



**Evaluación Externa de
Consistencia y Resultados del
*Programa E002 Procuración de
Justicia Laboral***

Informe Final

Diciembre, 2011

RESUMEN EJECUTIVO

Al finalizar el proceso de análisis y evaluación del Programa Procuración de Justicia Laboral operado por la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (PROFEDET), se encontró que se trata de un programa clasificado como programa presupuestario de Modalidad “E” Prestación de Servicios, estando vinculado con objetivos estratégicos nacionales, sectoriales e institucionales. Su diseño es congruente con el Reglamento de la PROFEDET, el Reglamento Interno de la STPS y el Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social, que constituyen sus documentos normativos, al carecer de Reglas de Operación del Programa (ROP), habiéndose identificado complementariedades con un programa federal, y ninguna coincidencia o duplicidad con otros. El programa tiene como propósito la conclusión de conflictos laborales reportados por la Población Objetivo, y ésta se constituye con las y los trabajadores desocupados de los ramos industriales de competencia federal y que presentan un conflicto de tipo laboral.

En lo que respecta a instrumentos de planeación, se encontró que el programa elabora y se apega a programas de trabajo anuales, lo que le permite planear el desarrollo de sus actividades y orientarlas hacia resultados. Esta situación puede ser confirmada por el hecho de que el programa ha construido una Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), que ha sido dada de alta en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (PASH), por lo que se encuentra inmerso dentro del Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), y por tanto, del Presupuesto Basado en Resultados (PbR). De esta manera, la eficiencia, eficacia y la economía de la ejecución del programa puede ser medida adecuadamente. Para ello se acota como referencia, sin que ello forme parte del cuerpo de la evaluación realizada, que el programa cuenta con instrumentos indispensables de medición, como son 95 indicadores de gestión y productos, incluyendo los 11 indicadores que se presentan en la MIR, en las dimensiones de eficiencia, eficacia, economía y calidad, que en su momento han sido identificados por el programa. Actualmente, en los documentos normativos solo se establece la medición de dos indicadores de eficacia¹, que son enriquecidos y complementados con indicadores adicionales, como con los antes mencionados.

¹ STPS, Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2007-2012, Objetivo 8.

De igual forma, se encontró que el programa ha desarrollado una estrategia de mediano plazo para la cobertura de la Población Objetivo, habiéndose observado una tendencia creciente de la Población Atendida durante el período que abarca desde el ejercicio 2007 hasta el ejercicio 2011. Sobre los registros de la Población Atendida, el programa integra una base de datos sistematizada de usuarios que es actualizada mediante su operación en línea, de forma instantánea.

Por lo que respecta a la gestión del programa, se encontró que los procesos que sigue para el otorgamiento de los servicios que proporciona, consistentes en orientación y servicios de Asesoría, Conciliación y Mediación y Representación Jurídica, son congruentes con los documentos normativos y se encuentran plasmados en el correspondiente manual de organización y procesos, y que los mismos están estandarizados y sistematizados, por lo que son conocidos y utilizados tanto por las oficinas centrales y las 47 oficinas de representación que la PROFEDET tiene establecidas en distintas localidades del territorio nacional, como por el módulo de la Institución instalado en la JFCA, y por dos procuradurías móviles con las que se cuenta. Asimismo, se encontró que el mecanismo de Registro Programático Presupuestal que utiliza el programa se apega a la técnica presupuestaria y se expresa en la clave programática presupuestaria correspondiente, registrando las erogaciones realizadas por el programa en relación a la asignación, modificación y ejercicio de los recursos presupuestarios autorizados.

En cuanto a los resultados del programa, se encontró que éstos han sido positivos. Los indicadores de Fin y de Propósito registraron, en el ejercicio evaluado, avances positivos, por lo cual se puede considerar que el Propósito se ha logrado y que éste contribuye al Fin. Los resultados son considerados como vigentes, ya que su medición se realiza con datos del sistema informático institucional de la PROFEDET, que es operado en tiempo real, manteniéndose actualizado.

En lo tocante a la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios que otorga el programa, se considera que los instrumentos para recolectar la información para su evaluación son adecuados y confiables, habiéndose registrado resultados altamente satisfactorios en este rubro.

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO	2
INTRODUCCIÓN	6
GLOSARIO	7
1 DISEÑO DEL PROGRAMA	8
1.1 CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA	9
1.2 ANÁLISIS DE LA JUSTIFICACIÓN DE LA CREACIÓN Y DEL DISEÑO DEL PROGRAMA	10
1.3 ANÁLISIS DE LA CONTRIBUCIÓN DEL PROGRAMA A LOS OBJETIVOS NACIONALES Y LOS SECTORIALES.....	14
1.4 ANÁLISIS DE LA POBLACIÓN POTENCIAL Y OBJETIVO.....	18
1.5 ANÁLISIS DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS	23
1.6 ANÁLISIS DE POSIBLES COMPLEMENTARIEDADES Y COINCIDENCIAS CON OTROS PROGRAMAS FEDERALES.....	28
2 PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS	30
2.1 INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN	30
2.2 DE LA ORIENTACIÓN HACIA RESULTADOS Y ESQUEMAS O PROCESOS DE EVALUACIÓN	34
2.3 DE LA GENERACIÓN DE INFORMACIÓN.....	40
3 COBERTURA Y FOCALIZACIÓN	44
3.1 ANÁLISIS DE COBERTURA	44
4 OPERACIÓN DEL PROGRAMA	49
4.1 ANÁLISIS DE LOS PROCESOS ESTABLECIDOS EN LAS ROP O NORMATIVIDAD APLICABLE	49
4.2 MEJORA Y SIMPLIFICACIÓN REGULATORIA.....	60
4.3 ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN.....	62
4.4 Eficiencia y economía operativa del programa.....	64
5 SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN	68
6 CUMPLIMIENTO Y AVANCE EN LOS INDICADORES DE GESTIÓN Y PRODUCTOS	70
7 RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA	72
8 PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA	74
9 MEDICIÓN DE RESULTADOS DEL PROGRAMA	76
CONCLUSIONES	85
BIBLIOGRAFÍA	88
PERFIL Y EQUIPO CLAVE DE LA INSTANCIA EVALUADORA	90

ANEXOS	92
ANEXO 1 “CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL PROGRAMA”	93
ANEXO 2 “METODOLOGÍA PARA LA CUANTIFICACIÓN DE LAS POBLACIONES POTENCIAL Y OBJETIVO”	97
ANEXO 3 “PROCEDIMIENTO PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS DE BENEFICIARIOS Y/O USUARIOS”	99
ANEXO 4 “RESUMEN NARRATIVO DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS”	100
ANEXO 5 “INDICADORES”	101
ANEXO 6 “METAS DEL PROGRAMA”	103
ANEXO 7 “COMPLEMENTARIEDAD Y COINCIDENCIAS ENTRE PROGRAMAS FEDERALES”	105
ANEXO 8 “AVANCE DE LAS ACCIONES PARA ATENDER LAS RECOMENDACIONES DERIVADAS DE DIAGNÓSTICOS O ESTUDIOS EXTERNOS O INFORMES DE AUDITORÍAS DE ÓRGANOS DE CONTROL Y VIGILANCIA”	106
ANEXO 9 “RESULTADO DE LAS ACCIONES PARA ATENDER LAS RECOMENDACIONES DERIVADAS DE DIAGNÓSTICOS O ESTUDIOS EXTERNOS O INFORMES DE AUDITORÍAS DE ÓRGANOS INTERNOS DE CONTROL Y VIGILANCIA”	113
ANEXO 10 “ANÁLISIS DE RECOMENDACIONES NO ATENDIDAS O IMPLEMENTADAS DERIVADAS DE DIAGNÓSTICOS O ESTUDIOS EXTERNOS O INFORMES DE AUDITORÍAS DE ÓRGANOS INTERNOS DE CONTROL Y VIGILANCIA”	120
ANEXO 11 “EVOLUCIÓN DE LA COBERTURA”	121
ANEXO 12 “INFORMACIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA”	122
ANEXO 13 “DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS COMPONENTES Y PROCESOS CLAVES”	134
ANEXO 14 “GASTOS DESGLOSADOS DEL PROGRAMA”	139
ANEXO 15 “AVANCE DE LOS INDICADORES RESPECTO DE SUS METAS”	142
ANEXO 16 “INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA”	145
ANEXO 17 “PRINCIPALES FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES, AMENAZAS Y RECOMENDACIONES”	148
ANEXO 18 “COMPARACIÓN CON LOS RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN DE CONSISTENCIA Y RESULTADOS ANTERIOR”	152
ANEXO 19 “VALORACIÓN FINAL DEL PROGRAMA”	153
ANEXO 20 “FICHA TÉCNICA CON LOS DATOS GENERALES DE LA INSTANCIA EVALUADORA Y EL COSTO DE LA EVALUACIÓN”	154

INTRODUCCIÓN

En este informe se presentan los resultados de la realización de la Evaluación Externa de Consistencia y Resultados del Programa Procuración de Justicia Laboral, para el Ejercicio Fiscal 2011², cuya operación es coordinada por la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (PROFEDET), Órgano Desconcentrado de la STPS. La evaluación fue realizada por el Programa de Seminario de Investigación de los Impactos Económicos y Sociales de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

En el informe, elaborado siguiendo la metodología establecida en el Modelo de Términos de Referencia proporcionado por la PROFEDET³, se presenta la información del programa recabada a través de la aplicación de las 51 preguntas contenidas en el correspondiente cuestionario, en el orden indicado a continuación: en el Tema I. Diseño del programa, se integran los siguientes apartados: Características del programa; Análisis de la Justificación de la creación y del diseño del programa; Análisis de la contribución del programa a los objetivos nacionales y los sectoriales; Análisis de la Población Potencial y Objetivo; Análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados, y Análisis de posibles complementariedades y coincidencias con otros programas federales; en el Tema II. Planeación y Orientación a Resultados, se incluyen los apartados siguientes: Instrumentos de Planeación; De la Orientación hacia Resultados y Esquemas o Procesos de Evaluación, y de la Generación de Información. En el Tema III. Cobertura y Focalización, se presenta el apartado Análisis de Cobertura; en el Tema IV. Operación del programa, se incluyen los apartados: Análisis de los Procesos establecidos en las ROP o normatividad aplicable (Solicitud de servicios, Atención de Usuarios, Tipos de Servicios y Ejecución), Mejora y Simplificación Regulatoria, Organización y Gestión, Eficiencia y Economía Operativa del programa (Eficiencia y Eficacia, Economía), Sistematización de la Información, Cumplimiento y Avance en los indicadores de gestión y productos, y Rendición de Cuentas y Transparencia. En el Tema V. Percepción de la Población Atendida, se analizan los instrumentos para medir el grado de satisfacción de la Población Atendida y, en el Tema VI. Resultados del programa, se analiza la forma en que el programa realiza la medición de sus resultados.

Finalmente, se presentan en el informe las conclusiones de los trabajos de evaluación realizados, así como un Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones.

² Los trabajos de la evaluación se llevaron a cabo del mes de septiembre al de diciembre de 2011, por lo que el análisis correspondiente se basó en los datos disponibles del ejercicio 2011 al momento de realizar la evaluación.

³ SFP, Modelo de Términos de Referencia para la Evaluación de Consistencia y Resultados.

GLOSARIO

APF	Administración Pública Federal
CONEVAL	Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social
DOF	Diario Oficial de la Federación
ENOE	Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo
FODA	Análisis de Fuerzas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas
INEGI	Instituto Nacional de Estadística y Geografía
JFCA	Junta Federal de Conciliación y Arbitraje
MIR	Matriz de Indicadores para Resultados
OIC	Órgano Interno de Control en la STPS
PASH	Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público
PbR	Presupuesto Basado en Resultados
PND	Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012
PSTPS	Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2007-2012
PROFEDET	Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo
Programa	Programa de Procuración de Justicia Laboral
SCJN	Suprema Corte de Justicia de la Nación
SED	Sistema de Evaluación del Desempeño
SFP	Secretaría de la Función Pública
SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público
SIPRODET	Sistema Integral de Procuración de Defensa del Trabajo
STPS	Secretaría del Trabajo y Previsión Social
UNAM	Universidad Nacional Autónoma de México

EVALUACIÓN

1 DISEÑO DEL PROGRAMA

1.1 CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA

Con base en información solicitada a los responsables del programa, se adjunta en el *Anexo1 "Descripción General del Programa"*, una breve descripción de la información. Dicha descripción considera los siguientes aspectos: Identificación del programa (nombre, siglas, dependencia y/o entidad coordinadora, año de inicio de operación), Problema o necesidad que pretende atender, Objetivos nacionales y sectoriales a los que se vincula, Descripción de los objetivos del programa, así como de los bienes y/o servicios que ofrece, Identificación y cuantificación de la Población potencial, objetivo y atendida, Cobertura y mecanismos de focalización, Presupuesto aprobado en el ejercicio fiscal sujeto a evaluación, Principales metas de Fin, Propósito y Componentes, y Valoración del diseño del programa respecto a la atención del problema o necesidad.

1.2 ANÁLISIS DE LA JUSTIFICACIÓN DE LA CREACIÓN Y DEL DISEÑO DEL PROGRAMA

1. El problema o necesidad prioritaria que busca resolver el programa está identificado en un documento que cuenta con la siguiente información:
- El problema o necesidad se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida.
 - Se define la población que tiene el problema o necesidad.
 - Se define el plazo para su revisión y su actualización.

Respuesta:	Sí.
Nivel	4.
Criterios:	El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, y el problema cuenta con todas las características establecidas en la pregunta

El problema está definido como: “Procuración de justicia laboral no tiene certeza jurídica”⁴. Se formula como un hecho negativo que afecta a la población trabajadora, especificándose que entre el 15 y 20% de la población trabajadora mayor de 16 años en la República Mexicana se encuentra desocupada y en estado de indefensión por no contar con recursos para defender sus derechos laborales. Se indican como enfoques transversales: la Tercera Edad, Jornaleros agrícolas, Género y Grupos vulnerables. En cuanto a plazo para su revisión y actualización, se plantea actuar en tal sentido ya en el Programa Anual de Trabajo 2011, donde se reconoce que el programa “...está expuesto a que las condiciones por factores externos ajenos a la institución se modifiquen, es decir, el mercado laboral puede verse modificado por decisiones de otros actores y cuyos resultados tienen una probabilidad alta de repercutir en la operación del servicio de procuración de justicia laboral...”⁵. En éste último Programa Anual de Trabajo 2011, no se modifica el árbol del problema antes citado.

