

**SISTEMA DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO**  
MECANISMO PARA EL SEGUIMIENTO A LOS  
ASPECTOS SUSCEPTIBLES DE MEJORA

# **DOCUMENTO INSTITUCIONAL DE TRABAJO 2024**

Elabora:  
**Secretaría de Planeación y Finanzas**

Unidad Responsable:  
**Centro de Conciliación Laboral del Estado  
de Puebla**

Evaluación del:  
**E068 Conciliación laboral en conflictos de  
jurisdicción laboral**







# Fundamento Legal

El ejercicio de los recursos públicos, de acuerdo con lo señalado en la normatividad, deberá realizarse bajo los principios de legalidad, honestidad, honradez, eficiencia, eficacia, economía, racionalidad, austeridad, transparencia, perspectiva de género y enfocados a resultados.

**C**onforme a lo dispuesto en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 2 fracción II, 110 fracciones I, II y VI de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; 108 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla; 8 fracciones VI y X, 9 fracciones VII y VIII, 71 de la Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Puebla; 18 y 33 fracción II de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Puebla; 1, 3 fracción XCIII, 139 fracciones VIII y IX, 140 fracciones IV, VIII y IX de la Ley de Presupuesto y Gasto Público Responsable del Estado de Puebla; numerales 4, 7 incisos a) y z), 17 fracción III, 25, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75 y 76 de los Lineamientos Generales para el Seguimiento y Evaluación de los Documentos Rectores y Programas Presupuestarios de la Administración Pública del Estado de Puebla; 2, 5 fracción I inciso c), 11 fracción XXVI, 14 fracción XX, y 17 fracciones VI, XI, XX y XXI del Reglamento Interior de la Secretaría de Planeación y Finanzas; se

establece la obligación de que los recursos públicos se ejerzan con base en los criterios de legalidad, honestidad, honradez, eficiencia, eficacia, economía, racionalidad, austeridad, transparencia, perspectiva de género y orientación a resultados, los cuales deben ser evaluados por instancias técnicas o por organismos independientes especializados en la materia.

Asimismo, se indica que las instituciones responsables de los programas públicos que hayan sido objeto de evaluación deben dar seguimiento a las recomendaciones emitidas; a fin de impulsar la asignación estratégica de los recursos públicos y lograr una mejora en la calidad del gasto público, favoreciendo la rendición de cuentas. El propósito general es retroalimentar las metas y objetivos del Plan Estatal de Desarrollo (PED) y los Programas Derivados para la toma de decisiones y la mejora del ciclo presupuestario.

Por lo anterior, la Dirección de Evaluación de la



Secretaría de Planeación y Finanzas (SPF) en el marco del Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) y en cumplimiento al Programa Anual de Evaluación (PAE) 2023, coordinó y supervisó la evaluación del Programa Presupuestario E068 Conciliación laboral en conflictos de jurisdicción laboral del ejercicio fiscal 2022.

Los resultados de la evaluación fueron publicados en la página del Sistema de Evaluación del Desempeño disponible en <https://evaluacion.puebla.gob.mx/resultados> (véase Imagen 1).

**Imagen 1. Publicación de la evaluación del Programa presupuestario E068**


Donde los datos que deberá de ingresar para consultar la evaluación se describen en la Tabla 1.

**Tabla 1. Evaluación del Programa presupuestario E068**

Ejercicio Evaluado	Tipo de Evaluación	Tipo de Programa Evaluado	Programa Evaluado	Institución responsable del programa
2022	Consistencia y Resultados	Programa Presupuestario	E068 Conciliación laboral en conflictos de jurisdicción laboral	Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla



# Proceso de Seguimiento a los ASM



Los hallazgos, oportunidades, debilidades y amenazas identificadas en la evaluación del desempeño permiten implementar acciones para mejorar los programas y las políticas públicas, a fin de elevar la calidad del gasto público.



**E**n el marco de la Nueva Gestión Pública y a fin de brindar cumplimiento a los objetivos del PED 2019-2024, se establece la formalización y seguimiento a los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) de las evaluaciones realizadas en el año 2023, para retroalimentar el ciclo presupuestario a través de la vinculación de los resultados de las evaluaciones con el proceso de programación; y de esta manera fortalecer y consolidar el Presupuesto basado en Resultados y el SED.

