que alcanzó tanto para el Indicador del Fin, como el Indicador del Propósito, un avance de cumplimiento del 100.0%, lo cual se considera destacable al encontrarse en el rango del 85% al 115%.

Haciendo referencia al “Anexo 2. Metas del programa”, de este documento de evaluación, se observa que el Programa presupuestario E068 en el ejercicio fiscal 2022, alcanzó un cumplimiento total promedio de 55.7% de características cumplidas, lo que se puede valorar como crítico, debido a que existen áreas de oportunidad, principalmente en los Métodos de Cálculo de los Indicadores.

En dicho Anexo 2, se puede observar que las Metas de los Indicadores del Fin, Propósito y sus cuatro Componentes, que corresponden a la MIR del Programa presupuestario E068, presentan consistencia metodológica en la característica Unidad de Medida y Factibilidad, aunque no en la Orientación a Impulsar el Desempeño. De los seis indicadores analizados, ninguno alcanzó el 100% de cumplimiento en las características revisadas. Los Indicadores de nivel Fin y Propósito, que corresponden a las Indicadores de tipo Estratégico, obtuvieron una baja valoración al obtener el 33.7% de características cumplidas. Los cuatro Indicadores de Componentes, que corresponden a los Indicadores de tipo Gestión, obtuvieron una valoración de 66.7% en el cumplimiento de las características analizadas.

Las propuestas de mejora para los Indicadores que se analizaron en el Anexo 2, son las siguientes:

Propósito: Cambiar el método de cálculo por fórmula tipo Tasa de Variación.

Propósito: Ajustar las variables del método de cálculo, dividiendo lo realizado entre lo solicitado.

Componente 1: Cambiar el método de cálculo, por una fórmula de porcentaje.

Componente 2: Ajustar el método de cálculo por una fórmula de porcentaje.

Componente 3. Cambiar la fórmula del método de cálculo por una de porcentaje.

Componente 4: Sustituir el método de cálculo por una fórmula de porcentaje.

Como complemento a este análisis, se revisaron el avance en el cumplimiento de los Indicadores tipo Gestión de las Actividades, del Pp E068 que, de acuerdo con el “Informe de Evaluación de la Gestión a los Programas Presupuestarios” presentado ante el Sistema Estatal de Evaluación (SEE), correspondiente al periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2022, se identificó que los doce Indicadores de Actividades del Programa obtuvieron un cumplimiento total anual del 100.0 en el ejercicio fiscal 2022.

19. Existe congruencia entre los resultados obtenidos del Programa y los recursos ejercidos, es decir, del ejercicio de los recursos presupuestales con relación al nivel de cumplimiento de las metas considerando todos los ejercicios fiscales desde la creación del Programa.

Tipo de pregunta	Condición	Respuesta general
Cerrada	No procede valoración cuantitativa	Sí

Nivel	Criterio
4	El resultado del cociente es >1, por lo que existe una congruencia alta entre los resultados obtenidos del Programa y los recursos ejercidos.

**Justificación:**

De acuerdo con los Términos de Referencia (TdR) para la evaluación de Consistencia y Resultados de los Programas presupuestarios, se realizó el análisis pertinente para saber si existe congruencia entre los resultados obtenidos del Programa presupuestario “E068 Conciliación laboral en conflictos de jurisdicción local”, ejercicio fiscal 2022, tomando en cuenta el presupuesto ejercido en relación con el nivel de cumplimiento de las metas de los ejercicios fiscales operados por el Pp desde su creación en 2021, y el ejercicio evaluado 2022.

La estimación de la congruencia en los resultados obtenidos se realizó aplicando la fórmula matemática indicada en los TdR para la evaluación de Consistencia y Resultados. Con dicha fórmula, que se describe a continuación, se realizó el cálculo de la variación anual de las metas a nivel Propósito con respecto de la variación anual del presupuesto de los ejercicios fiscales analizados. Para generar el cociente que valora la congruencia de los resultados, se aplicó la siguiente fórmula:

$$V(M, P)_t = \frac{\frac{M_t}{M_{t-1}}}{\frac{P_t}{P_{t-1}}}$$

En donde:

V(M,P)t es la variación que identifica cómo cambian las metas con respecto a las variaciones en el presupuesto de un ejercicio a otro.

Mt son las metas modificadas del ejercicio fiscal analizado (2022).

Mt-1 son las metas alcanzadas en el ejercicio fiscal anterior (2021).

Pt es el presupuesto modificado del ejercicio fiscal analizado (2022).

Pt-1 es el presupuesto ejercido del ejercicio fiscal anterior en términos reales (2021).

Aplicando la fórmula anteriormente descrita, el cociente obtenido con los valores de los Indicadores correspondientes a los ejercicios fiscales 2021 y 2022, del Pp E068, equivalió a un resultado igual a: 1.035655.

Este resultado del cociente derivó del cálculo con la fórmula señalada en los TdR y, que a continuación muestra los valores involucrados en cada variable:

Variable	Valor	Descripción
Mt	100.00	Meta del Propósito, 2022
Mt-1	100.00	Meta del Propósito, 2021
Pt	20,325,428.00	Presupuesto Devengado, 2022
Pt-1	21,050,123.98	Presupuesto Devengado, 2021
$V(M,P)t = (Mt/Mt-1) / (Pt/Pt-1)$	$(100.0/100.0)/(20,325,428.00/21,050,123.98)$ = 1.035655.	Aplicación de fórmula de congruencia y resultado del cociente.

Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla.

La siguiente tabla, se denomina Tabla de Interpretación, que se incluye en los TdR:

Valor del Cociente	Interpretación
>=1	El Programa está ejerciendo de manera adecuada sus recursos.
<1	El Programa no está ejerciendo de manera adecuada sus recursos.

Como se puede apreciar, el resultado cuantitativo del cociente obtenido del cálculo de la fórmula señalada en los TdR para esta evaluación de Consistencia y Resultados equivalió a 1.035655. Comparando al resultado del cociente obtenido con el valor de la Tabla de Interpretación, se puede observar que el cociente es mayor que 1, denotando así que existe congruencia entre los resultados obtenidos de las Metas del Propósito y los recursos devengados por Pp E068, en el ejercicio fiscal 2022.

20. El Programa cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida con las siguientes características:

Tipo de pregunta	Condición	Respuesta general
Cerrada	Procede valoración cuantitativa	No

	Cumplimiento
a) Su aplicación se realiza de manera que no se induzcan las respuestas;	No
b) Corresponden a las características de la población, usuarios o área de enfoque atendida;	No
c) Los resultados se utilizan para mejorar su gestión y cuenta con evidencia para validar su aplicación;	No
d) Los resultados que arrojan son representativos?	No

Nivel	Criterio
0	El Programa no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción o la opinión de la población atendida con la entrega de los Componentes.

**Justificación:**

Derivado de la revisión exhaustiva a la información documentada que proporcionó el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, que fue la Unidad Responsable del Programa presupuestario “E068 Conciliación laboral en conflictos de jurisdicción local”, en el ejercicio fiscal 2022, no se hallaron evidencias documentales para recabar o medir el grado de satisfacción de la población objetivo que recibieron los bienes o servicios que otorgaron los Componentes del Pp E068 en el ejercicio fiscal 2022.

Por lo que, es recomendable que el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, considere implementar un mecanismo específico que permita conocer el grado de satisfacción de la población atendida que fueron beneficiarios de los bienes o servicios que generan los Componentes del Programa presupuestario E068.

Al contar con un mecanismo para recabar el grado de satisfacción de la población atendida, se abre la posibilidad de conocer la opinión y valoración de los beneficiarios y generar



retroalimentación para la mejora del Programa y considerar ajustes y actualizaciones en los procesos de Programación con la finalidad de mejorar la calidad del gasto del Po E068. Se pueden considerar instrumentos como formatos o plantillas estandarizadas exclusivos para este mecanismo, ya sea en físico o en línea, para abreviar tiempos y costos.