Propuesta de mejora para la formulación del problema: “Mínima certeza jurídica de la procuración de justicia laboral de competencia federal para las trabajadoras y los trabajadores, sus beneficiarios y sus sindicatos.”

La respuesta a esta pregunta es consistente con las respuestas de las preguntas 2, 7, 13, 23 y 25.

⁴ STPS/PROFEDET, Matriz de Marco Lógico. Programa Presupuestario Procurar Justicia Laboral, Árbol del Problema, 2010.

⁵ PROFEDET, Programa Anual de Trabajo 2011.

2. Existe un diagnóstico del servicio que otorga el programa que describa de manera específica:
- 2) Causas, efectos y características de la necesidad del servicio.
 - 3) Cuantificación, características y ubicación territorial de la población que requiere el servicio.
 - 4) El plazo para su revisión y su actualización.

Respuesta:	Sí.
Nivel 4. Criterios:	• El programa cuenta con un diagnóstico del servicio, y el diagnóstico cuenta con todas las características establecidas en la pregunta

Las causas consignadas en el árbol del problema son: Aumento continuo en los conflictos e intereses de trabajadores y sus empleadores; ruptura de relación laboral; un conflicto laboral representa un costo alto por la representación jurídica; estado de indefensión laboral e inseguridad del trabajador por desconocimiento de sus derechos y obligaciones; alto nivel de corrupción durante el estado procesal; no existe homologación de criterios jurídicos y la aplicación en cada entidad es interpretada a criterio de cada abogado; el promedio de terminación de un juicio es de cuatro años; la conclusión de una conciliación estriba en promedio entre uno y seis meses.

Los efectos que se consideran son los siguientes: El servicio se proporciona sin la garantía de tiempos máximos de atención; desconfianza en la institución; se presentan desistimientos; hay revocaciones de poder; hay abandono o falta de interés del trabajador; no se alcanza la máxima utilidad social en la tutela de los derechos de los trabajadores, es decir, ganar sus asuntos y demandas; deterioro de la paz laboral.

Los documentos de diagnóstico contienen asimismo información sobre las características, ubicación territorial y la cuantificación de la población que requiere el servicio⁶.

Las características de la necesidad del servicio son revisadas y actualizadas en documentos de análisis FODA⁷, así como en los programas de trabajo anuales⁸, por lo que se considera que el programa cuenta con un diagnóstico vigente del servicio que otorga.

La respuesta a esta pregunta es consistente con las respuestas de las preguntas 1, 3 y 7.

⁶ PROFEDET, Análisis FODA, Enero 2010 y Programas de Trabajo Anuales 2010 y 2011.

⁷ PROFEDET, Análisis FODA, Enero 2010.

⁸ PROFEDET, Programas de Trabajo Anuales 2010 y 2011.

3. ¿Existe justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo?

Respuesta:	Sí.
Nivel 4. Criterios:	<ol style="list-style-type: none"> 1. El programa cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población objetivo, y 2. la justificación teórica o empírica documentada es consistente con el diagnóstico del servicio otorgado, y 3. existe evidencia internacional de los efectos positivos atribuibles a los beneficios o servicios otorgados a la población objetivo, y 4. existe evidencia internacional de que la intervención es más eficaz para otorgar el servicio que otras alternativas.

Justificación teórica. Plantea que "...es necesario establecer una forma práctica para solucionar los conflictos que a diario surgen entre el capital y el trabajo...que es indispensable dar margen para que patronos y obreros se entiendan de mutuo acuerdo y así se establezca un acercamiento racional y puedan entenderse mejor, ya que ambas fuerzas deben mirarse con simpatía y respeto y no con repulsión y odio como hasta hoy."⁹ De igual forma, se propone que "La idea de un organismo defensor de los trabajadores, en rigor, representante de los trabajadores en sus reclamaciones a los patronos, está asociada al espíritu mismo del derecho del trabajo, cuya función tutelar... constituye un elemento de naturaleza. Parte del supuesto, más que real, de la incapacidad económica de los trabajadores o, inclusive, de los sindicatos, para cubrir los gastos de una defensa legal que suele ser costosa."¹⁰

Justificación empírica. En España, en el preámbulo de la Ley 35/2010, del 17 de septiembre, de Medidas Urgentes para la Reforma del Mercado de Trabajo, se afirma que ésta "...potencia la utilización de medios extrajudiciales de solución de discrepancias establecidos a través de la negociación colectiva". Se agrega que estos medios extrajudiciales de solución de conflictos "...han demostrado su valor y eficacia como sistemas que evitan la judicialización de los conflictos laborales, permitiendo que los procesos de adaptación de las condiciones de trabajo se lleven a cabo con agilidad para el empresario y con garantías para los trabajadores, disminuyendo la conflictividad laboral, en especial en aquellos casos en que estos mecanismos se incardinan en instituciones creadas mediante acuerdo de las organizaciones empresariales y sindicales en el ámbito correspondiente".¹¹

De esta forma, se sustenta el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la Población Objetivo, al hacer accesible la procuración de justicia laboral a los trabajadores de jurisdicción federal, brindándoles tanto gratuidad como certeza jurídica, conformando todo ello con el diagnóstico del servicio otorgado. Se evidencian también a nivel internacional los efectos positivos atribuibles a los servicios otorgados a la Población Objetivo, y que la intervención es más eficaz que otras alternativas.

La respuesta a esta pregunta es consistente con las respuestas de las preguntas 1, 2, 48 y 49.

⁹ Decreto que establece el Consejo de Conciliación y el Comité de Arbitraje (Diario Oficial del gobierno constitucionalista del Estado de Yucatán, de 17 de mayo de 1915), Exposición de Motivos, citado en: De Buen, Néstor, Procuración de Justicia Laboral, Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM, Seminario Internacional de Derecho del Trabajo "Relaciones laborales en el siglo XXI", México, mayo de 2000, p. 250.

¹⁰ De Buen, *op.cit.* pp. 245-246.

¹¹ García-Perrote, Ignacio, Las Novedades en Materia de Mediación y Arbitraje de la Ley 35/2010, de 17 de Septiembre, de Medidas Urgentes para la Reforma del Mercado de Trabajo, ponencia presentada en las XII Jornadas de la Fundación SIMA, Madrid, España, Octubre de 2010.

1.3 ANÁLISIS DE LA CONTRIBUCIÓN DEL PROGRAMA A LOS OBJETIVOS NACIONALES Y LOS SECTORIALES

4. El Propósito del programa está vinculado con los objetivos del programa sectorial, especial o institucional considerando que:
1. Existen conceptos comunes entre el Propósito y los objetivos del programa sectorial, especial o institucional, por ejemplo: población objetivo.
 2. El logro del Propósito aporta al cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del programa sectorial, especial o institucional.

Respuesta:	Sí.
Nivel Criterios:	4. <ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivo(s) del programa sectorial, especial o institucional, y • Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta, y • El logro del Propósito es suficiente para el cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del programa sectorial, especial o institucional.

El programa cuenta con una Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), cuyo Propósito es: “Los servicios de procuración de justicia laboral garantizan su terminación en un ambiente de seguridad y certeza jurídica para las trabajadoras y los trabajadores, sus beneficiarios y sus sindicatos”¹². En el mismo documento se señala la vinculación con el Objetivo 8 del programa sectorial correspondiente¹³: “Procurar la justicia laboral en defensa de los trabajadores de forma gratuita, expedita, honesta y cálida”.

Por otra parte, el logro del Propósito aporta al cumplimiento de las dos metas establecidas para el citado Objetivo Sectorial 8, que se señalan en el cuadro siguiente:

PROFEDET- Porcentaje de Resolución Indicadores Sectoriales

Nombre del Indicador	2007		2008		2009		2010		2011		Meta 2012
	Meta	Real	Meta	Real	Meta	Real	Meta	Real	Meta	Real	
Porcentaje de conflictos resueltos a través de la Conciliación y la Mediación en la PROFEDET	58.0%	58.4%	60.0%	60.9%	62.0%	64.4%	64.0%	63.2%	66.0%	73.3%	68.0%
Porcentaje de juicios resueltos favorablemente promovidos por la PROFEDET	68.0%	67.7%	87.0%	87.4%	89.0%	88.2%	90.0%	88.9%	91.0%	88.8%	92.0%

Fuentes: PROFEDET, Informe de Desempeño correspondiente al Ejercicio Enero-Diciembre 2010, y PROFEDET, Informe de Avance Mensual de Indicadores al mes de diciembre 2011.

La respuesta a esta pregunta es consistente con las respuestas de las preguntas 13 y 21.

¹² MIR del ejercicio fiscal 2011 dada de alta en la SHCP.

¹³ STPS, Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2007-2012.

5. ¿Con cuáles objetivos, ejes y temas del Plan Nacional de Desarrollo vigente está vinculado el objetivo sectorial relacionado con el programa?

No procede valoración cuantitativa.

Los contenidos de la programación anual de las actividades de la PROFEDET¹⁴, determinados en conjunto con la Dirección General de Planeación, Evaluación y Política Sectorial de la STPS, se encuentran alineados con el Objetivo 8 del Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2007-2012: *“Procurar la justicia laboral en defensa de los trabajadores de forma gratuita, expedita, honesta y cálida”*. A su vez, este objetivo sectorial se encuentra vinculado con los siguientes objetivos, ejes y temas del Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012:

Eje rector ¹⁵	Línea de acción	Objetivo
1. Estado de Derecho y Seguridad	1.1. Certeza jurídica	1. Garantizar la certeza jurídica y predictibilidad en la aplicación de la ley para toda la población. 2. Garantizar el acceso de todos los ciudadanos a un sistema de justicia eficaz.
2. Economía competitiva generadora de empleos	2.4. Promoción del empleo y paz laboral	4. Promover las políticas de Estado y generar las condiciones en el mercado laboral que incentiven la creación de empleos y la alta calidad en el sector formal. Estrategia 4.2 Fomentar la equidad e inclusión laboral y consolidar la previsión social a través de la creación de condiciones para el trabajo digno, bien remunerado con capacitación, seguridad y salud.

En la descripción del Objetivo 8 del programa sectorial se hace referencia explícita a su relación con los objetivos del PND antes mencionados, así como a la PROFEDET, de la siguiente forma: *“Para dar cabal cumplimiento a lo dispuesto en el Eje Rector Número 2, Objetivo 4 y al Eje Rector Número 1, Objetivos 2 y 12 del PND, la STPS, a través de la PROFEDET, impulsará la procuración de justicia y la defensa laboral de los derechos de los trabajadores y sus organizaciones sindicales, mediante procedimientos, criterios, condiciones y asesoría que aseguren su gratuidad, eficacia, calidez y equidad. Por ello, se buscará promover la cultura de la prevención, privilegiando la conciliación como forma de solución expedita de los conflictos y, de ser necesario, la representación de los trabajadores, beneficiarios y sus sindicatos ante los tribunales laborales, a fin de consolidar un sistema jurídico laboral reconocido por su imparcialidad y apego a derecho en materia de procuración de justicia laboral, con la capacidad de transformación para la defensa efectiva del trabajo”*¹⁶

La respuesta a esta pregunta es consistente con las respuestas de las preguntas 13 y 21.

¹⁴ PROFEDET, Programa Anual de Trabajo 2011.

¹⁵ Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012.

¹⁶ STPS, Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2007-2012, Objetivo 8.

6. ¿Cómo está vinculado el Propósito del programa con las Metas del Milenio?

No procede valoración cuantitativa.

Se considera que el Propósito: “Los servicios de procuración de justicia laboral garantizan su terminación en un ambiente de seguridad y certeza jurídica para las trabajadoras y los trabajadores, sus beneficiarios y sus sindicatos”¹⁷, observa una vinculación indirecta con el Objetivo del Milenio número 3, “Promover la Igualdad de Género y el Empoderamiento de la Mujer”, el cual busca eliminar la inequidad entre hombres y mujeres en los ámbitos educativo, laboral y de representación política¹⁸. De esta forma, el objetivo transversal de Género del Propósito, aporta al cumplimiento del Objetivo del Milenio mencionado, al contribuir en la búsqueda para eliminar la inequidad entre hombres y mujeres en el ámbito de la justicia laboral.

De igual manera, se observa que el logro de dicho Propósito aporta al cumplimiento de al menos una de las Metas del Objetivo del Milenio referido: Meta 3.2. Proporción de mujeres en el total de asalariados en el Sector No Agropecuario, al registrarse juicios promovidos por la PROFEDET con resolución favorable para las trabajadoras y los trabajadores usuarios de sus servicios.

La respuesta de esta pregunta es consistente con las respuestas de las preguntas 13 y 21.

¹⁷ MIR del ejercicio fiscal 2011 dada de alta en la SHCP.

¹⁸ Gobierno Federal, Los Objetivos de Desarrollo del Milenio en México: Informe de Avances 2010, Agosto 2011.

1.4 ANÁLISIS DE LA POBLACIÓN POTENCIAL Y OBJETIVO

DEFINICIONES DE POBLACIÓN POTENCIAL, OBJETIVO Y ATENDIDA

Se entenderá por **población potencial** a la población total que presenta la necesidad y/o problema que justifica la existencia del programa y que por lo tanto pudiera ser elegible para su atención.

Se entenderá por **población objetivo** a la población que el programa tiene planeado o programado atender para cubrir la población potencial, y que cumple con los criterios de elegibilidad establecidos en su normatividad.

Se entenderá por **población atendida** a la población beneficiada por el programa en un ejercicio fiscal.