Los ASM son los hallazgos, oportunidades, debilidades y amenazas identificadas en la evaluación, las cuales pueden ser atendidas para la mejora de los programas con base en las recomendaciones y sugerencias señaladas por la instancia evaluadora, cuyo seguimiento tiene el propósito de contribuir a la mejora de los programas públicos y eficientar el ejercicio del gasto.

Con base en ello, se identificaron los ASM más significativos con el objeto de mejorar el diseño, funcionalidad y la consecución de los objetivos para los cuales fueron creados los programas públicos.



El Proceso de Seguimiento a los ASM se realiza en cumplimiento al numeral 11 y 19 del PAE 2024, considerando las fases establecidas por la Dirección de Evaluación de la SPF (véase Figura 1), la cual retoma y adapta la metodología empleada a nivel federal por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, así como por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

De igual manera, el Proceso de Seguimiento a los ASM es participativo, ya que la Dirección de Evaluación de la SPF se vincula y coordina con los Enlaces Institucionales de Evaluación, a través del Sistema ASPEC, a fin de que los ASM sean analizados y clasificados, así como establecer las acciones de implementación de las mejoras. Además, la formalización de los ASM se realiza de forma consensuada mediante la firma del Documento Institucional de Trabajo (DIT). Este documento tiene como propósito constituir el inicio del mecanismo oficial con el cual las evaluaciones contribuyan a la mejora continua del ciclo presupuestario.

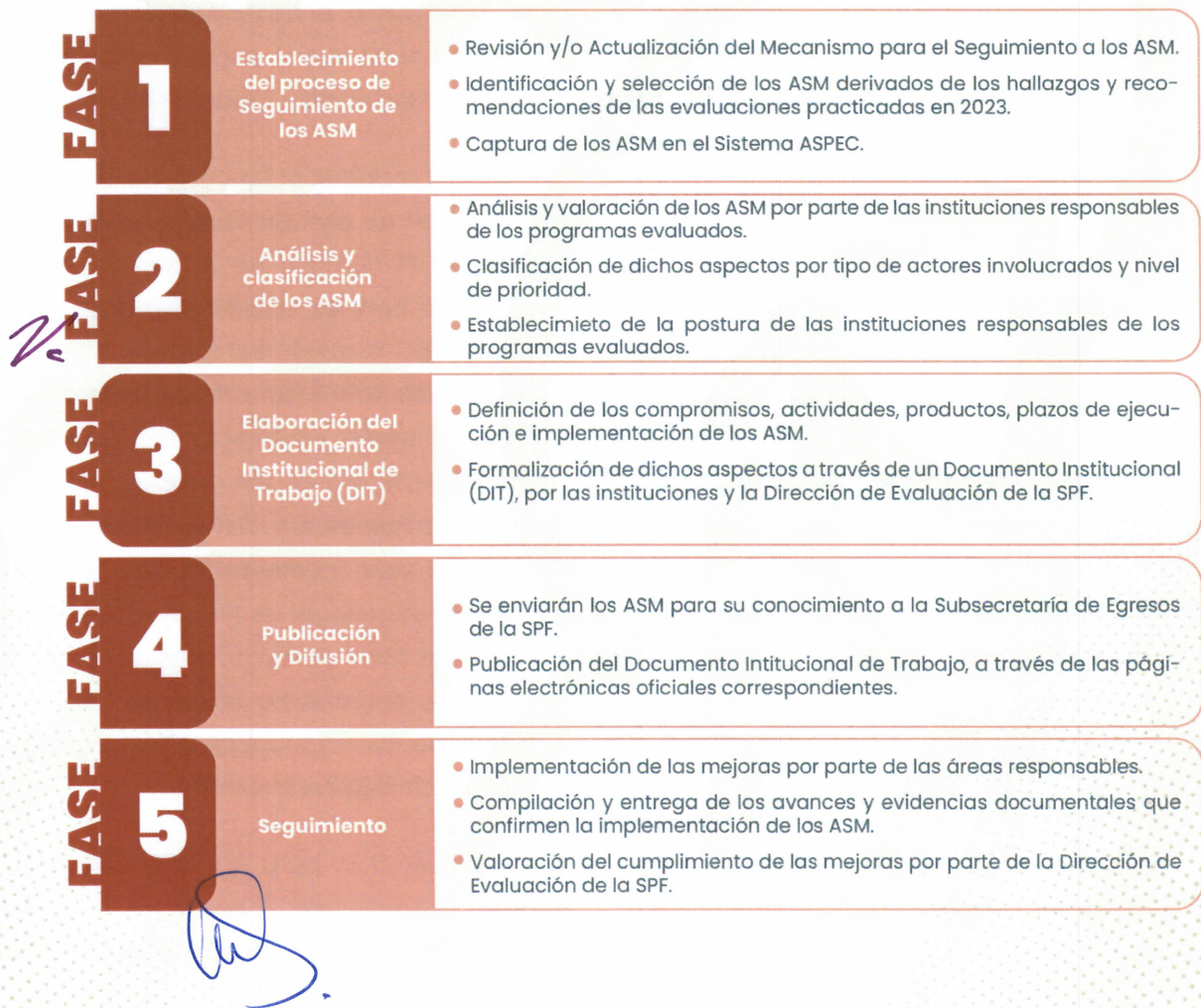
En este sentido, para dar continuidad al Proceso, se considera el seguimiento y verificación de las acciones que establecieron en el