## VI. Transparencia y rendición de cuentas

21. El Programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas con las siguientes características:

Tipo de pregunta	Condición	Respuesta general
Cerrada	Procede valoración cuantitativa	Sí

	Cumplimiento
a) Las Reglas de Operación (ROP), documento normativo o institucional están disponibles en una página electrónica;	Sí
b) Los resultados principales del programa así como la información para monitorear su desempeño, están actualizados, son públicos y se difunden en una página electrónica;	Sí
c) Se cuenta con procedimientos para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información acorde a lo establecido en la normatividad aplicable; y	No
d) La dependencia o entidad que opera el Programa propicia la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas y a su vez genera las condiciones que permitan que ésta permee en los términos que señala la normatividad aplicable?	No

Nivel	Criterio
2	Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas del Programa tienen dos de las características establecidas.

### Justificación:

El Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, que fue la Unidad Responsable del Programa presupuestario “E068 Conciliación laboral en conflictos de jurisdicción local”, ejercicio fiscal 2022, cuenta con el Reglamento Interior del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla<sup>6</sup>;

<sup>6</sup> Reglamento Interior del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla. [https://ojp.puebla.gob.mx/media/k2/attachments/Reglamento\\_Interior\\_del\\_Centro\\_de\\_Conciliacion\\_Laboral\\_del\\_Estado\\_de\\_Puebla\\_5nov2018.pdf](https://ojp.puebla.gob.mx/media/k2/attachments/Reglamento_Interior_del_Centro_de_Conciliacion_Laboral_del_Estado_de_Puebla_5nov2018.pdf)

que contiene la descripción de las atribuciones y responsabilidades de la Institución y sus áreas adscritas, incluyendo las áreas operativas responsables de generar los Componentes del Programa y, especifican además, las responsabilidades en materia de transparencia de la Institución y sus áreas. Por otra parte, se identificó la Ley Orgánica<sup>7</sup> del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, que contiene el objeto de la Institución, define sus responsabilidades y alcances, entre los cuales señala que se vende regir con “Transparencia”. Con esto, se puede afirmar que se cumple con el inciso a), ya que se cuentan con documentos normativos disponibles en páginas electrónicas.

Se constató que los principales resultados del Programa se encuentran en los informes de “Avance de Indicadores para Resultados” e “Informe de Evaluación de la Gestión a los Programas Presupuestarios”, que corresponden respectivamente a los Indicadores de tipo Estratégicos y a los Indicadores de tipo Gestión del Pp E068 del ejercicio fiscal 2022. El avance de cumplimiento de sus Metas fue reportado en las plataformas institucionales. Por una parte, en el Portal de la Cuenta Pública 2022 del Estado de Puebla, se encuentra el “Avance de Indicadores para Resultados”, del Pp E068, ejercicio fiscal 2022, que se reporta<sup>8</sup> a través del Sistema de Monitoreo de Indicadores de Desempeño (SiMIDE). Por otro lado, se encuentran los Indicadores de Gestión, que fueron reportados<sup>9</sup> a través del Sistema Estatal de Evaluación (SEE), y verificados en el portal de Transparencia Fiscal del Gobierno del Estado de Puebla. Con esto, se puede decir que sí se cumple con el inciso b).

Respecto al inciso c), se observó que Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, no presentó evidencias de contar con algún mecanismo o instrumento estandarizado para recibir y dar trámite a solicitudes de acceso a la información de acuerdo con lo establecido en la normatividad aplicable vigente. No fue posible identificar información documentada de solicitudes de transparencia y de acceso a la información que se hayan atendido o considerado para trámite. En el Formato técnico A, que formó parte de la Solicitud de información para esta evaluación, el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, respondió que “No Aplica” en tener respuesta o evidencias respecto a dar respuesta a las solicitudes de información que ha recibido la UR sobre el Pp E068 en materia de Transparencia durante los ejercicios fiscales

---

<sup>7</sup> Ley Orgánica del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla.  
[https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://www.congresopuebla.gob.mx/index.php%3Fopcion%3Dcom\\_docman%26task%3Ddoc\\_download%26gid%3D13613%26Itemid%3D485&ved=2ahUKEwjnw7Okof2FAxUp7ckDHTjeB9cQFnoECBoQAQ&usq=AOvVaw1iCB7Shd-AULMyxc0zckLk](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://www.congresopuebla.gob.mx/index.php%3Fopcion%3Dcom_docman%26task%3Ddoc_download%26gid%3D13613%26Itemid%3D485&ved=2ahUKEwjnw7Okof2FAxUp7ckDHTjeB9cQFnoECBoQAQ&usq=AOvVaw1iCB7Shd-AULMyxc0zckLk)

<sup>8</sup> Avance de Indicadores para Resultados”, del Pp E068, ejercicio fiscal 2022, [https://cuentapublica.puebla.gob.mx/images/doc\\_cuentapublica/000-cuentapublica2022/TOMO\\_VII\\_Ok/Entidades\\_Paraestatales/03-Centro\\_de\\_Conciliacion\\_Laboral/3Informacion\\_Programatica/2Indicadores\\_para\\_Resultados.pdf](https://cuentapublica.puebla.gob.mx/images/doc_cuentapublica/000-cuentapublica2022/TOMO_VII_Ok/Entidades_Paraestatales/03-Centro_de_Conciliacion_Laboral/3Informacion_Programatica/2Indicadores_para_Resultados.pdf)

<sup>9</sup> Informe de Evaluación de la Gestión a los Programas Presupuestarios, Pp E068, ejercicio fiscal 2022, [https://transparenciafiscal.puebla.gob.mx/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_download&gid=4910](https://transparenciafiscal.puebla.gob.mx/index.php?option=com_docman&task=doc_download&gid=4910)

2022 y 2023. Siendo esto, no se cumple con el inciso c). Por lo que se recomienda implementar un mecanismo de atención a las solicitudes en materia de transparencia.

No se hallaron elementos para establecer que el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, propicie la participación ciudadana en toma de decisiones públicas genera a su vez las condiciones para que las opiniones o aportaciones ciudadanas permeen en la mejora del programa de acuerdo con la normatividad aplicable. Por lo que no cumple con el inciso d). Se puede rescatar como un comentario tangente a este rubro, que la Institución, a través de los bienes o servicios que generan los Componentes del Programa, atiende conflictos laborales y sus acciones derivadas son involucran la formalización de convenios con instituciones públicas, privadas, y organizaciones de la sociedad civil. Con esto, se observa que es posible, como recomendación, implementar un mecanismo que propicie la participación de la población atendida para recabar sus opiniones, comentarios y nivel de satisfacción, que permita mejorar el diseño y los entregables que genera el Programa presupuestario a través de sus Componentes.