7. Las poblaciones, potencial y objetivo, están definidas en documentos oficiales y/o en el diagnóstico del problema y cuentan con la siguiente información y características:

1. Unidad de medida.
2. Están cuantificadas.
3. Metodología para su cuantificación y fuentes de información.
4. Se define un plazo para su revisión y actualización.

Respuesta:	Sí.
Nivel 4.	<ul style="list-style-type: none"> • El programa tiene definidas las poblaciones (potencial y objetivo), y • Las definiciones cuentan con todas las características establecidas.
Criterios:	

El programa define y cuantifica tanto a su Población Potencial como a su Población Objetivo, como se indica en el cuadro siguiente:

Concepto	Definición	Cuantificación 2011	Unidad de Medida
<i>Población Potencial</i> , (denominada por el programa como "Población Objetivo")	Trabajadores desempleados de Jurisdicción Federal susceptibles a requerir la atención de la PROFEDET (sea porque perdió el empleo o porque está insatisfecho).	952,024 ¹⁹	Número de trabajadores
<i>Población Objetivo</i>	Total de acciones programadas.	176,515 ²⁰	Número de servicios iniciados

Se observa que la unidad de medida de la Población Potencial (número de trabajadores), es diferente de la utilizada para la Población Objetivo (número de servicios iniciados programados). En la respuesta a la pregunta número 25 se refiere una consideración sobre la base para estimar la Población Objetivo.

La metodología y fuentes de información para determinar los dos tipos de población se adjuntan en el Anexo 2 "Metodología para la cuantificación de las poblaciones Potencial y Objetivo".

La respuesta de esta pregunta es consistente con las respuestas de las preguntas 1, 2, 8, 9, 13, 21, 23, 24, 25 y 43.

¹⁹ PROFEDET, Resultados obtenidos en la Elaboración del Estudio de la Oferta y la Demanda del Servicio de Procuración de Justicia Laboral, así como el Análisis de los Factores que intervienen en la Elaboración del Programa Anual de Trabajo, Agosto de 2011.

²⁰ PROFEDET, Programa Anual de Trabajo 2011.

8. Existe información que permita conocer quiénes reciben los apoyos del programa (padrón de beneficiarios y/o usuarios) que:
1. Incluya las características de los beneficiarios y/o usuarios establecidas en su documento normativo.
 2. Incluya el tipo de apoyo otorgado.
 3. Esté sistematizada e incluya una clave única de identificación por beneficiario que no cambie en el tiempo.
 4. Cuenten con mecanismos documentados para su depuración y actualización.

Respuesta:	Sí.
Nivel 4. Criterios:	<ul style="list-style-type: none"> • La información de los beneficiarios y/o usuarios cuentan con todas las características establecidas.

La información de los usuarios que reciben los servicios que otorga el programa se encuentra sistematizada e integrada en una base de datos en el sistema informático institucional SIPRODET²¹. El sistema genera un número de identificación único para cada trabajador registrado en la PROFEDET²², y todos los servicios que le son otorgados quedan relacionados a dicha clave de Usuario, que no cambia en el tiempo. Esta característica es relevante, dado que los servicios se le van proporcionando al usuario en forma secuencial, esto es, el usuario se presenta primeramente en el CIS²³, donde se hace, en su primera visita, un registro de sus datos generales y se le proporciona orientación y asesoría. De ser el caso, el usuario va pasando a las instancias subsecuentes: asesoría personalizada, conciliación y mediación y defensoría, verificando en cada una de ellas los datos proporcionados en la etapa anterior y requiriéndosele información adicional. La información de los usuarios que se captura es la siguiente²⁴: *Trabajadores y sus beneficiarios*: CURP, RFC, Primer Apellido, Segundo Apellido, Nombre, Fecha de Nacimiento, Sexo, Estado Civil, Tipo de servicio(s) otorgado(s); *Sindicatos de trabajadores*: RFC, Razón Social, Fecha de Constitución. Adicionalmente: Tipo de Conflicto, Número Afiliación, Domicilio, Teléfono, Puesto y Actividad, Fecha de Ingreso al Empleo, Horario, Salario, Último Patrón, Domicilio del patrón, Actividad Empresarial, Competencia (Federal o Local), Ramo (Federal o Local), Descripción del Problema del Usuario, Documentos y Pruebas Exhibidos por el Usuario, Peticiones a Reclamar, Procurador Auxiliar asignado. *Medicina Legal. Expedientes Iniciados*. Antecedente, Expediente Medicina Legal, Usuario, Médico, Fecha Iniciada, Fecha Cita, Sexo, Edad, Contraparte, Conflicto, Procedencia.

El SIPRODET opera en línea, contando con mecanismos documentados para su depuración y actualización en tiempo real. Únicamente en el caso de juicios laborales, se presenta un rezago de entre 10 y 15 días para la actualización de la base de datos, por razones de cargas de trabajo. No se identifican características no incluidas ni áreas de oportunidad en este apartado.

²¹ Sistema Integral de Procuración de Defensa del Trabajo.

²² Procuraduría Federal de Defensa del Trabajo.

²³ Centro Integral de Servicios de la PROFEDET.

²⁴ PROFEDET, Manual de Organización y Procesos, Obtención y Medición de la Opinión del Usuario sobre el Servicio.



La respuesta a esta pregunta es consistente con las respuestas de las preguntas 7, 9, 13, 21, 22, 23, 24, 25 y 40.

9. Si el programa recolecta información socioeconómica de sus beneficiarios y/o usuarios, explique el procedimiento para llevarlo a cabo, las variables que mide y la temporalidad de las mediciones.

No procede valoración cuantitativa.

El sistema permite registrar información de tipo socioeconómico de los trabajadores referente a Estado Civil y Salario, la cual refleja las condiciones de trabajo del usuario que son necesarias para la interposición, en su caso, del juicio respectivo. La captura de la información se hace con la que proporciona el usuario, una vez que el mismo ha pasado de las etapas previas obligatorias de Orientación, Asesoría y Conciliación, a la de Defensoría-Asesoría Jurídica Personalizada, utilizando el procedimiento sistematizado en el sistema informático institucional²⁵. Estos datos se capturan por una sola vez, siendo revisados y actualizados, en su caso, al pasar el usuario a la etapa posterior de juicio laboral.

La respuesta a esta pregunta debe ser consistente con las respuestas de las preguntas 7, 8, 21 y 22.

²⁵ Sistema Integral de Procuración de Defensa del Trabajo (SIPRODET).

1.5 ANÁLISIS DE LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

10. ¿En el documento normativo del programa es posible identificar el resumen narrativo de la Matriz de Indicadores para Resultados (Fin, Propósito, Componentes y Actividades)?

Respuesta:	Sí.
Nivel 4. Criterios:	<ul style="list-style-type: none"> Algunas de las Actividades, todos los Componentes, el Propósito y el Fin de la MIR se identifican en las ROP o documentos normativos del programa.

El resumen narrativo de la MIR (Fin, Propósito, Componentes y Actividades) puede ser identificado en el Reglamento de la PROFEDET, documento normativo, como se indica a continuación:

Elementos del Resumen Narrativo ²⁶	Correspondencia en el Reglamento de la PROFEDET ²⁷
Fin	Art. 4, Fracción V.
Propósito	Art. 4, Fracciones VI y VII.
Componentes	Componente 1, Art. 25; 2, Arts. 26 al 32; 3, Arts. 33 al 39 y Componente 4, Arts. 4,14 y 34.
Actividades	Actividad 1, Art. 25; 2, Arts. 26 al 32, 3, Arts. 33 al 39 y Actividad 4, Arts. 4,14 y 34.

Se identifican áreas de mejora en el resumen narrativo, con el objeto de buscar un mayor apego a los criterios establecidos para la revisión y actualización de la MIR²⁸, como se indica a continuación:

Fin: “Contribuir a conservar la paz laboral y promover el estado de derecho a través de la resolución de los conflictos laborales de los trabajadores, sus beneficiarios y sindicatos, de los ramos industriales de Jurisdicción Federal”.

Propósito: “Las y los trabajadores de los ramos industriales de Jurisdicción Federal, sus beneficiarios y sindicatos, asesorados profesionalmente en forma gratuita, honesta, expedita y cálida, concluyen favorablemente sus conflictos laborales”²⁹.

Componentes: 1.” Asesoría de justicia laboral, proporcionada”; 2.” Acuerdos de Conciliación y Mediación, celebrados y debidamente ratificados”³⁰; 3.” Juicios laborales, interpuestos y con resultados favorables para los trabajadores”; 4.” Juicios de amparo, interpuestos y con resultados favorables para los trabajadores”.

Se adjunta el *Anexo 4 “Resumen Narrativo de la Matriz de Indicadores para Resultados”*.

²⁶ MIR del ejercicio fiscal 2011 dada de alta en la SHCP.

²⁷ PROFEDET, Reglamento de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo.

²⁸ SHCP, Criterios para la Revisión y Actualización de la Matriz de Indicadores para Resultados del Presupuesto de Egresos de la Federación 2011, Of. Circular 307-A.-0580.

²⁹ En esta propuesta se explicitan, como aspectos fundamentales de los servicios proporcionados, la certeza jurídica, la gratuidad, la honestidad, la agilidad y la calidez humana, aspectos especificados en el Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2007-2012, Objetivo 8.

³⁰ Conforme a lo dispuesto en la parte final del artículo 33 de la LFT, todo convenio o liquidación, para ser válido, deberá hacerse por escrito y contener una relación circunstanciada de los hechos que lo motiven y de los derechos comprendidos en él. Será ratificado ante la Junta de Conciliación y Arbitraje, la que lo aprobará siempre que no contenga renuncia de los derechos de los trabajadores.



La respuesta a esta pregunta es consistente con las respuestas de las preguntas 13, 14, 26 y 38.

11. Las Fichas Técnicas de los indicadores del programa cuentan con la siguiente información:

1. **Nombre.**
2. **Definición.**
3. **Método de cálculo.**
4. **Unidad de Medida.**
5. **Frecuencia de Medición.**
6. **Línea base.**
7. **Metas.**
8. **Comportamiento del indicador (ascendente, descendente, regular ó nominal).**

Respuesta:	Sí.
Nivel Criterio:	<p>4.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Del 85% al 100% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.

Si bien se considera que las Fichas Técnicas de los indicadores del programa³¹ tienen las características establecidas, se identifican las siguientes áreas de mejora:

a) Fin: Aunque los dos indicadores corresponden exactamente a los indicadores sectoriales del Plan Sectorial de Trabajo y Previsión Social, se considera que miden objetivos no estratégicos, alcanzables en el corto plazo. De hecho, en sus fichas técnicas se indica que la periodicidad de su medición es mensual. Se recomienda, cuando se considere oportuno y conveniente, actualizar la MIR y considerar pasar estos dos indicadores al nivel de Propósito o de Componentes y no necesariamente incluir indicadores a nivel Fin.

b) Componentes. En dos de los indicadores el valor de la Línea Base es superior a la Meta sexenal, tratándose de indicadores con comportamiento ascendente.

c) Actividades: El método de cálculo de los cuatro indicadores de este nivel de objetivo consiste en una sumatoria, no correspondiendo a los criterios establecidos para el cálculo de indicadores.

En el *Anexo 5 "Indicadores"*, se incluye el resultado del análisis de cada Ficha Técnica de los indicadores de la MIR con respecto a las propiedades señaladas en la pregunta.

La respuesta a esta pregunta es consistente con las respuestas de las preguntas 12 y 41.

³¹ Fichas Técnicas de los indicadores de la MIR del ejercicio fiscal 2011 dada de alta en la SHCP.

12. Las metas de los indicadores de la MIR del programa tienen las siguientes características:
- Cuentan con unidad de medida.
 - Están orientadas a impulsar el desempeño, es decir, no son laxas.
 - Son factibles de alcanzar considerando los plazos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta el programa.

Respuesta:	Sí.
Nivel 4. Criterio:	<ul style="list-style-type: none"> Del 85% al 100% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.

En el Objetivo estratégico número 8 del programa sectorial con el cual se encuentra alineado el programa, se establecen dos indicadores y sus correspondientes metas sexenales (a 2012). Dado que en la redacción de dichos indicadores se hace referencia explícita a su cumplimiento por parte de la PROFEDET, los mismos, con sus metas pre-establecidas, fueron tomados para constituir los indicadores y metas del Fin en la MIR³².

El programa cuenta, además con diagnósticos que son revisados y actualizados anualmente y que son la base para elaborar los programas anuales de trabajo, incluyendo las metas de los indicadores de la MIR. En dichos diagnósticos se plasman los resultados de estimaciones de la evolución de la economía, de los niveles de desempleo esperados y de los cambios en el mercado de trabajo en el ámbito federal, ya que se considera que la procuración de justicia laboral es directamente proporcional a los cambios en los niveles de desempleo, como principal variable.

Las metas se consideran factibles de alcanzar, considerando los plazos y recursos con los que cuenta el programa y no se consideran laxas, aunque se observa en la MIR una adecuación para ampliar en uno de los indicadores el número de días establecidos para brindar un servicio (ver Anexo 6).

Las características de cada meta se analizan en una matriz que se adjunta en el *Anexo 6 "Metas del programa"*.

La respuesta a esta pregunta es consistente con las respuestas de las preguntas 11, 14, 15 y 41.

³² MIR del ejercicio fiscal 2011 dada de alta en la SHCP.

1.6 ANÁLISIS DE POSIBLES COMPLEMENTARIEDADES Y COINCIDENCIAS CON OTROS PROGRAMAS FEDERALES

13. ¿Con cuáles programas federales y en qué aspectos el programa evaluado podría tener complementariedad y/o coincidencias?

No procede valoración cuantitativa.

Se identifica existencia de complementariedad con el Programa E001 Impartición de Justicia Laboral, coordinado y operado por la JFCA. Para ello, se plantea una diferencia entre los conceptos de “procuración de justicia” e “impartición de justicia”, considerando que la primera "...es una etapa de la administración de la justicia, a cargo de órganos estatales jurídicamente facultados para ello, que cuidan que la impartición de la misma se realice con los medios jurídicos pertinentes y atendiendo a sus objetivos"³³.