DIT, por lo que el presente DIT validado y firmado, se enviará a la Subsecretaría de Egresos de la SPF, para que los ASM aceptados por las instituciones sean considerados en el proceso de modificación y programación de los recursos públicos, incrementando así la eficiencia, eficacia y la calidad de la Gestión Pública Estatal.

Aunado a lo anterior, a través del Sistema ASPEC, la Dirección de Evaluación de la SPF le dará seguimiento a los compromisos de mejora y verificará las evidencias que sustentan su aplicación.

**Figura 1. Proceso de Seguimiento a los ASM 2024.**





# Postura Institucional

Mediante el DIT se formalizan los compromisos por parte de los responsables de los programas y políticas públicas, a fin de contribuir a mejorar el desempeño de los programas, el gasto público y fortalecer la Gestión para Resultados.

**P**or lo previamente expuesto, y con base en la información capturada por el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla (CCLEP) en el Sistema ASPEC, la Dirección de Evaluación adscrita a la Subsecretaría de Planeación de la SPF, elaboró el presente DIT, en el cual se formaliza la Postura Institucional y el compromiso de implementación de los ASM identificados en la Evaluación Consistencia y Resultados efectuada en 2023 al Programa Presupuestario E068 Conciliación laboral en conflictos de jurisdicción laboral. Al respecto, se acuerda lo siguiente:

- » El Encargado de Despacho de la Dirección de Administración y Finanzas designado como Enlace Institucional de Evaluación del CCLEP mediante el oficio CCLEP/DG/016/2024, dará seguimiento a las acciones que se describen en el Anexo I. Programa Presupuestario E068 Conciliación laboral en conflictos de jurisdicción laboral con la aceptación de 6 de las 7 recomendaciones emitidas por la instancia evaluadora, mismas que fueron analizadas y clasificadas por la Institución antes mencionada.
- » Las justificaciones, acciones, evidencias, responsables y plazos para la implementación

de las recomendaciones, fueron definidas por el Enlace Institucional de Evaluación y las Unidades Administrativas del CCLEP involucradas, por lo que dichas áreas en coordinación son responsables de su cumplimiento.

- » La fecha de término para la implementación de los ASM se señala en la columna "Acción" del Anexo I y fue establecida por la institución en comento.
- » La Dirección de Evaluación de la SPF será la encargada de coordinar el seguimiento a las acciones establecidas para la implementación de los ASM del presente Documento.
- » La evidencia que permitirá verificar la implementación de los ASM deberá cumplir con las características de exactitud, autenticidad, legibilidad y oficialidad. La evidencia deberá ser proporcionada a través del Sistema ASPEC o algún otro medio que defina la Dirección de Evaluación de la SPF para su análisis y valoración.
- » Los ASM que no fueron aceptados, debido a que las recomendaciones ya se encuentran implementadas o no es posible su implementación por causas de carácter normati-



vo, presupuestal o alguna otra, serán sustentados con evidencia por el Enlace de Evaluación, misma que deberá proporcionar en formato electrónico en un plazo no mayor a 30 días posteriores a la firma del presente al correo electrónico: [evaluacion@puebla.gob.mx](mailto:evaluacion@puebla.gob.mx)

- » La información remitida de los ASM no aceptados, será analizada y valorada por la Dirección de Evaluación de la SPF, en el caso de que la evidencia no de cumplimiento con lo establecido en la justificación del ASM, la institución deberá de implementar las mejoras recomendadas a la brevedad posible y en-

viar la evidencia correspondiente.