## Análisis Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA)

Capacidades Internas	Factores Externos
<p><b>Fortalezas</b></p> <p>(Cualquier capacidad con la que cuenta la UR, dependencia o entidad que le permita aprovechar sus recursos para la obtención de sus objetivos)</p> <p><b>Diseño del Programa</b></p> <p>Cuenta con una sólida documentación programática que justifica la intervención del Pp.</p> <p><b>Planeación y Contribución del Programa</b></p> <p>Se encuentra estrechamente vinculado y relacionado con los instrumentos de planeación estatal, incluido el PED y Programa Institucional 03; además del ODS 8.</p> <p><b>Cobertura y Focalización del Programa</b></p> <p>Cuenta con documentación programática de análisis de la cobertura de la población objetivos y su focalización de atención en el mediano plazo.</p> <p><b>Operación del Programa</b></p> <p>Se cuentan con documentos que contienen la información que recolecta para monitorear su desempeño.</p> <p><b>Análisis de resultados del Programa</b></p> <p>Se cumple con la estructura analítica para conformar su MIR y las Fichas Técnicas de Indicadores (Estratégicos y de Gestión).</p> <p><b>Transparencia y Rendición de Cuentas.</b></p> <p>Cuenta con información de resultados del Programa disponibles públicamente en sitios oficiales de Internet.</p>	<p><b>Oportunidades</b></p> <p>(Cualquier factor externo fuera del control de la UR, dependencia o entidad que puede ser aprovechado para la obtención de sus objetivos)</p> <p><b>Cobertura y Focalización del Programa</b></p> <p>Con la generación de información estadística de los primeros años de la operación del Pp, puede ajustar sus líneas base y metas del Programa.</p> <p><b>Transparencia y Rendición de Cuentas.</b></p> <p>Poner a disposición la información pública en la página oficial de la Institución y vincular con otras plataformas que permitan la disponibilidad pública de la información para la ciudadanía.</p>
<p><b>Debilidades</b></p> <p>(Cualquier limitante Interna de la UR, dependencia o entidad que puede afectar la obtención de sus objetivos)</p> <p><b>Cobertura y Focalización del Programa</b></p> <p>No cuenta con un mecanismo estandarizado que documente la selección, verificación, seguimiento, depuración, registro o actualización de padrón de beneficiario o base de datos de población atendida disponible.</p>	<p><b>Amenazas</b></p> <p>(Cualquier factor externo fuera de control de la UR, dependencia o entidad que pueda afectar la obtención de sus objetivos)</p> <p><b>Diseño del Programa</b></p> <p>Los Componentes 1, 2 y 3 generan bienes y servicios que no están dirigidos del todo a la población objetivo.</p> <p><b>Planeación y Contribución del Programa</b></p> <p>Los componentes 1, 2 y 3 no tienen incidencia directa en los instrumentos de planeación estatal.</p>

Capacidades Internas

No se observó mecanismo sistematizado para el logro de los Componentes del Programa.

**Operación del Programa**

No cuenta la Unidad Responsable del Pp E068 con Manual de Procedimientos que describa cómo se logra la generación de los Componentes del Programa.

No cuenta con diagramas de flujo ni descripción de los procesos internos documentados de la Unidad Responsable del Pp.

No contó con información contable desagregada por Componente del Programa.

**Análisis de resultados del Programa**

No tiene documentado la articulación de las acciones de los actores involucrados para lograr la coordinación necesaria para la consecución de objetivos del Pp.

No presentó evidencia de recabar o medir el grado de satisfacción de la población atendida que recibió los bienes o servicios que otorgaron los Componentes.

**Transparencia y Rendición de Cuentas.**

No se tienen establecidos procedimientos documentados para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información.

La Unidad Responsable no propicia la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas para la mejora del Programa.

Factores Externos

**Análisis de resultados del Programa**

Los convenios de conciliación dependen de los terceros involucrados en el conflicto laboral.

**Transparencia y Rendición de Cuentas.**

Dado los datos personales que se manejan es importante evaluar la factibilidad de publicación de la cierta información que genera el Programa.

## Valoración final del Pp

Apartados	Nivel	Justificación
I. Diseño del Programa.	4.0	Se identificó una sólida estructura programática documentada, aplicando el análisis lógico causal de la Metodología del Marco Lógico, asentado en sus documentos programáticos que justifica la creación e intervención del Pp E068.
II. Planeación y contribución del Programa.	4.0	La Unidad Responsable cuenta con evidencia documentada de la estrecha alineación y vinculación del Pp E068 con el PED, ODS e instrumentos derivados del PED en la planeación estatal.
III. Cobertura y focalización del Programa	3.5	Cuenta con documentos programáticos como el Diagnóstico del Pp E068, y otros más, que establecen la estrategia de cobertura, definen los conceptos poblacionales y se actualizan periódicamente. No alcanza la valoración máxima debido a que no tiene mecanismo estandarizado de padrón de beneficiario o base de datos de la población atendida.
IV. Operación del Programa.	3.0	Dispone de documentos normativos exclusivos de Institución que se apegan a la operación del Pp E068. Su valoración baja porque no cuenta con Manual de Procedimientos o documento que defina los procesos internos para la generación de los Componentes.
V. Análisis de resultados del Programa.	2.7	Los Indicadores del Pp E068 alcanzaron resultados destacables respecto de sus metas en el ejercicio fiscal 2022. Existe congruencia de los resultados obtenidos y los recursos ejercidos. Su valoración baja significativamente debido a que no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida.
VI. Transparencia y rendición de cuentas.	2.0	Se publican los principales resultados logrados por los Indicadores el Programa presupuestario E068. Sus documentos normativos se encuentran disponibles en línea. Pero, no cuenta con procedimientos para recibir y dar trámite a solicitudes de transparencia; ni tampoco propicia la participación ciudadana para la mejora del Pp.
Nivel de promedio del total de apartados		3.2

Nivel = Nivel promedio por apartado

Justificación= Breve descripción de las causas que motivaron el nivel por apartado o el nivel total (Máximo 100 caracteres por Módulo)

## Hallazgos y Recomendaciones clasificadas por apartado

No. <sup>b/</sup>	Hallazgo <sup>c/</sup>	Recomendación <sup>d/</sup>	Referencia de pregunta(s) <sup>e/</sup>	Mejora esperada <sup>f/</sup>
<b>Cobertura del Programa. <sup>a/</sup></b>				
1	No se identificó que la población atendida o beneficiarios se registre en un padrón o bases de datos de manera sistematizada que incluya clave de identificación única por destinatario que no cambie con el tiempo.	Generar el padrón de beneficiarios o de la población atendida del programa con base en la "Metodología integración y operación del Padrón de Beneficiarios del Pp" que ya se cuenta.	10	Padrón de beneficiarios o base datos que identifica a la población atendida del Programa.
2	No se identificaron mecanismos documentados para la selección, verificación, seguimiento, depuración o actualización de los bienes y servicios que el Programa entrega a través de sus Componentes.	Implementar un mecanismo que permita sistematizar los procesos para el logro de los Componentes, y que incluya el registro, selección, otorgamiento, seguimiento y comprobación de los bienes o servicios brindados a la población atendida o beneficiada.	10	Sistematización de los procesos de selección, otorgamiento, seguimiento y comprobación de los bienes o servicios brindados.
<b>Operación del Programa. <sup>a/</sup></b>				
3	La Unidad Responsable del Pp E068 no cuenta con documentación que defina o delimite los procesos, la organización, el flujo y/o la secuencia que llevan los procedimientos internos del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla.	Elaborar el Manual de Procedimientos del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, que incluya la descripción, actores involucrados y flujogramas de los procedimientos que generan los bienes y servicios de los Componentes del Programa presupuestario E068.	11, 12, 13, 16	Manual de Procedimientos del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla.
4	No se identificó información contable desagregada por Componente del Pp E068.	Integrar consolidados de información contable que contemplen la desagregación del gasto por Componente del Pp E068 para próximos procesos de evaluación, fiscalización o informativos de transparencia.	15	Información desagregada por Componente del Pp E068 disponible.
<b>Análisis de Resultados del Programa. <sup>a/</sup></b>				
5	No se halló evidencia documental para recabar o medir el grado de satisfacción	implementar un mecanismo específico que permita conocer el grado de satisfacción de la	20	Medición del grado de satisfacción y calidad de los bienes y servicios



No. <sup>b/</sup>	Hallazgo <sup>c/</sup>	Recomendación <sup>d/</sup>	Referencia de pregunta(s) <sup>e/</sup>	Mejora esperada <sup>f/</sup>
	de la población atendida que recibió los bienes o servicios que otorgaron los Componentes del Pp E068.	población atendida que fueron beneficiarios de los bienes o servicios que generan los Componentes del Programa presupuestario E068		otorgados por los Componentes del Pp E068.
<b>Análisis de Resultados del Programa. <sup>a/</sup></b>				
6	No se encontraron evidencias de mecanismo o instrumento estandarizado para recibir y dar trámite a solicitudes de transparencia y de acceso a la información pública.	Implementar un mecanismo de atención a las solicitudes en materia de transparencia para el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla.	21	Mecanismo para atender y dar respuesta a las solicitudes de transparencia y acceso a la información pública.
7	No se hallaron elementos para establecer que el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, propicie la participación ciudadana en toma de decisiones públicas para la mejora del Pp E068 de acuerdo con la normatividad aplicable.	Implementar un mecanismo que propicie la participación de la población atendida para recabar sus opiniones, comentarios y nivel de satisfacción, que permita mejorar el diseño y los entregables que genera el Programa presupuestario E068 a través de sus Componentes.	21	Mecanismo para propiciar la participación ciudadana en la mejora pública del Pp E068.