En el formato del *Anexo 7 “Complementariedad y coincidencias entre programas federales”*, se incluyen los puntos de complementariedad entre el programa evaluado y el otro programa federal citado.

La respuesta de esta pregunta es consistente con las respuestas de las preguntas 1, 4, 5, 6, 7, 8 y 10.

³³(**) Kurczyn, Patricia, citada por Carolina Ortiz Porras, La Procuración de Justicia en Materia Laboral, en: <http://info5.juridicas.unam.mx/libros/1/92/22.pdf>.

2 PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS

2.1 INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN

14. La Unidad Responsable del programa cuenta con un plan estratégico con las siguientes características:

- a) Es resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.
- b) Contempla el mediano y/o largo plazo.
- c) Establece los resultados que quieren alcanzar, es decir, el Fin y Propósito del programa.
- d) Cuenta con indicadores para medir los avances en el logro de sus resultados.

Respuesta:	Sí.
Nivel Criterio:	4. <ul style="list-style-type: none"> • El plan estratégico tiene todas las características establecidas.

La Unidad Responsable del programa cuenta con el Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social³⁴, documento elaborado como resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, como instrumento de planeación a mediano plazo. En el Objetivo 8 del mismo se establecen los resultados que se quieren alcanzar, esto es, el Fin y el Propósito del programa, y cuenta con indicadores para medir el logro de sus resultados, especificando la participación de la PROFEDET, como sigue:

Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2007-2012	Fin y Propósito del programa³⁵
<p>Objetivo 8: Procurar la justicia laboral en defensa de los trabajadores de forma gratuita, expedita, honesta y cálida.</p> <p>Estrategia: Procurar la defensa del trabajo en la República Mexicana y prevenir los conflictos laborales de competencia federal.</p> <p>Indicadores: Porcentaje de conflictos resueltos a través de la Conciliación y Mediación en la PROFEDET Porcentaje de juicios resueltos favorablemente promovidos por la PROFEDET</p>	<p>Fin: Contribuir a conservar la paz laboral y promover el estado de derecho a través de la resolución favorable de los asuntos que promueve la Institución con los medios legales existentes.</p> <p>Propósito: Los servicios de procuración de justicia laboral garantizan su terminación en un ambiente de seguridad y certeza jurídica para las trabajadoras y los trabajadores, sus beneficiarios y sus sindicatos.</p>

La respuesta a esta pregunta es consistente con las respuestas a las preguntas 10, 12 y 15.

³⁴ STPS, Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2007-2012.

³⁵ MIR del ejercicio fiscal 2011 dada de alta en la SHCP.

15. El programa cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos que:
- Son resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, siguen un procedimiento establecido en un documento.
 - Son conocidos por los responsables de los principales procesos del programa.
 - Tienen establecidas sus metas.
 - Se revisan y actualizan.

Respuesta:	Sí.
Nivel 4. Criterio:	<ul style="list-style-type: none"> Los planes de trabajo anuales tienen todas de las características establecidas.

El programa utiliza programas anuales de trabajo para alcanzar sus objetivos. Los programas anuales de trabajo (2010 y 2011) siguen un procedimiento establecido en un diagnóstico que es conocido por los responsables de los principales procesos del programa y tienen establecidas sus metas, las cuales son revisadas y actualizadas para cada ejercicio fiscal. En el programa anual de trabajo para el Ejercicio Fiscal 2011³⁶, se indica que, como parte del Presupuesto Basado en Resultados (PbR) para la Administración Pública Federal (APF), y en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo SEXTO transitorio de la Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, se ha integrado en términos generales, la programación conforme a la Matriz de Indicadores del Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) de la PROFEDET, misma que se encuentra registrada electrónicamente en el sitio que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público tiene para tal efecto y al cual denomina Portal Aplicativo (PASH).

Asimismo, en los programas anuales de trabajo aludidos se presenta el contenido y orden de los apartados de su programación de trabajo anual, considerando la estructura del PND³⁷ y los objetivos e indicadores sectoriales que le aplican. Se indica que dichos contenidos han sido determinados por la STPS³⁸ para alinear el sistema de información de la PROFEDET a dichos contenidos, que son los siguientes:

- PND 2007-2012. A la PROFEDET le es aplicable el Eje rector 2. Economía competitiva generadora de empleo en la Línea de acción 2.4 Promoción del empleo y la Paz Laboral, Objetivo 4. Promover las políticas de Estado y generar las condiciones en el mercado laboral que incentiven la creación de empleos y la alta calidad en el sector formal y Estrategia 4.2. Fomentar la equidad e inclusión laboral y consolidar la previsión social a través de la creación de condiciones para el trabajo digno, bien remunerado, con capacitación, seguridad y salud.
- Relacionados y alineados al PSTPS³⁹, la PROFEDET tiene como compromiso lo suscrito en el Objetivo 8. Procurar la Justicia Laboral en defensa de los trabajadores y de forma Gratuita, Expedita, Honesta y Cálida y los clasificados como transversales.

Área de mejora: actualización de los conceptos de Población Potencial, Población Objetivo y Población Atendida utilizados en los programas de trabajo anuales, con los criterios metodológicos vigentes⁴⁰.

³⁶ PROFEDET, Programa Anual de Trabajo 2010.

³⁷ Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012.

³⁸ Dirección General de Planeación, Evaluación y Política Sectorial de la STPS.

³⁹ Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2007-2012.

⁴⁰ SHCP, Criterios para la Revisión y Actualización de la Matriz de Indicadores para Resultados del Presupuesto de Egresos de la Federación 2011, Of. Circular 307-A.0580.



La respuesta a esta pregunta es consistente con las respuestas a las preguntas 12 y 14.

2.2 DE LA ORIENTACIÓN HACIA RESULTADOS Y ESQUEMAS O PROCESOS DE EVALUACIÓN

16. El programa se apoya en diagnósticos o estudios realizados por externos o ha utilizado informes de auditorías de órganos de control y vigilancia:

- a) De manera regular, es decir, uno de los elementos para la toma de decisiones sobre cambios al programa son los diagnósticos o estudios externos o informes de auditorías de órganos de control y vigilancia.
- b) De manera institucionalizada, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.
- c) Para definir acciones y actividades que contribuyan a mejorar su gestión y/o sus resultados.
- d) De manera consensuada, participan operadores, gerentes y personal de la unidad de planeación y/o evaluación.

Respuesta:	Sí.
Nivel 4.	<ul style="list-style-type: none"> • Los planes de trabajo anuales tienen todas de las características establecidas.
Criterio:	

La primera parte de los programas anuales de trabajo que utiliza el programa consiste en un diagnóstico. De igual forma, la elaboración y operación de los programas anuales toma en cuenta de forma regular los informes de auditorías de órganos de control y vigilancia, tales como: Auditoría Superior de la Federación, Secretaría de la Función Pública, Órgano de Control Interno en la STPS y despachos de auditoría externa. Como evidencia de que el programa se apoya en tales informes de forma institucionalizada y consensuada para definir acciones y actividades que contribuyan a mejorar su gestión y resultados, se tiene que el programa cuenta con dos instancias internas de control, desempeño y auditoría. La primera de ellas, el Comité de Control y Auditoría de la PROFEDET (COCOA), en cuyas sesiones durante 2010 "...se discutió, analizó y tomaron decisiones sobre el tratamiento de los riesgos a partir de la gestión de la Institución, los resultados de la evaluación de la información financiera, auditoría (interna y externa), quejas, denuncias, responsabilidades e inconformidades, entre otras" y se añade: "La operación de dicho Comité permitió impulsar al interior de la PROFEDET las acciones necesarias para coadyuvar en el cumplimiento de sus objetivos, metas y programas, en un marco de honestidad, transparencia y rendición de cuentas, con el mayor impacto posible en la opinión satisfactoria de los usuarios que acuden a ... solicitar sus servicios."⁴¹ La segunda instancia es el Comité de Control y Desempeño Institucional 2010 (COCODI), constituido en 2010, para contribuir "...al cumplimiento oportuno de los objetivos y metas institucionales con enfoque a resultados".⁴² De igual forma, entre otras acciones, contribuirá al establecimiento y actualización de un Sistema de Control Interno Institucional, con el seguimiento permanente a la implementación del Modelo Estándar de Control Interno; a impulsar la cultura de prevención en la materialización de riesgos y evitar su recurrencia, con atención a la causa raíz identificada de las debilidades de control interno de mayor importancia del sistema de Control Interno Institucional, de las observaciones de alto riesgo de los órganos fiscalizadores y, en su caso, salvedades relevantes de la dictaminación de estados financieros .

La respuesta a esta pregunta es consistente con las respuestas de las preguntas 17, 18, 19, 20, 42, 44, 46 y 47.

⁴¹ PROFEDET, Informe de Desempeño correspondiente al Ejercicio Enero-Diciembre 2010, p. 5.

⁴² Ídem.

17. Del total de recomendaciones derivadas de diagnósticos o estudios externos o informes de auditorías de órganos de control y vigilancia, ¿qué porcentaje han sido implementadas de acuerdo con lo establecido en dichos documentos?

Respuesta:	Sí.
Nivel Criterio:	<p>4.</p> <ul style="list-style-type: none"> Del 85 al 100% del total de las recomendaciones se han implementado y/o las acciones de mejora están siendo implementadas de acuerdo con lo establecido en los documentos referidos.

Al mes de marzo de 2011 se registraba un saldo del 50.0% de recomendaciones implementadas, y del 50.0% restante en proceso de implementación, con respecto al saldo respectivo al cierre del ejercicio 2010, como se muestra en el siguiente cuadro:⁴³:

Instancia Fiscalizadora	Saldo al cierre del ejercicio 2010 (A)	Movimiento Enero-Marzo 2011 (Bajas)	Saldo al 31 de marzo de 2011 (B)	Porcentaje implementado C= (B) / (A)	Porcentaje en proceso de implementación (D)= 100-C	Recomendaciones determinadas en Enero-Sept 2011	Porcentaje en proceso de implementación
Órgano Interno de Control en la STPS	8	3	2	40.0%	60.0%	11	100.0%
Auditoría Superior de la Federación	0	0	0	NA	NA	0	NA
Secretaría de la Función Pública	1	0	1	100.0%	0.0%	0	NA
Órgano de Auditoría Externa	0	0	0	NA	NA	0	NA
Total	9	3	3	50.0%	50.0%	11	100.0%

NA: No Aplica.

Como puede también observarse en el cuadro citado, en el período enero-septiembre de 2011 fueron determinadas 11 recomendaciones, las cuales se encontraban en proceso de implementación.

En el Anexo 8 “Avance de las acciones para atender las recomendaciones derivadas de diagnósticos o estudios externos o informes de auditorías de órganos de control y vigilancia”, se incluye información sobre las recomendaciones determinadas durante el período enero-septiembre de 2011, aunque no se contó con información disponible sobre el avance de las acciones para su atención.

La respuesta a esta pregunta es consistente con las respuestas de las preguntas 16, 18, 19, 20, 46 y 47.

⁴³ PROFEDET, Informe de Desempeño correspondiente al Ejercicio Enero-Diciembre 2010 y PROFEDET, Resultados de las Auditorías practicadas al Órgano Desconcentrado durante los ejercicios 2009, 2010 y 2011.

18. ¿Con las recomendaciones definidas en los documentos descritos, que a la fecha se han implementado, se han logrado los resultados esperados?

No procede valoración cuantitativa.

Los resultados de la implementación de las recomendaciones determinadas en el ejercicio 2010 coinciden con los resultados esperados establecidos en los informes de auditorías de órganos de control y vigilancia, de lo cual la evidencia permite dar cuenta. El análisis correspondiente se presenta en la matriz que se adjunta en el *Anexo 9 “Resultados de las acciones para atender las recomendaciones derivadas de diagnósticos o estudios externos o informes de auditoría de órganos de control y vigilancia”*.

No se considera que existan efectos adicionales de dichas acciones.

La respuesta a esta pregunta es consistente con las respuestas de las preguntas 16, 17, 19 y 20.

19. ¿Qué recomendaciones derivadas de diagnósticos o estudios externos o informes de auditorías de órganos de control y vigilancia de los últimos tres años no han sido implementadas y por qué?

No procede valoración cuantitativa.

Conforme a la última información disponible sobre recomendaciones determinadas hasta el ejercicio 2010⁴⁴, al 31 de marzo de 2011 todas las recomendaciones de la ASF (17), habían sido implementadas, encontrándose en proceso de implementación dos recomendaciones del OIC y una del Delegado de la SFP en la PROFEDET, no indicándose casos de recomendaciones no atendidas. Igualmente, entre las recomendaciones determinadas en el período enero-septiembre de 2011, no se registran casos de recomendaciones que no estuvieran siendo atendidas.

Por lo anterior, no se adjunta información en el *Anexo 10 “Análisis de recomendaciones no atendidas o implementadas derivadas de diagnósticos o estudios externos o auditorías de órganos de control y vigilancia”*.

La respuesta a esta pregunta es consistente con las respuestas de las preguntas 16, 17, 18, 20, 44, 46, 47, 50 y 51.

⁴⁴ PROFEDET, Informe de Desempeño correspondiente al ejercicio Enero-Diciembre 2010.

20. A partir del análisis de los diagnósticos o estudios externos o informes de auditorías de órganos de control y vigilancia y de su experiencia en la temática ¿qué temas del programa considera importante evaluar mediante instancias externas?

No procede valoración cuantitativa.

Al programa le han sido practicadas diversas auditorías de órganos de control y vigilancia, entre las que destacan las siguientes⁴⁵:

Auditoría Superior de la Federación de la Honorable Cámara de Diputados (ASF). Auditoría número 58, practicada con motivo de la revisión de la Cuenta de la Hacienda Pública Federal 2008, denominada Auditoría a los Servicios de Asesoría, Conciliación y Representación Jurídica Laboral y realizada del mes de julio hasta el de diciembre de 2009. Como resultado, se determinaron 17 recomendaciones, mismas que quedaron registradas por la ASF como atendidas en el mes de julio de 2010⁴⁶.

Órgano Interno de Control en la STPS (OIC).