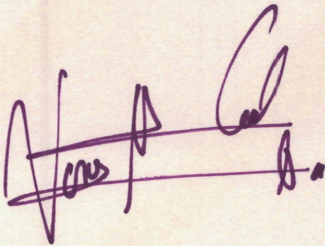
- » Asimismo, en cumplimiento a la normativa aplicable en materia de transparencia y rendición de cuentas, la Dirección de Evaluación de la SPF publicará el presente DIT en la sección de ASM del Portal de Internet del Sistema de Evaluación del Desempeño de la Administración Pública Estatal, disponible en:

<http://www.evaluacion.puebla.gob.mx> » Mecanismo ASM MSDE « Ejercicio evaluado 2022 » «E068 Conciliación laboral en conflictos de jurisdicción laboral» «Documentos

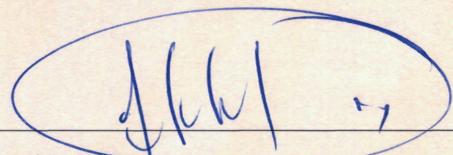
El presente Documento Institucional de Trabajo se firma por duplicado y de común acuerdo por los Titulares de las Unidades Administrativas de las instituciones involucradas en el Proceso de Seguimiento a los ASM derivados de la Evaluación del Programa Presupuestario E068 Conciliación laboral en conflictos de jurisdicción laboral, en la Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza, Pue., a los cuatro días del mes de octubre de dos mil veinticuatro.

Secretaría de Planeación y Finanzas

Centro de Conciliación Laboral del Estado  
de Puebla



Venus Montes Cervantes  
Subsecretaria de Planeación



José Manuel Michaca Herrera  
Encargado de Despacho de la Dirección  
de Administración y Finanzas





**PUEBLA**  
Un gobierno *presente*



Secretaría de  
Planeación y Finanzas



# Anexo I



**E068 Conciliación laboral en conflictos de jurisdicción laboral**  
**Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla**