Nota: En caso de que sea una recomendación general, en el apartado se deberá indicar "General" y en la Referencia de pregunta(s) indicar NA.

Nombre del apartado de la evaluación.

Número consecutivo de la recomendación, según el orden de prioridad que la Instancia Evaluadora Externa determine.

Descripción de Los hallazgos identificados del análisis de la sección.

Descripción de las recomendaciones derivadas del análisis de la sección.

Número de la pregunta(s) específica(s) en las que se basa el hallazgo, recomendación y mejora esperada.

Mejora esperada luego de la implementación de la recomendación correspondiente.

## Conclusiones

La Evaluación Externa de Consistencia y Resultados realizada al Programa Presupuestario “E068 Conciliación laboral en conflictos de jurisdicción local”, ejercicio fiscal 2022, a cargo del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla (CCLEP), se desarrolló apegándose a los objetivos y apartados de los Términos de Referencia emitidos por la Dirección de Evaluación de la Secretaría de Planeación y Finanzas del Gobierno del Estado de Puebla.

En cuanto al análisis del diseño y consistencia del Pp E068, se identificaron modificaciones en la estructura analítica de la Matriz de Indicadores para Resultados, en los últimos tres ejercicios fiscales. Adicionalmente, el documento de Diagnóstico y demás documentos metodológicos programáticos que exponen el mecanismo lógico causal que justifica de intervención del Programa presenta información relevante sobre el fenómeno en materia de conciliación laboral y la población objetivo. Dichos documentos plantean de manera adecuada la problemática central, aunque se observaron áreas susceptibles de mejorar en su planteamiento general. En el Anexo 1, se generaron las propuestas de mejora de la Matriz de Indicadores para Resultados, considerando una aplicación rigurosa de la Metodología del Marco Lógico.

Es relevante hacer mencionar que se valoró de manera favorable la alineación y vinculación del Programa presupuestario E068 con los objetivos de los instrumentos de planeación estatal, como lo es el PED y el Programa Institucional 03. Además, se observó que el Pp cuenta con un documento específico que describe dicha alineación e incluye su análisis que vincula su contribución al ODS 08 “Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos”.

Se identificó que la Población Objetivo del Pp E068, se modificó con el paso de los ejercicios fiscales, lo cual refleja que el Programa se ha actualizado y se consideran los datos generados en el tiempo de vida que tiene el Pp, con el fin de contar con una adecuada cuantificación de los conceptos poblacionales para una medición objetiva de los resultados del Pp.

En cuanto a la operación del programa, no se identificó la formalización algún Manual de Procedimientos asociado a los bienes y servicios que otorga el Pp, lo cual es un aspecto necesario para mejorar la calidad, eficiencia y eficacia de los servicios antes referidos.

Entre las fortalezas del programa está el monitoreo y seguimiento de Metas de la Matriz de Indicadores para Resultados, a través del Sistema de Monitoreo de Indicadores de Desempeño (SiMIDE) y del Sistema Estatal de Evaluación (SEE), los cuales evidencian un desempeño adecuado del Pp E068 en términos del logro de la Metas programadas para cada Indicador analizado.

Es importante comentar que no se encontró información relativa a la medición de la satisfacción de las personas que reciben los servicios del Pp, por lo que propuso mecanismos para dicho fin, los cuales están orientados a la mejora de la calidad del servicio, siendo este uno de los aspectos relevantes en materia de conciliación laboral.

Finalmente, el Programa Presupuestario “E068 Conciliación laboral en conflictos de jurisdicción local”, ejercicio fiscal 2022, cumple con una valoración positiva, que justifica su intervención y, presenta áreas de mejora que son acompañadas por recomendaciones consideradas de alta factibilidad en su implementación por la Unidad Responsable del Programa, para la mejora continua.

## Bibliografía

- Gobierno del Estado de Puebla (2019), Plan Estatal de Desarrollo 2019-2024. Consulta en línea: <http://www.planeader.puebla.gob.mx/pdf/ped/2019-2024/PlanEstataldeDesarrollo2019-2024.pdf>
- Gobierno del Estado de Puebla (2023) Programa Anual de Evaluación 2023. Consulta en Línea <https://evaluacion.puebla.gob.mx>
- Gobierno del Estado de Puebla (2023) Términos de Referencia para la evaluación específica de consistencia y resultados de programas presupuestarios. Consulta en Línea <https://evaluacion.puebla.gob.mx/index.php/metodologias>
- Gobierno del Estado de Puebla (2023), modificación y adecuación del Plan Estatal de Desarrollo 2019-2024. Consulta en línea <https://planeader.puebla.gob.mx/>
- Ley Orgánica del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla. Consulta en Línea [https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://www.congresopuebla.gob.mx/index.php%3Foption%3Dcom\\_docman%26task%3Ddoc\\_download%26gid%3D13613%26Itemid%3D485&ved=2ahUKEwjn7Okof2FAxUp7ckDHTjeB9cQFnoECBoQAQ&usg=AOvVaw1iCB7Shd-AULMyxc0zckLk](https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://www.congresopuebla.gob.mx/index.php%3Foption%3Dcom_docman%26task%3Ddoc_download%26gid%3D13613%26Itemid%3D485&ved=2ahUKEwjn7Okof2FAxUp7ckDHTjeB9cQFnoECBoQAQ&usg=AOvVaw1iCB7Shd-AULMyxc0zckLk).
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Metas de los ODS. Consulta en línea <https://www.undp.org/es/sustainable-development-goals>
- Reglamento Interior del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla. Consulta en Línea [https://ojp.puebla.gob.mx/media/k2/attachments/Reglamento\\_Interior\\_del\\_Centro\\_de\\_Conciliacion\\_Laboral\\_del\\_Estado\\_de\\_Puebla\\_5nov2018.pdf](https://ojp.puebla.gob.mx/media/k2/attachments/Reglamento_Interior_del_Centro_de_Conciliacion_Laboral_del_Estado_de_Puebla_5nov2018.pdf)
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público (2021) Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados. Consulta en línea <https://www.gob.mx/shcp/documentos/guia-para-el-diseno-de-la-matriz-de-indicadores-para-resultados>
- Secretaría de Planeación y Finanzas. Manual de Programación 2023. Consulta en línea <https://egresos.finanzas-puebla.mx/doctos/2023/programacionpyp/4.%20Programaci%C3%B3n/2.%20Manual%20de%20Programaci%C3%B3n%202023.pdf>

## Anexos

### Anexo 1 “Propuesta de mejora de la Matriz de Indicadores para Resultados”

#### Fin

Objetivo	Indicador	Medios de Verificación	Supuesto
Contribuir a la certeza jurídica y justicia laboral para lograr la estabilidad laboral en el estado de Puebla mediante la solución de conflictos laborales por medio de la conciliación.	Variación porcentual de conflictos de trabajo de jurisdicción local, respecto al año inmediato anterior.	Documento: Conflictos de trabajo de jurisdicción local por entidad federativa de registro y sector de actividad económica, serie anual de 1991 a 2022. Elaboró: Instituto Nacional de Estadística y Geografía 2022. Frecuencia de Actualización: Anual. Disponibles en: <a href="https://www.inegi.org.mx/app/tabulados/interactivos/?pxq=laborales_laborales_07_30513925-ac5c-474a-b32a-04f64604d20c">https://www.inegi.org.mx/app/tabulados/interactivos/?pxq=laborales_laborales_07_30513925-ac5c-474a-b32a-04f64604d20c</a>	Las partes involucradas en un conflicto de materia laboral acuden al Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla para solucionar sus conflictos laborales y llegan a acuerdos de conciliación.