3. Auditoría No. 10/2010, denominada Programa de Cadenas Productivas de Nacional Financiera, S. N. C., con objeto de verificar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en las Disposiciones Generales a las que debe sujetarse la PROFEDET para su incorporación y operación en el programa referido. Como resultado, se comprobó la existencia de controles y registros que mostraron información razonable, por lo que no hubo observaciones que hacer constar.
4. Revisión de Control No. 04/2010, denominada Mejoramiento de Controles Internos, en la Subprocuraduría General de Conciliación y Defensoría, con objeto de evaluar la suficiencia y eficacia de los controles establecidos e identificar debilidades de control interno para eliminarlas o reducirlas. El correspondiente informe de resultados se presentó con hallazgos y 4 Cédulas de Acciones de Mejora de Control Interno determinadas a la PROFEDET, de las cuales, tres de ellas fueron consideradas por el OIC como implementadas al 100%, y la cuarta se encuentra en proceso de implementación, conforme al Programa de Trabajo planteado por el área revisada.
5. Tres auditorías en las oficinas de representación en Tuxtla Gutiérrez, Chis., Guanajuato, Gto. Y Aguascalientes, Ags., con objeto de verificar que los Sistemas de Control Interno Operativo y Contable, aseguren la eficiencia, eficacia y transparencia de su manejo, salvaguarda y registro de los asuntos, en apego a las leyes, reglamentos, normas, políticas y procedimientos a que se encuentran sujetos, y que el servicio que se brinda al público sea de calidad. Como resultado, se determinaron 4 observaciones clasificadas como de mediano riesgo. Al cierre de 2010 se solventó una observación al 100% y las 3 restantes fueron documentadas, habiendo quedado consideradas por el OIC como solventadas en el primer trimestre de 2011.

Recomendaciones del C. Delegado del Sector Trabajo de la SFP en la PROFEDET. En 2010 se determinaron 3 recomendaciones, derivadas de la opinión al Informe de Autoevaluación Anual del Ejercicio 2009. Al cierre del ejercicio, se tuvieron 2 como atendidas, y la tercera se sometió a la consideración del C Delegado como atendida, quedando en espera de su pronunciamiento.

Auditoría Despacho Externo. Dictaminación sobre el cumplimiento de las obligaciones fiscales establecidas en el Código Financiero del D.F., ejercicio 2010. Resultados no disponibles.

En el Anexo 17 (Análisis FODA), se incluyen algunos temas susceptibles de ser evaluados por instancias externas. La respuesta a esta pregunta es consistente con las respuestas de las preguntas 16, 17, 18, 19, 42, 44, 46, 47, 50 y 51.

⁴⁵ PROFEDET, Informe de Desempeño correspondiente al Ejercicio Enero-diciembre 2010.

⁴⁶ ASF, Oficio OAEPI-0704/ 2010 de la Oficina del Auditor Especial de Planeación e Información, del 12 de julio de 2010.

2.3 DE LA GENERACIÓN DE INFORMACIÓN

21. El Programa recolecta información acerca de:

1. La contribución del programa a los objetivos del programa sectorial, especial o institucional.
2. Operaciones por tipo de servicio otorgado al trabajador y en su caso (vía conciliaciones y juicios) determina montos recuperados por resoluciones favorables.
3. Operaciones por tipo de conflicto.
4. Operaciones por rama de la actividad económica.

Respuesta:	Sí.
Nivel Criterio:	4. <ul style="list-style-type: none"> • El programa recolecta información acerca de todos de los aspectos establecidos.

El programa recolecta, en línea (diariamente), información acerca de los siguientes aspectos establecidos en la pregunta:

Aspectos establecidos en la pregunta	Información recolectada por el programa
Contribución del programa a los objetivos del programa sectorial	Resolución de la conflictividad laboral de competencia federal a través de conciliaciones y mediaciones promovidas por la PROFEDET. Resolución de la conflictividad laboral de competencia federal a través de juicios promovidos por la PROFEDET. ⁴⁷
Operaciones por tipo de servicio otorgado al trabajador y en su caso (vía conciliaciones y juicios) determina montos recuperados por resoluciones favorables	Número total de conciliaciones iniciadas, concluidas y resueltas a favor de los trabajadores. Número total de juicios iniciados, concluidos y resueltos a favor de los trabajadores, tanto por vía de ejecución de laudos, como por convenios. ⁴⁸ Número de causas no favorables para el trabajador, por desistimientos, por laudos absolutorios, por revocaciones de poder y por faltas de interés de los trabajadores para continuar el proceso jurídico. Montos recuperados por servicios de conciliación y de representación jurídica resueltos favorablemente, así como por zona geográfica.
Operaciones por tipo de conflicto	Número de conflictos por: Recuperación de aportaciones de seguridad social, Prestaciones de la LFT, Designación de Beneficiarios, Pensión por Invalidez, Vejez, Cesantía en Edad avanzada y Muerte, Despido Injustificado, Prestaciones de Seguridad Social, Retención Salarial, Preferencia de Derechos y Retiro Voluntario. ⁴⁹
Operaciones por rama de actividad económica	Empresas con Contrato o Concesión Federal, Empresas con origen en Administración Directa o Descentralizada, Empresas que ejecutan trabajos en Zonas Federales, Industrias: Eléctrica, Productoras de Alimentos, Elaboración de Bebidas, Azucarera, Textil, Automotriz, Química y Petroquímica, entre otras. ⁵⁰

⁴⁷ STPS, Análisis del Cumplimiento de los Indicadores para Resultados (2010), Documento Clave: C13AD310, en: PROFEDET, Cuenta Pública 2010.

⁴⁸ PROFEDET, Informe de Desempeño correspondiente al Ejercicio Enero-Diciembre 2010.

⁴⁹ Ídem.

⁵⁰ Íbidem.



La respuesta a esta pregunta es consistente con las respuestas de las preguntas 4, 5, 7, 8, 9 y 22.

22. El programa recolecta información para monitorear su desempeño con las siguientes características:

1. Es oportuna.
2. Es confiable, es decir, está validada por quienes las integran.
3. Está sistematizada.
4. Es pertinente respecto de su gestión, es decir, permite medir los indicadores de **Actividades y Componentes**.
5. Está actualizada y disponible para dar seguimiento de manera permanente.

Respuesta:	Sí.
Nivel 4. Criterio:	<ul style="list-style-type: none"> • La información que recolecta el programa cuenta con todas las características establecidas.

El programa recolecta la información sobre su Situación Operativa, Evaluación de Desempeño e Indicadores de Gestión, a través del sistema informático institucional SIPRODET⁵¹. De esta forma, la información del sistema citado cuenta con las siguientes características:

Características de la información recolectada para monitorear el desempeño del programa	Características del SIPRODET⁵²
Es oportuna	La información es capturada y recuperada en tiempo real.
Es confiable	Cuenta con un esquema de claves de acceso, definido de acuerdo al perfil de las funciones que realiza el personal interno en cuanto a la atención del usuario, que le permite acceder únicamente a los módulos que le corresponden. La atención de los usuarios y el manejo de la información que estos servicios genera es transparente, ya que los folios, turnos, atención y en general el control de acceso a la información almacenada es generada por el Sistema automáticamente, lo que impide la intervención o alteración de datos, evitando la posible corrupción y el mal manejo que pudiere darse en los servicios. Adicionalmente, el programa y el SIPRODET están sujetos a la aplicación de auditorías por parte del OIC, a efecto de identificar áreas de mejora en su desempeño.
Está sistematizada	Permite almacenar una base de datos del usuario y las atenciones que éste ha recibido, la apertura de su expediente, la conciliación, el seguimiento de su expediente de representación jurídica, las audiencias, el seguimiento de un recurso y el amparo, hasta la conclusión del mismo y finalmente, el trámite de la baja del expediente físico.
Permite medir los indicadores de Actividades y Componentes	La información que guarda el Sistema es la base para integrar la MIR. ⁵³
Está actualizada y disponible para dar seguimiento permanente	Permite, de forma integral, llevar el registro de toda la información necesaria para tener un control total del avance de cada uno de los asuntos que representa la institución, totalmente en línea, resguardando esta información de carácter confidencial, solamente por el personal autorizado, pero con la posibilidad de dar informes al usuario representado, cuando este lo solicite, ya que cada una de las acciones referentes a su asunto se tienen registradas en la Base de Datos.

La respuesta a esta pregunta es consistente con las respuestas de las preguntas 8, 9, 21, 40 y 44.

⁵¹ SIPRODET o Sistema Integral de la Procuraduría de Defensa del Trabajo.

⁵² PROFEDET, Administración de la Seguridad de la Información.

⁵³ MIR del programa dada de alta en la SHCP.

3 COBERTURA Y FOCALIZACIÓN

3.1 ANÁLISIS DE COBERTURA

23. El programa cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo con las siguientes características:

- a) Incluye la definición de la población objetivo.
- b) Especifica metas de cobertura anual.
- c) Abarca un horizonte de mediano y largo plazo.
- d) Es congruente con el diseño del programa.

Respuesta:	Sí.
Nivel Criterio:	4.
	<ul style="list-style-type: none"> • La información que recolecta el programa cuenta con todas las características establecidas.

El programa denomina “Población Atención”⁵⁴ a su Población Objetivo, especificando metas anuales por oficina de representación y oficinas centrales, para cada uno de los tipos de servicio que proporciona: Asesoría, Conciliación y Representación Jurídica (Juicios y Amparos). El horizonte abarcado es de mediano plazo, ya que se cuenta con metas sexenales, establecidas en el programa sectorial⁵⁵.

Se considera que la estrategia de cobertura para atender a la Población Objetivo, basada en la cuantificación de la Población Potencial⁵⁶, así como en la capacidad instalada de la PROFEDET a nivel central y en las entidades federativas, es congruente con el diseño del programa documentado en la MIR⁵⁷. No obstante, al observarse que las metas programadas en cada ejercicio anual han sido rebasadas con márgenes amplios en algunos de los tipos de servicios que otorga el programa, se sugiere dar un mayor peso específico al resultado de Población Atendida en los períodos anteriores, entre los varios factores que son considerados al elaborar los planes anuales de trabajo. De esta forma, la estimación de la Población Potencial podría considerar un incremento porcentual determinado sobre el valor realmente alcanzado en el ejercicio inmediato anterior.

La respuesta a esta pregunta es consistente con las respuestas de las preguntas 1, 7, 8, 24 y 25.

⁵⁴ PROFEDET, Programa Anual de Trabajo 2011.

⁵⁵ STPS, Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social, Objetivo 8.

⁵⁶ PROFEDET, Resultados obtenidos en la elaboración del Estudio de la Oferta y la Demanda del Servicio de Procuración de Justicia Laboral, así como el Análisis de Factores que intervienen en la elaboración del Programa Anual de Trabajo, Agosto 2011.

⁵⁷ MIR del programa dada de alta en la SHCP.

24. ¿El programa cuenta con mecanismos para identificar su población objetivo? En caso de contar con estos, especifique cuáles y qué información utiliza para hacerlo.

No procede valoración cuantitativa.

El programa identifica a su Población Objetivo a partir de las facultades que otorga a la PROFEDET el Art. 530 de la LFT⁵⁸, y con fundamento en los Arts. 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 527 de la Ley Federal del Trabajo, consistente en los trabajadores de las siguientes industrias y ramas sujetas a la jurisdicción federal: Textil, Eléctrica, Cinematográfica, Hulera, Azucarera, Minera, Metalúrgica y Siderúrgica, Hidrocarburos, Petroquímica, Cementera, Calera, Automotriz, Química, De celulosa y papel, De aceites y grasas vegetales, Productora de alimentos (empacados, enlatados o envasados), Elaboradora de bebidas, Ferrocarrilera, Maderera básica, Vidriera, Tabacalera y Servicios de banca y crédito. Además, puede intervenir en caso de ser solicitado en: Dependencias que sean administradas en forma directa o descentralizadas por el Gobierno Federal; Empresas que actúen en virtud de un contrato o concesión federal; Industrias que les sean conexas; Empresas que ejecuten trabajos en zonas federales; Lugares de trabajo que se encuentren bajo jurisdicción federal en las aguas territoriales; Empresas comprendidas en la zona económica exclusiva de la Nación; Conflictos laborales que afecten a dos o más Entidades Federativas; Contratos colectivos que hayan sido declarados obligatorios en más de una Entidad Federativa; Obligaciones patronales en materia educativa en los términos de Ley y respecto a las obligaciones de los patrones en materia de capacitación y adiestramiento de sus trabajadores, así como de seguridad e higiene en los centros de trabajo⁵⁹.

La Población Objetivo es identificada con base en información oficial de la PROFEDET relativa a la tendencia del servicio otorgado observada en los ejercicios anteriores, así como de filtros realizados a los resultados de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE), a efecto de determinar a la población ocupada/desempleada de competencia federal.

La ENOE es la herramienta metodológica del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) para medir la movilidad laboral, entendida como el cambio de empleo, indistintamente al cambio en la ocupación, ya que implica el término de una relación de trabajo. Los resultados de la ENOE, que son levantados por el INEGI de forma continua durante todo el año y son publicados trimestralmente, sustentan el análisis de la población objetivo por entidad federativa, al permitir estimar mensualmente las cifras de ocupación y desocupación, a nivel nacional, estatal y de ciudad.⁶⁰

La respuesta a esta pregunta es consistente con las respuestas a las preguntas 7, 8, 23 y 25.

⁵⁸ LFT, Art. 530, Fracción I. “Representar o asesorar a los trabajadores y sus sindicatos, siempre que lo soliciten, ante cualquier autoridad, en las cuestiones que se relacionen con la aplicación de las normas de trabajo.”

⁵⁹ PROFEDET, Marco Jurídico, en su página WEB: http://www.profedet.gob.mx/profedet/marco_juridico.html

⁶⁰ PROFEDET, Resultados obtenidos en la elaboración del Estudio de la Oferta y la Demanda del Servicio de Procuración de Justicia Laboral, así como el Análisis de Factores que intervienen en la elaboración del Programa Anual de Trabajo, Agosto 2011.