No	Hallazgo	Recomendación	Mejora Esperada	¿Es viable?	¿Se acepta?	Postura Institucional	Nivel de Prioridad	Clasificación	Acción	Responsable
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.	Padrón de beneficiarios o base datos que identifica a la población atendida del Programa.	No	No	No se acepta la recomendación, ya que el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla, depende de que las personas con algún conflicto laboral, se acerque al CCL (Centro de Conciliación) para su atención, por lo cual generar un padrón de beneficiarios de manera sistematizada que incluya clave de identificación única por destinatario, no lo consideramos viable, ya que al concluir el servicio de conciliación, se genera un número de expediente único y esa evidencia está en nuestra programación 2024, en la actividad 2 del componente 1.				
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.	Sistematización de los procesos de selección, otorgamiento, seguimiento y comprobación de los bienes o servicios brindados.	SI	SI	Se acepta la recomendación y se trabajará en la implantación del sistema SINACOL (Sistema Nacional de Conciliación) que permitirá dar seguimiento a cada uno de las y los conciliadores, que son las personas responsables de llevar a cabo las audiencias de conciliación, para monitorear sus resultados y tomar las decisiones pertinentes para el logro de los componentes, incluyendo el registro de los servicios brindados a la población atendida.	Alto	Institucional	<b>1.Acción:</b> Implementar el seguimiento y monitoreo del SINACOL. <b>Inicio:</b> 2024-01-02 <b>Fin:</b> 2024-12-20 <b>Evidencia/Producto:</b> Reporte Operativo SINACOL mensual.	<b>1.Dependencia/Entidad:</b> Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla <b>Unidad Administrativa:</b> Dirección de Conciliaciones y Asesoría Especializada
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.	Manual de Procedimientos del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla.	SI	SI	Se acepta la recomendación, actualmente el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla se encuentra elaborando el Manual de Procedimientos, que una vez concluido se remitirá a la Secretaría de Administración para su revisión y validación correspondiente.	Alto	Específico	<b>1.Acción:</b> Elaborar el proyecto de Manual de Procedimientos del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla. <b>Inicio:</b> 2024-06-18 <b>Fin:</b> 2024-08-30 <b>Evidencia/Producto:</b> Proyecto de Manual de Procedimientos.	<b>1.Dependencia/Entidad:</b> Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla <b>Unidad Administrativa:</b> Dirección de Administración y Finanzas
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.	Información desagregada por Componente del Pp E068 disponible.	SI	SI	Se acepta la recomendación, se trabajará de manera coordinada con las diferentes áreas con la finalidad de desagregar la información contable por Componente para el siguiente ejercicio fiscal.	Media	Institucional	<b>1.Acción:</b> Elaborar de manera coordinada con las diferentes áreas la desagregación contable por Componentes. <b>Inicio:</b> 2024-10-01 <b>Fin:</b> 2025-03-31 <b>Evidencia/Producto:</b> Información contable desagregada por Componente del Pp E068 2025.	<b>1.Dependencia/Entidad:</b> Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla <b>Unidad Administrativa:</b> Dirección de Administración y Finanzas
5	No se halló evidencia documental para recabar o medir el grado de satisfacción de la población atendida que recibió los bienes o servicios que otorgaron los Componentes del Pp E068.	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.	Medición del grado de satisfacción y calidad de los bienes y servicios otorgados por los Componentes del Pp E068.	SI	SI	Se acepta la recomendación, tomando como base el ejercicio de una encuesta de satisfacción a usuarios del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla que se aplicó en octubre de 2023, se mejorará el formato de encuesta y se aplicará con la finalidad de conocer el grado de satisfacción de la población atendida por el Programa presupuestario E068.	Media	Específico	<b>1.Acción:</b> Elaborar y aplicar encuesta de satisfacción a usuarios del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla. <b>Inicio:</b> 2024-01-02 <b>Fin:</b> 2024-12-20 <b>Evidencia/Producto:</b> Informe de Encuesta a usuarios del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla.	<b>1.Dependencia/Entidad:</b> Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla <b>Unidad Administrativa:</b> Dirección de Administración y Finanzas

*Handwritten signature in blue ink.*



# Anexo I



**E068 Conciliación laboral en conflictos de jurisdicción laboral**  
**Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla**

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.	Mecanismo para atender y dar respuesta a las solicitudes de transparencia y acceso a la información pública.	55	55	Se acepta la recomendación, actualmente el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla se encuentra desarrollando un mecanismo de atención a las solicitudes en materia de transparencia y de acceso a la información, mismo que se incorporará en el Manual de Procedimientos que está en proceso de elaboración.	Alto	Específico	<p><b>1.Acción:</b> Elaborar el proyecto de Manual de Procedimientos del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla.</p> <p><b>Inicio:</b> 2024-06-18</p> <p><b>Fin:</b> 2024-08-30</p> <p><b>Evidencia/Producto:</b> Proyecto de Manual de Procedimientos.</p>	<p><b>1.Dependencia/Entidad:</b> Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla</p> <p><b>Unidad Administrativa:</b> Dirección Jurídica</p>
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.	Mecanismo para propiciar la participación ciudadana en la mejora pública del Pp E068.	55	55	Se acepta la recomendación, actualmente el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla se encuentra desarrollando un mecanismo que propicie la participación de la población atendida, las directrices serán el resultado de los resultados de la encuesta que se aplicará para recabar opiniones, comentarios y nivel de satisfacción de los entregables que genera el Programa presupuestario E068 a través de sus Componentes.	Alto	Institucional	<p><b>1.Acción:</b> Elaborar y aplicar encuesta de satisfacción a usuarios del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla.</p> <p><b>Inicio:</b> 2025-01-06</p> <p><b>Fin:</b> 2025-08-29</p> <p><b>Evidencia/Producto:</b> Informe de Encuesta a usuarios del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla.</p>	<p><b>1.Dependencia/Entidad:</b> Centro de Conciliación Laboral del Estado de Puebla</p> <p><b>Unidad Administrativa:</b> Dirección de Administración y Finanzas</p>

*Handwritten signature in blue ink.*