Tipo	Dimensión	Frecuencia	Meta	Método de Cálculo
Estratégico	Eficacia	Anual	5.2	$((V2-V1)/V1)*100$ V1: Conflictividad laboral del año actual. V2: Conflictividad laboral del año inmediato anterior.

#### Propósito

Objetivo	Indicador	Medios de Verificación	Supuesto
La población económicamente activa del estado de Puebla que presenta conflictos en materia laboral los resuelve por medio de Convenios de Conciliación Laboral.	Porcentaje de conflictos en materia laboral de trabajo solucionados mediante Convenio de Conciliación Laboral, en el estado de Puebla.	Documento: Conflictos de trabajo solucionados de jurisdicción local por entidad federativa de registro, forma de solución y sector de actividad económica, serie anual de 1991 a 2022. Elaboró: Instituto Nacional de Estadística y Geografía 2022. Frecuencia de Actualización: Anual. Disponible en: <a href="https://www.inegi.org.mx/app/tabulados/interactivos/?pxq=laborales_laborales_26_dfc8c605-1e76-4c02-ab36-2b800888a794">https://www.inegi.org.mx/app/tabulados/interactivos/?pxq=laborales_laborales_26_dfc8c605-1e76-4c02-ab36-2b800888a794</a>	Las partes involucradas en conflictos laborales llegan a acuerdos y firman Convenios de Conciliación Laboral.

Tipo	Dimensión	Frecuencia	Meta	Método de Cálculo
Estratégico	Eficiencia	Anual	50.0	$(V1/V2)*100$ V1: Número total de conflictos de trabajo solucionados por convenio en el estado de Puebla. V2: Número total de conflictos de trabajo solucionados en el estado de Puebla.

Componente 1

Objetivo	Indicador	Medios de Verificación	Supuesto
Conciliación entre las partes mediante Convenio de Conciliación como mecanismo prejudicial para la solución de conflictos laborales realizadas.	Porcentaje de Convenios de Conciliación celebrados en relación con los conflictos laborales que resuelve el centro de conciliación laboral del estado de Puebla.	Documento: Reportes mensuales al Consejo de Coordinación para la implementación de la Reforma al Sistema de Justicia Laboral del total de convenios celebrados derivados de conciliación y ratificaciones de convenios. número de expedientes concluidos	Las partes involucradas que llegan a acuerdos en materia laboral tienen la buena voluntad de firmar los Convenios de Conciliación Laboral.



por convenio y ratificación de convenio.

Fuente: Dirección de Conciliaciones Individuales y Asesoría Especializada del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla.

Frecuencia de Actualización: Mensual.

Disponible en: No aplica.

Tipo	Dimensión	Frecuencia	Meta	Método de Cálculo
Gestión	Eficiencia	Semestral	100.0	$(V1/V2)*100$ V1: Número total de convenios de conciliación celebrados y ratificados por el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla. V2: Número total de conflictos resueltos por el Centro de Conciliación del Estado de Puebla.

#### Componente 2

Objetivo	Indicador	Medios de Verificación	Supuesto
Capacitación al personal del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla realizada.	Porcentaje de capacitaciones realizadas por el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla.	Documento: Programa Anual de Capacitación para el Personal del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla realizado por el área de Administración y Finanzas. Fuente: Administración y Finanzas del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla. Frecuencia de Actualización: Semestral. Disponible en: No aplica.	Cumplen los responsables de impartir la capacitación en las fechas y horas programadas.

Tipo	Dimensión	Frecuencia	Meta	Método de Cálculo
Gestión	Eficiencia	Semestral	100.0	$(V1/V2)*100$

V1: Número total de Capacitaciones autorizadas para impartir al personal del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla.

V2: Número total de Capacitaciones solicitadas para impartir al personal del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla.

### Componente 3

Objetivo	Indicador	Medios de Verificación	Supuesto
Acciones de difusión ciudadana de atención a conflictos laborales y servicios que ofrece el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla realizadas.	Porcentaje de acciones de difusión ciudadana de los servicios que ofrece el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla.	Documento: Reporte de Difusión semestral publicado en la Página Web del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla. Responsable: Dirección de Capacitaciones y Evaluación del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla. Frecuencia de Actualización: Semestral. Disponible en: <a href="http://www.cclep.puebla.gob.mx/difusion2025">www.cclep.puebla.gob.mx/difusion2025</a> .	Los proveedores para la difusión de los servicios del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla cumplen con lo contratado en tiempo y forma.

Tipo	Dimensión	Frecuencia	Meta	Método de Cálculo
Gestión	Eficiencia	Semestral	100.0	$(V1/V2)*100$ V1: Número total de acciones de difusión autorizadas por el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla. V2: Número total de acciones de difusión solicitadas al Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla.

### Componente 4

Objetivo	Indicador	Medios de Verificación	Supuesto
Conciliación colectiva entre las partes como mecanismo prejudicial para evitar huelgas realizadas.	Porcentaje de emplazamientos a huelga solucionados.	Documento: Emplazamientos a huelga de jurisdicción local por entidad federativa de registro y sector de actividad económica, serie anual de 1991 a 2022. Responsable: Instituto Nacional de Estadística y Geografía 2022. Frecuencia de Actualización: Anual. Disponible en: <a href="https://www.inegi.org.mx/app/tabulados/interactivos/?pxq=laborales_laborales_28_c208a1cb-3771-4ba5-93a-5c789afea1d9">https://www.inegi.org.mx/app/tabulados/interactivos/?pxq=laborales_laborales_28_c208a1cb-3771-4ba5-93a-5c789afea1d9</a> . Fuente: Dirección de Conciliaciones Colectivas del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla.	Las partes en conflicto de emplazamiento de huelga tienen la voluntad y solución su conflicto laboral.

Tipo	Dimensión	Frecuencia	Meta	Método de Cálculo
Gestión	Eficiencia	Semestral	100.0	$(V1/V2)*100$ V1: Número total de emplazamientos de huelga solucionados por el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla. V2: Número total de emplazamientos de huelga admitidos por el Centro de Conciliación del Estado de Puebla.

Fuente: Elaboración propia con información de las MIR y de las Fichas Técnicas de Indicadores del Pp E068 de los ejercicios fiscales 2022, 2023 y 2024.

## Anexo 2 “Metas del programa”

Nivel del Objetivo	Nombre del indicador	Meta	Unidad de Medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de Mejora	Características cumplidas <sup>A</sup>
Fin	Porcentaje de acciones administrativas aplicadas por el Centro de Conciliación.	17.0	No	No es consistente con el método de cálculo.	No	El método de cálculo divide lo realizado entre lo programado	Si	Está bajo el control de la Unidad Responsable.	Cambiar el método de cálculo por fórmula tipo Tasa de Variación.	33.7%
Propósito	Porcentaje de acciones de mejora de desempeño administrativo realizadas para atender las solicitudes que presente la población económicamente activa ocupada en el estado de Puebla del sector trabajador subordinado y remunerado.	100.0	No	No corresponde con el método de cálculo.	No	Calcula lo realizado entre lo programado, lo cual no dimensiona el desempeño del Programa.	Si	El logro está bajo control de la Institución.	Ajustar las variables del método de cálculo, dividiendo lo realizado entre lo solicitado.	33.7%
Componente 1	Programa de atención de solicitudes de conflictos laborales reportados por la población objetivo.	2.0	Si	De acuerdo con método de cálculo. Aunque no se considera el idóneo.	No	No es consistente para medir el desempeño del Componente.	Si	La Institución cuanta con los medios para su logro.	Cambiar el método de cálculo, por una fórmula de porcentaje.	66.7%
Componente 2	Número de programas administrativos para la orientación a resultados: planeación, eficiencia y logro de objetivos.	4.0	Si	Consistente con el método de cálculo. Sin embargo, no es la mejor opción para el cálculo.	No	El método de cálculo no se expresa como una fórmula matemática con al menos dos términos involucrados.	Si	Se encuentra bajo el control de la Institución su logro.	Ajustar el método de cálculo por una fórmula de porcentaje.	66.7%
Componente 3	Realizar difusiones ciudadanas de atención a conflictos laborales.	2.0	Si	Se apega al método de cálculo.	No	El método de cálculo no está orientado a medir el desempeño.	Si	La Unidad Responsable tiene el control del logro del Componente.	Cambiar la fórmula del método de cálculo por una de porcentaje.	66.7%