25. A partir de las definiciones de la población potencial, la población objetivo y la población atendida, ¿cuál ha sido la cobertura del programa?

No procede valoración cuantitativa.

El programa recaba información sobre los servicios programados y otorgados que ofrece, tanto a nivel de servicios, acciones o asuntos iniciados, concluidos y con resultados favorables, para cada categoría de servicio, como son: Asesorías, Conciliaciones, Juicios laborales y Amparos. Para efectos del cálculo de la cobertura del programa, se sugiere basar tal estimación en el número de servicios, acciones o asuntos concluidos, a efecto de corresponder más adecuadamente con el objetivo del Propósito “Los servicios concluidos de procuración de justicia laboral garantizan seguridad y certeza jurídica a las y los trabajadores, sus beneficiarios y sus sindicatos”⁶¹.

Con base en lo anterior, se observa que el programa ha logrado atender a la población objetivo, de la siguiente forma:

Durante el período enero-septiembre del ejercicio 2011, la cobertura de la población objetivo fue de 86.0%⁶², al registrarse una población atendida de 141,976 acciones concluidas y una población objetivo de 165,148 servicios concluidos; al término del ejercicio 2010, se registró una cobertura de la población objetivo del 153.8% (la Población Atendida ascendió a 189,524 servicios y la Población Objetivo se estimó en 123,261 servicios concluidos)⁶³. Esta situación resulta de la combinación de los números por tipo de servicios concluidos, con respecto a los programados, por concepto de Asesoría (164,120 y 103,909, respectivamente), Conciliaciones (6,931 y 7,837), Juicios (17,666 y 11,060) y Amparos (807 y 455).

Para el período de 2007 a 2009⁶⁴, se observa también que el número de servicios otorgados ha superado a las cifras programadas, registrando una tendencia creciente, ya que en 2007, la cobertura de la Población Objetivo fue del 112.5%, en 2008 de 142.6% y en 2009 de 175.9%. En éste último período, el mayor exceso de cobertura se explica por la demanda de servicios no programada, generada por la contingencia sanitaria provocada por el virus de la influenza H1N1 y el conflicto laboral registrado en la Cía. de Luz y Fuerza del Centro.

Los datos de cobertura por entidad federativa, sexo y grupos étnicos se adjuntan en el *Anexo 12 “Información de la Población Atendida”*. Igualmente, se adjunta el *Anexo 11 “Evolución de la Cobertura”*.

⁶¹ Por otra parte, para la estimación del número total de servicios proporcionados a la población atendida (ver el Anexo 12), el programa utiliza el número de servicios iniciados, lo cual se considera adecuado, en virtud de que toda acción de servicio otorgado genera gastos con cargo al presupuesto del programa.

⁶² PROFEDET, Indicadores de Desempeño a Septiembre 2011.

⁶³ PROFEDET, Informe de Desempeño correspondiente al Ejercicio Enero-Diciembre 2010.

⁶⁴ PROFEDET, Información Institucional del Órgano Desconcentrado, para los ejercicios 2007, 2008 y 2009.



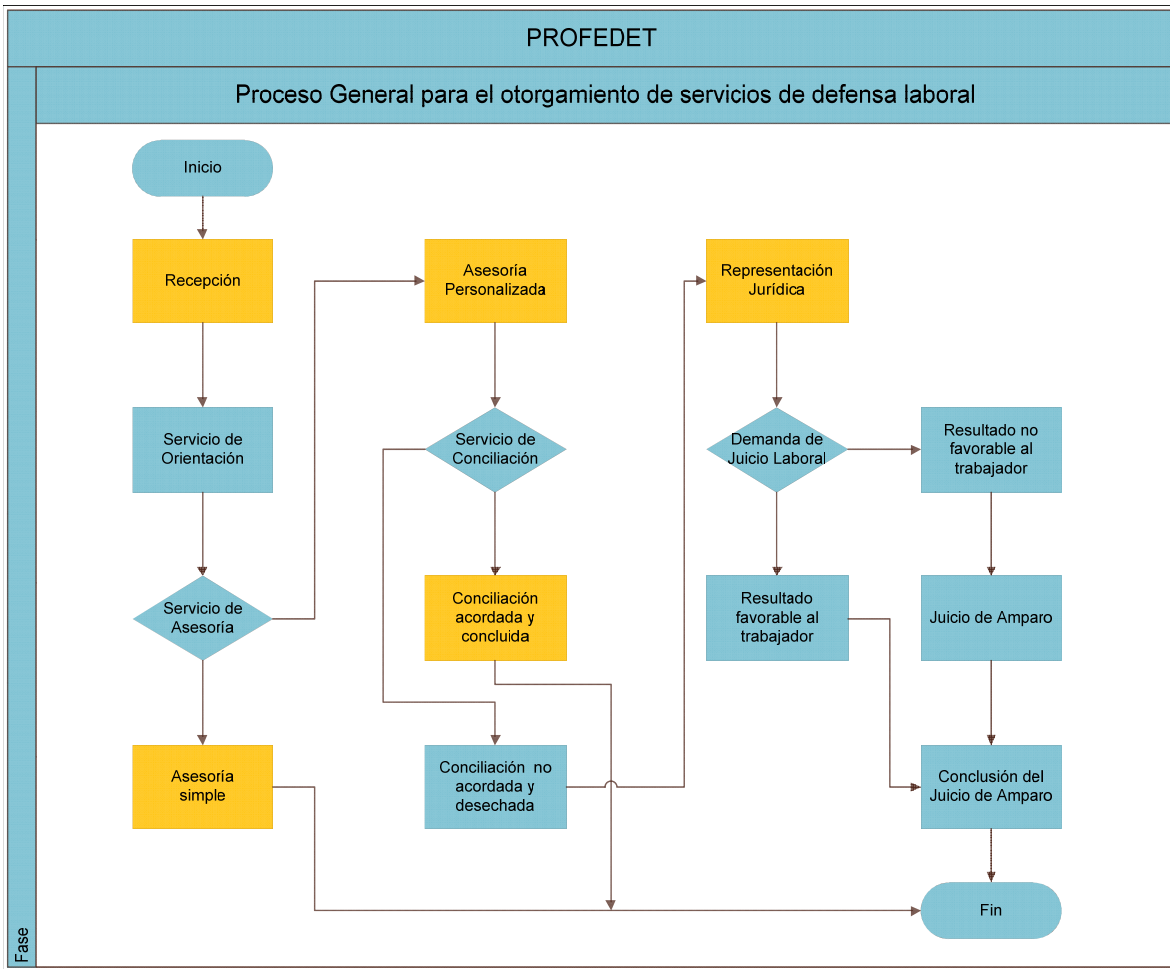
La respuesta a esta pregunta es consistente con las respuestas de las preguntas 1, 7, 8, 23, 24 y 43.

4 OPERACIÓN DEL PROGRAMA

4.1 ANÁLISIS DE LOS PROCESOS ESTABLECIDOS EN LAS ROP O NORMATIVIDAD APLICABLE

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

No procede valoración cuantitativa.



La respuesta a esta pregunta es consistente con las respuestas de las preguntas 10, 27, 28, 30, 32, 34, 36 y 37.

Solicitud de servicios

27. ¿El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda de los servicios que ofrece y las características de los solicitantes?

Respuesta:	Sí.
Nivel 4.	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de los servicios y las características de los solicitantes. Existe evidencia de que la información sistematizada es válida, es decir, se utiliza como fuente de información única de la demanda total de los servicios.
Criterio:	

Se considera que el programa conoce la demanda de los servicios que ofrece y las características de los solicitantes, dado que cuenta con la siguiente información sistematizada⁶⁵:

1. Demanda de los servicios: Número de Asesorías atendidas; Número de Conciliaciones iniciadas, concluidas y con resultados favorables al trabajador; Número de Juicios iniciados, concluidos y con resultados favorables al trabajador; Número de Amparos iniciados, concluidos y con resultados favorables al trabajador; Número total de servicios ofrecidos; Numero de Juicios en trámite; Montos recuperados por Conciliaciones y por Juicios; Demanda de los servicios por distribución geográfica (oficinas foráneas y en el Distrito Federal).

2. Características de los solicitantes: Trabajadores o beneficiarios; Mujeres por servicio recibido (Asesorías, Conciliaciones, Juicios, Amparos) y por edad (Menores, 18 a 24 años, 25 a 30, 31 a 40, 41 a 59, 60 o más); Hombres, por servicio recibido y por edad; Motivo de conflicto (Aguinaldo, Despido, Rescisión de contrato, Designación de Beneficiarios, Pensión, Riesgo de Trabajo, Prestaciones, Condiciones del Trabajo, Pago de Reparto de Utilidades, Aportaciones, Retención salarial, Medidas disciplinarias, Retiro Voluntario, Preferencia de Derechos, Prestaciones de Seguridad Social, Reembolsos de gastos médicos, juicio testamentario, intrasindical, negligencia médica, daños y perjuicios); Rama industrial a la que pertenecen los usuarios.

Se considera que esta información es válida, ya que es utilizada como fuente de información única de la demanda total de los servicios.

La respuesta a esta pregunta es consistente con las respuestas a las preguntas 26, 28, 29, 48 y 50.

⁶⁵ Sistema Integral de Procuración de Defensa del Trabajo (SIPRODET).

28. Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicios cuentan con las siguientes características:

- 1. Corresponden a las características de la población objetivo.**
- 2. Existen formatos definidos.**
- 3. Están disponibles para la población objetivo.**
- 4. Están apegados al documento normativo del programa.**

Respuesta:	Sí.
Nivel 4.	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicio. • Los procedimientos cuentan con todas las características descritas.
Criterio:	

Los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicios se encuentran sistematizados⁶⁶, por lo que el programa cuenta formatos definidos y apegados al Reglamento de la PROFEDET, principal documento normativo del programa. De esta forma, como parte del SIPRODET, se tiene un Centro Integral de Servicios, cuyo objetivo es acompañar a los usuarios durante su estancia personal y durante la vida de su expediente en los diferentes procesos, así como ofrecer información y apoyo a través de diversos medios de comunicación y personales, ante sus dudas y observaciones sobre los compromisos adquiridos con él por el programa. A través del Centro Integral de Servicios, el programa puede identificar a la Población Objetivo (dado que las personas del público que se acercan al módulo de recepción general no necesariamente pertenecen a dicha Población Objetivo), detectar qué servicios ocupan y cómo se canalizan a los servicios sustantivos⁶⁷.

Los procedimientos mencionados están disponibles para la Población Objetivo en la página de Internet del programa⁶⁸.

La respuesta a esta pregunta es consistente con las respuestas a las preguntas 26, 27 y 29.

⁶⁶ Sistema Integral de Procuración de Defensa del Trabajo (SIPRODET).

⁶⁷ PROFEDET, Manual de Organización y Procesos, Formato 4. Centro Integral de Servicios.

⁶⁸ Página de la PROFEDET en Internet: www.profedet.gob.mx.

29. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicio con las siguientes características:

- a) Son consistentes con las características de la población objetivo.
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las oficinas de representación
- c) Están sistematizados.
- d) Están difundidos públicamente.

Respuesta:	Sí.
Nivel 4. Criterio:	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicio tienen cuatro de las características establecidas.

La verificación del procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de servicio es realizada a través de la aplicación del procedimiento Supervisión de proceso Centro Integral de Servicios (CIS) cuyo objetivo es establecer un plan de supervisión para revisar y calificar al personal involucrado en el proceso citado, de conformidad con lo establecido en una lista de verificación. Este procedimiento está estandarizado y sistematizado, siendo utilizado por las oficinas centrales y todas las oficinas de representación, las cuales se encuentran interconectadas a través del sistema informático institucional. Adicionalmente, las oficinas foráneas están sujetas a visitas de supervisión para verificar que, entre otros aspectos, se esté haciendo el uso debido y adecuado de la infraestructura informática institucional y del SIPRODET, a través del cual se operan y registran los procedimientos mencionados. Estos procedimientos son consistentes con el programa sectorial⁶⁹ y con el Reglamento institucional⁷⁰, documentos normativos del programa.

Tanto los procedimientos operativos incluidos en el SIPRODET, como el procedimiento de supervisión citado, están incluidos en el Manual de Organización y Procesos⁷¹, difundido públicamente mediante la página en Internet del programa.

La respuesta a esta pregunta es consistente con las respuestas a las preguntas 27, 28 y 40.

⁶⁹STPS, Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2007-2012, Objetivo 8. Se establece que los servicios de procuración de justicia laboral deben ser proporcionados de forma gratuita, expedita, honesta y cálida.

⁷⁰ En adición a las características de los servicios que establece el programa sectorial, el Reglamento de la PROFEDET, Art. 5, establece que los servicios serán otorgados, salvo los casos de excepción establecidos en la Ley Federal del Trabajo, a petición de parte.

⁷¹ PROFEDET, Manual de Organización y Procesos.

Atención de usuarios

30. Los procedimientos del programa para la atención de usuarios tienen las siguientes características:

- a) **Incluyen criterios claramente especificados, es decir, no existe ambigüedad en su redacción.**
- b) **Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las oficinas de representación.**
- c) **Están sistematizados.**
- d) **Están difundidos públicamente.**

Respuesta:	Sí.
Nivel Criterio:	4. <ul style="list-style-type: none"> • Los procedimientos para la atención de usuarios tienen todas las características establecidas.

Los procedimientos para la atención de usuarios forman parte del Manual de Organización y Procesos de la PROFEDET⁷². Dichos procesos están sistematizados y estandarizados, no existiendo ambigüedad en su redacción, y siendo por lo tanto utilizados por todas las oficinas foráneas. Estos procedimientos están publicados para su difusión en la página en Internet de la PROFEDET⁷³. No se identifican áreas de mejora. No se detectan, asimismo, dificultades que podrían enfrentar tanto hombres como mujeres en el cumplimiento de requisitos a cubrir para tener acceso a los servicios del programa.

La respuesta a esta pregunta es consistente con las respuestas a las preguntas 26, 31 y 40.

⁷²PROFEDET, Manual de Organización y Procesos, Formato 4. Centro Integral de Servicios.

⁷³ www.profedet.gob.mx

31. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de atención a usuarios y tienen las siguientes características:

- 1. Permiten identificar si la atención de usuarios se realiza con base en los criterios y requisitos establecidos en los documentos normativos.**
- 2. Están estandarizados, es decir son utilizados por todas las oficinas de representación.**
- 3. Están sistematizados.**
- 4. Son conocidos por operadores del programa responsables del proceso de atención de usuarios.**

Respuesta:	Sí.
Nivel 4. Criterio:	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para verificar la atención de usuarios tienen todas las características establecidas.

El procedimiento de Supervisión de proceso Centro Integral de Servicios (CIS), concerniente a la atención a usuarios, está estandarizado y sistematizado en el sistema informático institucional SIPRODET⁷⁴. En el caso de las oficinas de representación, la verificación del procedimiento de atención a usuarios es realizada por la Subprocuraduría General de Asuntos Foráneos. El procedimiento permite verificar si la atención de usuarios se realiza con base en los criterios y requisitos establecidos en el programa sectorial⁷⁵ y en el Reglamento de la PROFEDET⁷⁶, documentos normativos del programa, y los responsables de la atención de usuarios deben conocer y seguir el procedimiento correspondiente, en apego a lo establecido en el manual de organización vigente⁷⁷. En el manual de organización se encuentra también el procedimiento Visitas de Supervisión, para realizar la supervisión de las oficinas foráneas, y, entre otros aspectos, verificar el apego al procedimiento de atención a usuarios.

No se identifican áreas de mejora en estos mecanismos de verificación.

La respuesta a esta pregunta es consistente con las respuestas a las preguntas 30 y 40.

⁷⁴ Sistema Integral de Procuración de Defensa del Trabajo.

⁷⁵ STPS, Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2007-2012, Objetivo 8. Se establece que los servicios de procuración de justicia laboral deben ser proporcionados de forma gratuita, expedita, honesta y cálida.

⁷⁶ En adición a las características de los servicios que establece el programa sectorial, el Reglamento de la PROFEDET, Art. 5, establece que los servicios serán otorgados, salvo los casos de excepción establecidos en la Ley Federal del Trabajo, a petición de parte.

⁷⁷ PROFEDET, Manual de Organización y Procesos.

Tipos de servicios

32. Los procedimientos para otorgar los servicios tienen las siguientes características:

- a) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las oficinas de representación.
- b) Están sistematizados.
- c) Están difundidos públicamente.
- d) Están apegados a los documentos normativos del programa.

Respuesta:	Sí.
Nivel 4. Criterio:	<ul style="list-style-type: none"> • Los procedimientos para otorgar los servicios tienen todas las características establecidas.

El otorgamiento de los servicios de Orientación y Asesoría, Conciliación y Representación Jurídica se realiza mediante la aplicación de procedimientos que están sistematizados⁷⁸ y estandarizados, siendo utilizados por todas las oficinas foráneas. Los procedimientos referidos conforman con lo establecido en el programa sectorial⁷⁹ y en el Reglamento de la PROFEDET⁸⁰ y se encuentran publicados en la página de Internet del programa⁸¹.

No se identifican áreas de mejora.

La respuesta a esta pregunta es consistente con las respuestas a las preguntas 26, 33 y 40.

⁷⁸ Sistema Integral de Procuración de Defensa del Trabajo (SIPRODET).

⁷⁹ STPS, Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2007-2012, Objetivo 8. Se establece que los servicios de procuración de justicia laboral deben ser proporcionados de forma gratuita, expedita, honesta y cálida.

⁸⁰ En adición a las características de los servicios que establece el programa sectorial, el Reglamento de la PROFEDET, Art. 5, establece que los servicios serán otorgados, salvo los casos de excepción establecidos en la Ley Federal del Trabajo, a petición de parte.

⁸¹ www.profedet.gob.mx, Manual de Organización y Procesos.

33. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de entrega de los servicios y tienen las siguientes características:

- **Permiten identificar si el servicio otorgado es acorde a lo establecido en los documentos normativos del programa.**
- **Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las oficinas de representación.**
- **Están sistematizados.**
- **Son conocidos por operadores del programa.**

Respuesta:	Sí.
Nivel 4. Criterio:	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para verificar el procedimiento de otorgamiento de los servicios tienen todas las características establecidas.

El programa incluye entre sus procedimientos operativos los siguientes, orientados a la verificación del procedimiento de entrega de los servicios: Visita de Supervisión (consistente en la realización de visitas aleatorias a las 47 oficinas de representación), Supervisión de proceso Centro Integral de Servicios (CIS), Supervisión de proceso de Asesoría Personalizada, Supervisión de proceso Conciliación y Supervisión de proceso Representación Jurídica. Estos mecanismos permiten identificar si el servicio otorgado conforma con lo establecido en el programa sectorial⁸² y en el Reglamento de la PROFEDET⁸³. El procedimiento de Supervisión está documentado en el manual operativo institucional⁸⁴, y es aplicado a través de un sistema informático⁸⁵, por lo que es conocido por los operadores del programa y aplicado por todas las oficinas de representación.

La respuesta a esta pregunta es consistente con las respuestas a las preguntas 32 y 40.

⁸² STPS, Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2007-2012, Objetivo 8. Se establece que los servicios de procuración de justicia laboral deben ser proporcionados de forma gratuita, expedita, honesta y cálida.

⁸³ En adición a las características de los servicios que establece el programa sectorial, el Reglamento de la PROFEDET, Art. 5, establece que los servicios serán otorgados, salvo los casos de excepción establecidos en la Ley Federal del Trabajo, a petición de parte.

⁸⁴ PROFEDET, Manual de Organización y Procesos, Formato 4, Visita de

⁸⁵ Sistema Integral de Procuración de Defensa del Trabajo (SIPRODET).

Ejecución

34. Los procedimientos de ejecución de los servicios tienen las siguientes características:

- 1. Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las oficinas de representación.**
- 2. Están sistematizados.**
- 3. Están difundidos públicamente.**
- 4. Están apegados a los documentos normativos del programa.**

Respuesta:	Sí.
Nivel Criterio:	4. <ul style="list-style-type: none"> • Los procedimientos de ejecución de los servicios tienen todas las características establecidas.

Los procedimientos de ejecución de los servicios están estandarizados y son utilizados por todas las oficinas de representación, están sistematizados⁸⁶ y difundidos públicamente. De igual forma, están apegados tanto al programa sectorial⁸⁷, como al Reglamento de la PROFEDET⁸⁸, documentos normativos del programa.

No se identifican áreas de mejora.

La respuesta a esta pregunta es consistente con las respuestas a las preguntas 26, 35 y 40.

⁸⁶ Sistema Integral de Procuración de Defensa del Trabajo (SIPRODET).

⁸⁷ STPS, Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2007-2012, Objetivo 8. Se establece que los servicios de procuración de justicia laboral deben ser proporcionados de forma gratuita, expedita, honesta y cálida.

⁸⁸ En adición a las características de los servicios que establece el programa sectorial, el Reglamento de la PROFEDET, Art. 5, establece que los servicios serán otorgados, salvo los casos de excepción establecidos en la Ley Federal del Trabajo, a petición de parte.

35. El programa cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de los servicios y tienen las siguientes características:

1. **Permiten identificar si los servicios se realizan acorde a lo establecido en los documentos normativos del programa.**
2. **Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las oficinas de representación.**
3. **Están sistematizados.**
4. **Son conocidos por operadores del programa.**

Respuesta:	Sí.
Nivel Criterio:	4. <ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de los servicios tienen todas las características establecidas.

Los servicios que otorga el programa a través de la PROFEDET, de Orientación, Asesoría, Conciliación y Defensoría, son resultado de captar y atender las necesidades jurídico-laborales de los usuarios. Las acciones que se realizan dentro de cada uno de ellos se ejecutan, califican y cuantifican como eslabones de una cadena y éstos, a su vez, representan información suficiente para que el usuario decida ser atendido en la búsqueda de alternativas para la resolución de su conflicto⁸⁹. El otorgamiento de los servicios se plantea secuencialmente, atendiendo en forma prioritaria la prevención; de no prevenir, conciliar, y de no conciliar, demandar. La secuencia puede detenerse posterior a la Asesoría, en Conciliación, o posterior a la Asesoría encadenarse a los servicios de Defensoría, y dentro de éstos, se puede generar el amparo. Se destaca un sistema de medición que contiene indicadores de control sobre las operaciones relevantes y, para cada cadena de control, se especifican los siguientes elementos: Participantes, Formas de Orientación al Usuario, Programación de las actividades, Forma de Realimentación, Mediciones, Personal, Formas de Captación de Quejas sobre el servicio y Entregables.

A través de la calificación y cuantificación de las acciones mencionadas, es posible identificar si los servicios se realizan acorde a lo establecido en los documentos normativos: (PND⁹⁰, programa sectorial⁹¹ y Reglamento institucional⁹²). Estos procedimientos están estandarizados, sistematizados, y son conocidos por los operadores del programa, siendo asimismo utilizados por todas las oficinas de representación.

La respuesta a esta pregunta es consistente con las respuestas a las preguntas 34 y 40.

⁸⁹ PROFEDET, Manual de Organización y Procesos, Formato 3, Cadena de Valor y Medición de los Procesos.

⁹⁰ Plan Nacional de Desarrollo, Eje rector 2. Economía competitiva generadora de empleo, Línea de Acción 2.4, Promoción del Empleo y la Paz Laboral.

⁹¹ STPS, Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2007-2012, Objetivo 8. Se establece que los servicios de procuración de justicia laboral deben ser proporcionados de forma gratuita, expedita, honesta y cálida.

⁹² En adición a las características de los servicios que establece el programa sectorial, el Reglamento de la PROFEDET, Art. 5, establece que los servicios serán otorgados, salvo los casos de excepción establecidos en la Ley Federal del Trabajo, a petición de parte.

4.2 MEJORA Y SIMPLIFICACIÓN REGULATORIA

36. ¿Cuáles cambios sustantivos en los documentos normativos se han hecho en los últimos tres años que han permitido agilizar el proceso de otorgamiento de los servicios a los solicitantes?

No procede valoración cuantitativa.

No aplica. En los últimos tres años no se han registrado cambios en el documento normativo del programa, esto es, en el Reglamento de la PROFEDET.

Por otra parte, estima que no se requeriría hacer cambios sustantivos a los apartados específicos de los documentos normativos⁹³ del programa (éste no cuenta con ROP) para atender las áreas de mejora identificadas en esta evaluación.

La respuesta a esta pregunta es consistente con la respuesta de la pregunta 26.

⁹³ Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2007-2012 y Reglamento de la Procuraduría Federal de Defensa del Trabajo.

4.3 ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN

37. ¿Cuáles son los problemas que enfrenta la unidad administrativa que opera el programa para brindar los servicios a cargo de las oficinas de representación y, en su caso, qué estrategias ha implementado?

No procede valoración cuantitativa.

Durante el ejercicio 2010, se registraron rezagos en las oficinas de representación en Aguascalientes, Tuxtla Gutiérrez, Guadalajara y Guanajuato, en la realización de las promociones respectivas de los juicios laborales, dentro de los tres meses que establecen las disposiciones normativas aplicables, ante las Juntas Especiales correspondientes de la Federal de Conciliación y Arbitraje. El Órgano Interno de Control de la STPS en la PROFEDET determinó las recomendaciones correctivas y preventivas conducentes, mismas que fueron atendidas en tiempo y forma⁹⁴. Como principales causas de los rezagos, fueron señaladas limitaciones en el quehacer de las oficinas de representación por insuficiencia de infraestructura o equipo y por cargas de trabajo (número de plazas insuficiente, por razones presupuestarias). En el mismo 2010 se estableció un programa de fortalecimiento de las procuradurías foráneas, ejecutándose trabajos de mantenimiento en 14 de ellas, así como la entrega de diverso mobiliario a 39 representaciones.

Las oficinas de representación participan en el otorgamiento de los servicios de la misma forma en que lo hacen las oficinas centrales, ya que todas operan a través de procedimientos estandarizados y sistematizados⁹⁵. Una breve descripción de la forma en la que se proporciona la atención, por tipo de área de servicio, por tipo de servicio, es la siguiente⁹⁶:

Centro Integral de Servicios. Acompaña a los usuarios del servicio durante su estancia personal y durante la vida de su expediente en los diferentes procesos; ofrece información y apoyo a través de diversos medios de comunicación y personales ante sus dudas y observaciones sobre los compromisos adquiridos con él por la institución. Se identifica a la Población Objetivo, se detecta qué servicios ocupa y cómo se canalizan a los servicios sustantivos.

Asesoría. Se ofrece a los usuarios la orientación y asesoría necesaria para los trabajadores, sus sindicatos o beneficiarios sobre los derechos y obligaciones derivados de las normas de trabajo y de prevención y seguridad sociales, así como los trámites, procedimientos y órganos competentes ante los cuales acudir para hacerlos valer. La orientación puede brindarse de manera personal, por vía telefónica o por correo electrónico. La asesoría se realiza en forma personalizada. Se aportan criterios jurídicos al usuario dentro de un ambiente de trato humano y diferenciado.

Conciliación. Se identifica la viabilidad para encontrar soluciones de carácter amistoso, en el menor tiempo posible, a los conflictos que se susciten entre el trabajador y su empleador, haciendo constar en actas autorizadas el resultado de dichas gestiones. Se realizan los esfuerzos necesarios para que por este medio se prevengan o resuelvan las disputas laborales. Además de los criterios jurídicos que el trabajador recibió de Asesoría, conocerá el valor de la Conciliación, en donde se pone de manifiesto la capacidad de negociación de las partes, sin llegar a conflictos. *Representación Jurídica.* Desarrollar la representación jurídica del trabajador que demuestra una violación a sus derechos laborales. Aplica el Derecho procesal. Inicia con la elaboración e interposición de la demanda respectiva para defender en juicio ante la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje y demás órganos jurisdiccionales competentes, hasta su total terminación, los derechos de los trabajadores, beneficiarios y sus sindicatos y de ser necesario interponer juicio de amparo para salvaguardar sus derechos.