Nivel del Objetivo	Nombre del Indicador	Meta	Unidad de Medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de Mejora	Características cumplidas <sup>A</sup>
Componente 4	Programas para adecuar la infraestructura de la entidad.	1.0	Si	Está de acuerdo con el método de cálculo.	No	El método de cálculo no se orienta a medir el desempeño y no es una expresión matemática.	Si	Logro bajo el control de la UR del Programa.	Sustituir el método de cálculo por una fórmula de porcentaje.	66.7%
<b>% Cumplimiento Total <sup>B</sup></b>										<b>55.7%</b>

Fuente: MIR, Ficha Técnica de Indicadores, Indicadores de Resultados, del Pp E068, ejercicio fiscal 2022.

A.- Es el porcentaje de cumplimiento de manera individual de cada uno de los niveles de objetivo

B.- Es el promedio aritmético de los porcentajes obtenidos en A

## Ficha Técnica con los datos generales de la evaluación

Datos generales de la Evaluación	
Nombre o denominación de la evaluación	<i>Evaluación Externa de Consistencia y Resultados</i>
Nombre o denominación del programa evaluado	<i>E068. Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla</i>
Unidad Responsable de la operación/coordinación del programa	Titular de la unidad responsable de la operación del programa
<i>Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla</i>	<i>Sandra Rosas Castillo Directora General del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla</i>

Año del PAE en el que se estableció la evaluación	Tipo de evaluación	Año de conclusión y entrega de la evaluación
2023	<i>Consistencia y Resultados</i>	2023

Datos de la Instancia Evaluadora Externa				
Nombre de la Instancia Evaluadora Externa		AxysPrime S.C.		
Nombre del(a) coordinador(a) externo(a) de la evaluación	Formación Académica	Experiencia General	Experiencia Específica	
Luis Manuel Mora Del Carmen <i>Líder del proyecto de evaluación</i>	<i>Maestría en Ciencias Políticas Benemérita Universidad Autónoma de Puebla Titulado</i>  <i>Licenciatura en Antropología Social Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Colegio de Antropología Cédula: 11896693</i>	<i>Institución: OH Abogados, S.C. (O'Gorman&amp;Hagerman). Cargo: Asistente de Sociología</i>	<i>Analista de la Evaluación de Diseño con módulo de contribución y gestión del Programa Subsidio Comisión Nacional de Búsqueda para Personas Desaparecidas (CNBPD), ejercicio fiscal 2022; Gobierno del Estado de Tlaxcala.</i>  <i>AxysPrime S.C 2023</i>  <i>Analista de la Evaluación Específica de Desempeño</i>	



Datos generales de la Evaluación

<p>Técnico Superior en Informática CBTIS 44</p>	<p>Institución: H. Ayuntamiento Municipal de Xiutetelco Puebla</p> <p>Cargo: Director de Cultura</p>	<p>para el Fideicomiso para la Infraestructura en los Estados (FIES) para la Secretaría de Infraestructura (SI); ejercicio fiscal 2022; del Gobierno del Estado de Tlaxcala.</p> <p><a href="https://cgpi.tlaxcala.gob.mx/index.php/esepeñon-cgpi">https://cgpi.tlaxcala.gob.mx/index.php/esepeñon-cgpi</a></p>
<p>Institución: H. Ayuntamiento Municipal de Xiutetelco, Puebla</p> <p>Cargo: Director de Atención al migrante</p>	<p>Institución: Dirección de Servicio Social y Práctica Profesional BUAP</p> <p>Cargo: Prestador de Servicio Social</p> <p>Principales actividades: Evaluación de programas de servicio comunitario por distintas facultades de la BUAP.</p> <p>Presentación del libro de evaluación de Medicina, Enfermería, Química, Biología, Artes, Comunicación y Preparatorias Benito Juárez y 2 de octubre.</p>	<p>AxysPrime S.C 2023</p> <p>Analista de la Evaluación Específica de Desempeño para el Fondo de Aportaciones para el Fortalecimiento de las Entidades Federativas (FAFEF) para la Secretaría de Infraestructura (SI); ejercicio fiscal 2022; del Gobierno del Estado de Tlaxcala.</p> <p>AxysPrime S.C 2023</p> <p>Analista de la Evaluación Específica de Desempeño del Programa Fortalecimiento a la Excelencia Educativa, ejercicio fiscal 2021; del Gobierno del Estado de Puebla.</p> <p>Gobierno del Estado de Puebla 2022</p>
<p>Institución: Casa de Cultura de Teziutlán, Puebla</p> <p>Cargo: Docente del Taller de fotografía en el Curso de verano</p>	<p>Institución: Casa de Cultura de Teziutlán, Puebla</p> <p>Cargo: Docente del Taller de fotografía en el Curso de verano</p>	<p>Analista de la Evaluación Externa de Diseño del Programa presupuestario N005 -Programa para la atención de siniestros agroclimáticos en el campo poblano, ejercicio fiscal</p>

Datos generales de la Evaluación

*Institución:* 2021; del Gobierno del Estado de Puebla.  
*Asociación Mexicana de Ex Becarios de la Embajada de Estados Unidos de América en México.* Gobierno del Estado de Puebla  
 2022

*Cargo:*  
 Miembro titular de la Tesorería  
 Especialista de la Evaluación externa de Desempeño del Programa presupuestario F031- Programa de difusión, fomento y conservación del patrimonio cultural, ejercicio 2020; del Gobierno del Estado de Puebla.

*Institución:* 2021  
*Organización Cultural Xiuhtecuhtli Asociación Civil* Gobierno del Estado de Puebla.  
*Cargo:* Miembro de Asistente técnico  
 Gobierno del Estado de Puebla  
 2021

Nombre de los(as) Principales colaboradores(as) del(a) coordinador(a) de la evaluación	Formación Académica	Experiencia General	Experiencia Específica
--	---------------------	---------------------	------------------------

Rodolfo de la Rosa Cabrera Especialista de evaluación	Doctorado (C) en Administración Universidad de Oriente, Puebla, Pue. Titulación en proceso	AxysPrime S.C. Coordinador General	Servicio de evaluación para identificar y analizar la evolución de los procesos en la gestión operativa del Programa Expansión de la Educación Inicial (PEEI) 2022
	Maestría en Gobierno y Administración Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Facultad de Administración Cédula: 11299809	Consultoría Profesional como Persona Física con Actividad Empresarial Evaluador, proyectista, asesor y especialista en gobierno y administración 2014 a 2017 2 años	AxysPrime S.C 2022
	Licenciatura en Ciencias de la Computación Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, Facultad de Ciencias de la Computación Cédula: 3397401	Instituto de Administración Pública del Estado de Puebla, A.C. Capacitador. Ayuntamiento de Cuernavaca, Mor.	Instituto Electoral del Estado de México 2022 Evaluación Externa Específica de Desempeño del Fondo de Aportaciones para la Nómina Educativa y



Datos generales de la Evaluación

Asesor Especialista en Gasto Operativo (FONE),  
Política Social y Desarrollo. ejercicio fiscal 2021  
2016 Secretaría de Educación -  
Gobierno de Puebla  
2022

Secretaría de Desarrollo  
Social (Federal)

Coordinador Técnico Evaluación externa de los  
Social del FAIS (del Ramo Fondos del Ramo General  
General 33) 33: FORTAMUN y FISM del  
2014 a 2015 municipio de Hueytamalco,  
Pue. correspondiente al  
ejercicio fiscal 2021.

Ayuntamiento de  
Secretaría de Desarrollo Hueytamalco, Pue.  
Social 2022

Coordinador Técnico  
Social  
2015

Evaluación externa de los  
Fondos del Ramo General  
33: FORTAMUN y FISM del  
Diversos Ayuntamientos municipio de Tochtepec,  
Municipales del Estado de Pue. correspondiente al  
Puebla ejercicio fiscal 2021

Consultor Externo Ayuntamiento de  
Especialista Tochtepec, Pue.  
2009 – 2013 2022

Secretaría de Desarrollo Evaluación Específica con  
Social (Estatal) Énfasis en la Consistencia  
y Desempeño del  
Secretario Técnico y Programa Presupuestario  
Analista "Electoral", ejercicio fiscal  
2005 – 2008 2019.

México, Oaxaca, Tlaxcala. Instituto Electoral del  
Estado de México  
2021

Evaluación Externa de tipo  
Específica de Diseño  
Programático del  
Programa Presupuestario  
Electoral, ejercido por el  
Instituto Electoral del  
Estado de México,  
correspondiente al  
ejercicio fiscal 2018.

Datos generales de la Evaluación

*Instituto Electoral del  
Estado de México  
2020*

*Evaluación Externa de tipo  
Específica de Desempeño  
del Fondo de Aportaciones  
para la Infraestructura  
Social Municipal (FISM),  
ejercido por el H.  
Ayuntamiento de  
Xiutetelco correspondiente  
al ejercicio fiscal 2019*

*Ayuntamiento de  
Xiutetelco, Pue.  
2020*

*Evaluación Especifica del  
Desempeño del programa  
denominado  
"Modernización de la  
Infraestructura para el  
Transporte Terrestre" del  
Gobierno del Estado de  
México, correspondiente al  
ejercicio fiscal 2018*

*Estado de México  
2020*

*Elaboración del Plan  
Municipal de Desarrollo  
2011-2014 del  
Ayuntamiento de Teziutlán,  
Pue.*

*Ayuntamiento de Teziutlán,  
Pue.  
2011*

*Elaboración del Plan  
Municipal de Desarrollo  
2008-2011 de  
Hueytamalco, Pue.*

*Ayuntamiento de  
Hueytamalco, Pue.  
2008*



Datos generales de la Evaluación		
Unidad Administrativa responsable de la Coordinación de la evaluación	<i>Dirección de Evaluación adscrita a la Subsecretaría de Planeación de la Secretaría de Planeación y Finanzas</i>	Nombre del(a) Titular de la unidad administrativa responsable de coordinar la evaluación (Área de Evaluación) <i>Saúl Federico Oropeza Orea</i> <i>Director de Evaluación</i>
Nombres de los(as) servidores(as) públicos(as), adscritos(as) a la unidad administrativa responsable de coordinar la evaluación, que coadyuvaron con la revisión técnica de la evaluación		<i>Ana Luz Guzmán Figueroa</i> <i>Subdirectora de Evaluación de Programas</i>  <i>Pablo Romero Gómez</i> <i>Jefe de Departamento de Programas Estatales y Municipales</i>  <i>Jose Angel Mitzin Maldonado</i> <i>Supervisor</i>
Forma de contratación de la Instancia Evaluadora Externa	Costo total de la evaluación con IVA incluido	Fuente de Financiamiento
<i>Licitación Pública</i>	<i>\$ 411,800.00</i> <i>(cuatrocientos once mil ochocientos pesos 00/100 M.N) IVA incluido</i>	<i>Recursos Estatales</i>

## Glosario

**Características CREMA:** a los criterios básicos aplicables a todo el conjunto de indicadores de los programas públicos, referentes a su Claridad, Relevancia, Economía, Monitoreabilidad y Adecuación.<sup>10</sup>

**Cobertura:** Área de intervención del programa con respecto a las características socioeconómicas, geográficas, etc. de la población que atenderá el Programa presupuestario.

**Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL):** Instancia con autonomía técnica y de gestión con las atribuciones de medir la pobreza y evaluar la política de desarrollo social.

**Dependencias:** Las previstas en la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla. Las secretarías, así como las unidades administrativas que dependan directamente del Gobernador del Estado y funjan como órganos auxiliares del mismo.

**Diagrama PEPSU:** Diagrama que tiene como objetivo el analizar el proceso que se lleva a cabo y el entorno en el que se encuentra mediante la identificación de los proveedores (P), las entradas (E), el propio proceso (P), las salidas (S) y los usuarios (U).

Documentos normativos o institucionales: Se consideran a las reglas de operación o lineamientos operativos del Pp; manuales operativos o de organización de la dependencia; informes o estudios oficiales de resultados, entre otros documentos formales y oficiales emitidos por la dependencia o entidad que opera el Pp, en los que se identifica y describe la normatividad aplicable, cómo debe operar, cuáles son los actores o instancias involucradas en la operación del Pp y cuál es su papel específico en el marco del Pp.

**Entidades:** Las previstas en la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla. Aquellas que conforman la Administración Pública Paraestatal, organismos públicos descentralizados, las empresas de participación estatal mayoritaria, los fideicomisos públicos, las comisiones y demás órganos de carácter público que funcionen en el estado, diversos de los otros poderes y de los órganos constitucionalmente autónomos.

---

<sup>10</sup> Las características CREMA, se pueden consultar en la Metodología para la aprobación de indicadores de los programas sociales, emitida por CONEVAL, en:

[https://www.coneval.org.mx/Informes/Coordinacion/Publicaciones%20oficiales/METODOLOGIA\\_APROBACION\\_DE\\_INDICADORES.pdf](https://www.coneval.org.mx/Informes/Coordinacion/Publicaciones%20oficiales/METODOLOGIA_APROBACION_DE_INDICADORES.pdf)

**Evaluación:** Análisis sistemático y objetivo de los programas públicos, que tiene como finalidad determinar la pertinencia y el logro de sus objetivos y metas, así como su eficiencia, eficacia, calidad, resultados, impacto y sostenibilidad.

**Evaluación de diseño:** Evaluación que valora la lógica interna de los programas, para saber si su esquema de intervención contribuye a la solución del problema para el que fue creado, su contribución a los objetivos estatales y la relación que guarda con otros programas, a fin de brindar información para su mejora.

**Evaluación Específica de Desempeño:** A la valoración sintética del desempeño de los programas o políticas, realizada mediante trabajo de gabinete, a fin de medir el avance en el cumplimiento de los objetivos y metas programados con base en el análisis de indicadores de resultados, que deriva en recomendaciones para la mejora continua.

**Evaluación de Consistencia y Resultados:** Evaluación que analiza la capacidad institucional, organizacional y de gestión de un programa, brindando información a los responsables a cargo del Pp a fin de mejorar aspectos referentes a su diseño, operación y resultados.

**Evaluación Externa:** Se realiza a través de personas físicas o morales especializadas y con experiencia probada en la materia que corresponda evaluar, que cumplan con los requisitos de objetividad, independencia, imparcialidad, transparencia y los demás que se establezcan en las disposiciones aplicables.

**Formato CONAC:** Formato para la difusión de los resultados de las evaluaciones de los recursos federales ministrados a las entidades federativas.

**Indicador de Desempeño:** es la expresión construida a partir de variables cuantitativas o cualitativas, que proporciona un medio sencillo y fiable para medir el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos, muestra los cambios vinculados con las acciones del programa, monitorea y evalúa sus resultados. Los indicadores de desempeño pueden ser indicadores estratégicos o de gestión.

**Indicador de gestión:** aquel que mide el avance y logro en procesos y actividades, es decir, sobre la forma en que los bienes y/o servicios públicos son generados y entregados. Incluye los indicadores de actividades y de componentes que entregan bienes y/o servicios para ser utilizados por otras instancias.

**Indicador estratégico:** mide el grado de cumplimiento de los objetivos de las políticas públicas y de los programas presupuestarios, contribuye a corregir o fortalecer las estrategias y la orientación de los recursos e incluye indicadores de Fin, Propósito y de Componentes que

consideran apoyos, bienes y/o servicios que impactan directamente a la población o área de enfoque.

**Instancia Evaluadora Externa:** Equipo de evaluadores externos, constituidos como personas físicas o morales, adscritos a instituciones públicas o privadas, tanto nacionales como internacionales, con experiencia probada en evaluación y temas específicos requeridos para realizar alguno de los tipos de evaluaciones externas.

**Línea base:** Es el valor del indicador que se establece como punto de partida para evaluarlo y darle seguimiento.

**Matriz de Indicadores para Resultados (MIR):** Es la herramienta que permite vincular los distintos instrumentos para el diseño, organización, ejecución, seguimiento, evaluación y mejora de los programas, resultado de un proceso de planeación realizado con base en la Metodología de Marco Lógico, conforme a lo señalado en la Guía para la Construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados<sup>11</sup>.

**Metas:** Valor que permite establecer límites o niveles máximos de logro, comunica el nivel de desempeño esperado por la organización, y permite enfocarla hacia la mejora.

**Metodología del Marco Lógico (MML):** Herramienta de planeación y programación estratégica basada en la estructuración y solución de problemas, que permite organizar de manera sistemática y lógica los objetivos de un programa y sus relaciones de causalidad; identificar y definir los factores externos al programa que pueden influir en el cumplimiento de los objetivos; evaluar el avance en la consecución de los mismos, así como examinar el desempeño del programa en todas sus etapas.

**Monitoreo:** Función continua que utiliza la recopilación sistemática de datos sobre indicadores predefinidos para proporcionar a los administradores y a las principales partes interesadas de una intervención para el desarrollo indicaciones sobre el avance y el logro de los objetivos, así como de la utilización de los fondos asignados.

**Nivel:** La escala de medición, de 1 a 4, establecido en los reactivos de respuesta binaria.

**Objetivos:** Son los resultados que un programa público pretende alcanzar a través de la ejecución de determinadas acciones, pueden ser general o específicos. Los objetivos específicos son un conjunto de resultados que a su vez permiten lograr un objetivo general.

---

<sup>11</sup> La Guía para la Construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados, elaborada tanto por CONEVAL como por la SHCP, puede ser consultada en las siguientes direcciones de internet:

- [https://www.coneval.org.mx/Informes/Coordinacion/Publicaciones%20oficiales/GUIA\\_PARA\\_LA\\_ELABORACION\\_DE\\_MATRIZ\\_DE\\_INDICADOR ES.pdf](https://www.coneval.org.mx/Informes/Coordinacion/Publicaciones%20oficiales/GUIA_PARA_LA_ELABORACION_DE_MATRIZ_DE_INDICADOR_ES.pdf)  
- <https://www.gob.mx/shcp/documentos/guia-para-el-diseno-de-la-matriz-de-indicadores-para-resultados>

Los objetivos generales reflejan el resultado que se espera lograr en términos de la atención de un problema público, y se establecen en los distintos instrumentos de planeación de los que se valen las intervenciones públicas.

**Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):** Son una agenda inclusiva. Abordan las causas fundamentales de la pobreza y nos unen para lograr un cambio positivo en beneficio de las personas y el planeta. Estos 17 Objetivos se basan en los logros de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, aunque incluyen nuevas esferas como el cambio climático, la desigualdad económica, la innovación, el consumo sostenible y la paz y la justicia, entre otras prioridades.

**Plan Estatal de Desarrollo (PED):** Es el instrumento de planeación en el que se basarán las decisiones en materia de gasto e inversión para la aplicación de los recursos públicos y se constituye, como el documento rector y guía para la gestión gubernamental.

**Población o área de enfoque Atendida:** Población o área que ya fue atendida o beneficiada por las acciones o componentes del Programa presupuestario en el ejercicio fiscal evaluado.

**Población o área de enfoque Objetivo:** Población o área que el programa tiene planeado o programado atender en un periodo dado de tiempo, para cubrir la población o área de enfoque potencial, y que cumple con los criterios de elegibilidad establecidos en su normatividad. Cabe señalar que puede corresponder a la totalidad de la población potencial o a una parte de ella.

**Población o área de enfoque Potencial:** Se refiere al universo global de la población o área de referencia que es afectada por la problemática identificada por el programa y que es susceptible de ser atendida.

**Política Pública:** Acción del Gobierno, que tiene como objetivo atender ciertas necesidades de la población (educación, desarrollo social, salud, seguridad pública, infraestructura, comunicaciones, energía, etc.)

**Presupuesto basado en Resultados (PbR):** Instrumento metodológico cuyo objetivo es que los Recursos Públicos se asignen prioritariamente a los programas que generan beneficios a la población y, que se corrija el diseño de aquellos que sean susceptibles de mejora. Un presupuesto con enfoque en el logro de resultados consiste en que los órganos públicos establezcan de manera puntual los objetivos que se alcanzaran con los recursos que se asignen a sus respectivos programas y que el grado de consecución de dichos objetivos pueda ser efectivamente confirmado.

**Programa Anual de Evaluación (PAE):** Es el documento en el que se determina el tipo de evaluación que se aplicará a los programas públicos del Estado, el calendario de ejecución de las acciones de monitoreo y evaluación de los programas públicos del Estado que están en

operación, así como ofrecer a los responsables de la Administración Pública la información que les permita optimizar el proceso de creación de valor público.

**Programa presupuestario (Pp):** Categoría programática-presupuestal que permite organizar, en forma representativa y homogénea, las actividades integradas y articuladas que proveen productos (bienes y servicios), tendientes a lograr un resultado y beneficio en una población objetivo.

**Reglas de Operación del Programa (ROP):** Son un conjunto de disposiciones que precisan la forma de operar un programa, con el propósito de lograr los niveles esperados de eficacia, eficiencia, equidad y transparencia.

**Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP):** Dependencia del Poder Ejecutivo Federal que tiene como misión proponer, dirigir y controlar la política económica del Gobierno Federal en materia financiera, fiscal, de gasto, de ingresos y deuda pública, con el propósito de consolidar un país con crecimiento económico de calidad.

**Secretaría de Planeación y Finanzas (SPF):** Dependencia del Poder Ejecutivo Estatal que tiene a su cargo las atribuciones para el despacho de los asuntos que expresamente le confiere la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado, las demás leyes, reglamentos, acuerdos, decretos, convenios y sus anexos vigentes, así como las que le encomiende el Gobernador.

**Seguimiento:** Proceso continuo de recolección y análisis de datos para comparar en qué medida se está ejecutando un proyecto, programa, política o recomendaciones en función de los resultados previstos.

**Términos de Referencia (TdR):** Documento que plantea los elementos estandarizados mínimos y específicos, de acuerdo con el tipo de evaluación y de programa a evaluar, con base en especificaciones técnicas (perfil de los evaluadores, calendario de entregas de productos, etc.), objetivos de la evaluación (generales y específicos), así como la normatividad aplicable (responsabilidades, alcances, restricciones, etc.).

**Unidad Coordinadora de la Evaluación:** Dirección de Evaluación, es la coordinadora de los procesos de evaluación del desempeño adscrita a la Subsecretaría de Planeación de la Secretaría de Planeación y Finanzas del Estado de Puebla.

**Unidades Responsables (UR):** Cada una de las áreas de las dependencias o entidades que forman parte de la Administración Pública Estatal, encargadas de la ejecución de los Programas presupuestarios, así como la persona del Servicio Público designada como Enlace Institucional de Evaluación.



**Gobierno de Puebla**

*Hacer historia. Hacer futuro.*



**Secretaría de  
Planeación y Finanzas**

Gobierno de Puebla

**AxysPrime**  
Innovación que genera valor