La respuesta a esta pregunta es consistente con las respuestas a las preguntas 26 y 39.

⁹⁴ PROFEDET, Informe de Desempeño correspondiente al Ejercicio Enero-Diciembre 2010.

⁹⁵ Sistema Integral de Procuración de Defensa del Trabajo (SIPRODET).

⁹⁶ PROFEDET, Manual de Organización y Procesos, Formato 3, Cadena de Valor y Medición.

4.4 Eficiencia y economía operativa del programa

Eficiencia y Eficacia

38. El programa identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los bienes y los servicios (Componentes) que ofrece y los desglosa en los siguientes conceptos:

- 1. Gastos de operación: Directos e Indirectos.**
- 2. Gastos de mantenimiento: Requeridos para mantener el estándar de calidad de los activos necesarios para entregar los bienes o servicios a la población objetivo (unidades móviles, edificios, etc.). Considere recursos de los capítulos 2000 y/o 3000.**
- 3. Gastos de capital: Son los que se deben afrontar para adquirir bienes cuya duración en el programa es superior a un año. Considere recursos de los capítulos 5000 y/o 6000 (Ej.: terrenos, construcción, equipamiento, inversiones complementarias).**
- 4. Gasto unitario: Gastos Totales/población atendida (Gastos totales=Gastos en operación + gastos en mantenimiento). Para programas en sus primeros dos años de operación se deben de considerar adicionalmente en el numerador los Gastos de capital.**

Respuesta:	Sí.
Nivel Criterio:	4. <ul style="list-style-type: none"> • El programa identifica y cuantifica los gastos de operación y desglosa todos los conceptos establecidos.

La cuantificación de los gastos en que incurre el programa para generar los servicios que ofrece, son desglosados como se ilustra en el siguiente cuadro:

PROFEDET. Gastos desglosados del Programa Procuración de Justicia Laboral Ejercicio 2010⁹⁷

Concepto	Presupuesto Ejercicio
A. Gastos en Operación:	167,765,156.31
a. Directos:	166,691,162.95
i. Gasto derivado de los subsidios monetarios y/o no monetarios entregados a la población atendida.	29,484,517.11
ii. Gasto en personal para la realización del programa.	137,206,645.84
b. Indirectos:	1,073,993.36
B. Gastos en mantenimiento:	3,269,305.88
C. Gastos en capital:	412,950.87
Ayudas, Otras Erogaciones y Pensiones:	169,580.00
Total	171,616,993.06
D. Gasto Unitario:	840.37

Como puede observarse, al considerar la Población Atendida en el ejercicio 2010, la cual ascendió a 203,522 servicios iniciados, el Gasto Unitario ascendió a 840.37 pesos.

El mecanismo de Registro Programático Presupuestal del programa se apega a la técnica presupuestaria y se expresa en la clave programática presupuestaria correspondiente, registrando las erogaciones realizadas por el programa en relación a la asignación, modificación y ejercicio de los recursos presupuestarios autorizados. Un desglose más detallado de los gastos se adjunta en el *Anexo 14 "Gastos desglosados del programa"*.

⁹⁷ 2010 es el último ejercicio fiscal para el cual se contó con información completa a este respecto.



La respuesta a esta pregunta es consistente con la respuesta a la pregunta 10.

Economía

39. ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento para la operación del programa y qué proporción del presupuesto total del programa representa cada una de las fuentes?

No procede valoración cuantitativa.

El presupuesto autorizado a la PROFEDET se ejerce totalmente con cargo a recursos fiscales provenientes de la SHCP bajo la modalidad de gasto directo y su afectación es mediante la elaboración de Cuentas por Liquidar Certificadas. En 2010, último ejercicio fiscal para el que se encontró disponible la información completa a este respecto, el programa ejerció recursos por un monto correspondiente al 99.5% del presupuesto total ejercido por la PROFEDET, correspondiendo el 0.5% restante a otro programa presupuestario a cargo de dicha Institución (Programa R099. Operación del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal).

El presupuesto ejercido por el programa durante el Ejercicio Fiscal 2010 ascendió a 171.6 millones de pesos, monto inferior en 0.01% al presupuesto modificado, como se ilustra en el siguiente cuadro, habiéndose generado la economía por 22.7 miles de pesos en el capítulo de Servicios Generales, correspondiendo al menor gasto en el servicio de valoraciones médicas:

PROFEDET. Presupuesto Anual 2010⁹⁸
(Miles de pesos)

Programa Presupuestario	Original	Ampliación	Reducción	Modificado (A)	Ejercido (B)	Diferencia (A-B)
E002	170,964.4	7,622.6	6,947.3	171,639.7	171,617.0	22.7
O099	1,240.0	0	450.7	789.3	789.3	0.0
Total	172,204.4	7,622.6	7,398.0	172,429.0	172,406.3	22.7

La respuesta a esta pregunta es consistente con la respuesta a la pregunta 37.

⁹⁸ PROFEDET, Informe de Desempeño correspondiente al Ejercicio Enero-Diciembre 2010.

5 SISTEMATIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

40. Las aplicaciones informáticas o sistemas institucionales con que cuenta el programa tienen las siguientes características:

- a) **Cuentan con fuentes de información confiables y permiten verificar o validar la información capturada.**
- b) **Tienen establecida la periodicidad y las fechas límites para la actualización de los valores de las variables.**
- c) **Proporcionan información al personal involucrado en el proceso correspondiente.**
- d) **Están integradas, es decir, no existe discrepancia entre la información de las aplicaciones o sistemas.**

Respuesta:	Sí.
Nivel Criterio:	4. • Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen todas las características establecidas.

Confiabilidad. Los sistemas informáticos y tecnologías del programa permiten saber exactamente qué se hace, quién lo hace y cómo hace cada actividad. Vertientes: a) Autenticidad: del usuario y autenticidad de sus datos, autenticidad para quien accede a consultar los datos; b) Confidencialidad: el beneficio de conocer al responsable que genera registros y valora la información, cumplimiento de leyes y compromisos derivados de la custodia de la información contenida en sus bases datos, y c) Integridad: Garantizar que no existe manejo discrecional o manipulación, alteración o falta total o parcial de la información, correcto desempeño de las funciones del programa para ofrecer información con plenitud y correcta de los datos para garantizar la transparencia en las operaciones de la Institución.

Fechas límite para actualizar valores de variables. Cortes los días 27 de los meses que tengan 30 días y los días 28 para los meses que tengan 31 días, publicándose los resultados al día siguiente del corte. Una vez publicadas las cifras del corte del mes se tienen 2 días hábiles para realizar cualquier aclaración, o en su caso adecuación en el propio sistema, ya que se realiza entonces el corte definitivo.

Las aplicaciones informáticas y proporcionan información al personal involucrado y están integradas. Los usuarios internos del SIPRODET tienen acceso a la información más relevante de la institución en lo que se refiere a la actividad sustantiva. Una vez publicadas las cifras definitivas, se consideran como oficiales y definitivas.⁹⁹

Cambios en los sistemas del programa: a) Creación (2009) del Centro de Contacto Telefónico, para atención de llamadas sobre Orientación Jurídica Laboral las 24 horas del día, 365 días del año, superando el 40% de respuesta del Centro de Orientación que operaba desde 2004; b) Procuraduría Móvil, acerca los servicios a segmentos de población que, padeciendo algún conflicto o teniendo alguna duda sobre sus derechos laborales, no pueden acudir o llamar a la PROFEDET; c) Adecuación¹⁰⁰ al SIPRODET¹⁰¹ para llevar un control de los asuntos interpuestos vía Amparo de Legalidad INFONAVIT o Amparo contra Leyes INFONAVIT¹⁰². La respuesta a esta pregunta es consistente con las respuestas a las preguntas 7, 8, 22, 29, 30, 31, 32, 33, 34 y 35.

⁹⁹ PROFEDET, Administración de la Seguridad de la Información y entrevista con la Jefatura de Estadística.

¹⁰⁰ PROFEDET, Antecedentes de Asesoría Enviados a Amparos, SIPRODET, Octubre 2011.

¹⁰¹ Sistema Integral de Procuración de la Defensa del Trabajo.

¹⁰² La interposición de Amparos contra leyes y de legalidad, fueron las acciones en conjunto establecidas por la PROFEDET para dar respuesta a las solicitudes hechas por los usuarios para la obtención de los recursos aportados al INFONAVIT durante su vida laboral. Lo anterior, como respuesta a la apertura de dicho Instituto, que si bien tenía asuntos en trámite para su pago, no había respuesta a las acciones interpuestas que le dieran cumplimiento. Adicional a esto, con las nuevas reformas a la Ley de Amparo se tuvo que adecuar el sistema a las necesidades para su interposición.

6 CUMPLIMIENTO Y AVANCE EN LOS INDICADORES DE GESTIÓN Y PRODUCTOS

41. ¿Cuál es el avance de los indicadores de servicios y de gestión (Actividades y Componentes) y de resultados (Fin y Propósito) de la MIR del programa respecto de sus metas?

No procede valoración cuantitativa.

Los valores definitivos de los indicadores de la MIR al cierre del ejercicio fiscal 2011, y su avance con respecto a sus metas, se muestran en el siguiente cuadro:

Nivel de Objeto	Nombre del Indicador	2010			2011			Línea Base (2007)	Meta 2012
		Meta Anual	Valor Definitivo	Avance (%)	Meta Anual	Valor Definitivo	Avance (%)		
Fin	1. Resolución de la conflictividad laboral de competencia federal a través de conciliaciones y mediaciones promovidas por la PROFEDET	64.0%	63.2%	98.8%	66.0%	73.3%	111.1%	58.4%	68.0%
	2. Resolución de la conflictividad laboral de competencia federal a través de juicios promovidos por la PROFEDET	90.0%	88.9%	98.8%	91.0%	88.8%	97.6%	67.7%	92.0%
Propósito	Conclusión de conflictos laborales reportados por la población objetivo	92.9%	93.1%	100.2%	93.6%	122.6%	131.0%	93.5%	93.9%
Componentes	1. Porcentaje de los servicios de asesoría y orientación laboral otorgados en no más de 15 minutos después del registro	95.0%	91.5%	96.3%	95.0%	86.7%	91.3%	100.0%	95.0%
	2. Porcentaje de servicios de conciliación y mediación laboral proporcionados	95.0%	95.5%	100.5%	95.0%	99.4%	104.6%	100.0%	95.0%
	3. Porcentaje de demandas de juicios interpuestas ante la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje en no más de 30 días hábiles contados a partir de la integración del expediente	95.0%	75.5%	79.5%	95.0%	80.7%	84.9%	90.0%	95.0%
	4. Porcentaje de demandas de amparo interpuestas ante la autoridad en no más de 15 días hábiles a partir del día siguiente en que haya surtido efectos la notificación del laudo	95.0%	99.5%	104.7%	100.0%	99.9%	99.9%	100.0%	100.0%
Actividades	1. Cumplimiento de Programa en el servicio de asesoría	103,909	164,120	157.9%	100.0%	121.4%	121.4%	0.0%	100.0%
	2. Cumplimiento de Programa en el servicio de conciliación y mediación laboral	8,708	7,419	85.2%	100.0%	92.3%	92.3%	0.0%	100.0%
	3. Cumplimiento de Programa de demandas de juicio laboral	19,404	30,295	156.1%	100.0%	117.7%	117.7%	0.0%	100.0%
	4. Cumplimiento de Programa de amparos	650	1,688	259.7%	100.0%	522.3%	522.3%	0.0%	100.0%

Fuente: Elaboración propia con información de la MIR 2011 del programa dado en alta en la SHCP, Fichas Técnicas de los indicadores, Informe de Desempeño de la PROFEDET correspondiente al Ejercicio Enero-Diciembre 2010; STPS, Análisis del Cumplimiento de los Indicadores para Resultados (2010) y PROFEDET, Informe de Avance Mensual de Indicadores al mes de Diciembre 2011.

El primer indicador de Fin registró un avance con respecto a la meta anual establecida, de 111.1%, mayor al avance alcanzado en 2010, mientras que el segundo indicador de Fin avanzó 97.6 y 98.8%, respectivamente. El avance del indicador de Propósito fue de 131.0% en 2011, superior al 100.2% logrado en 2010, habiendo superado en ambos ejercicios las correspondientes metas establecidas. De los cuatro indicadores de Componentes, dos avanzaron en 2011 más que en el ejercicio anterior, y los dos restantes lograron avanzar menos que en 2010. Finalmente, de los cuatro indicadores de Actividades, dos de ellos registraron en 2011 avances superiores a los registrados para el ejercicio 2010, no siendo el caso de los dos indicadores restantes. Con respecto a los valores definitivos de los once indicadores de la MIR, en el ejercicio 2010, al igual que en el correspondiente a 2011, seis de ellos registraron avances positivos con respecto a sus metas anuales, en tanto que los cinco restantes no lo lograron. En el Anexo 15 se presenta información adicional a este respecto. La respuesta a esta pregunta es consistente con las respuestas a las preguntas 11, 12, 44 y 45.

7 RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA

42. El programa cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas con las siguientes características:

- 1. Las ROP o documentos normativos están disponibles en la página electrónica de manera accesible, a menos de tres clics.**
- 2. Los resultados principales del programa son difundidos en la página electrónica de manera accesible, a menos de tres clics.**
- 3. Cuenta con un teléfono o correo electrónico para informar y orientar tanto al beneficiario y/o usuario como al ciudadano en general, disponible en la página electrónica, accesible a menos de tres clics.**
- 4. La dependencia o entidad que opera el Programa no cuenta con *modificación de respuesta* a partir de recursos de revisión presentados ante el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública (IFAI).**

Respuesta:	Sí.
Nivel Criterio:	2. <ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen dos de las características establecidas.

Los documentos normativos del programa están disponibles en la página electrónica de la PROFEDET de manera accesible, aunque no a menos de tres clics, siendo el mismo caso para los resultados principales del programa a nivel de Fin, Propósito y Componentes. Por lo que respecta a un número telefónico y enlaces con redes sociales para informar y orientar tanto al usuario como al ciudadano en general, se encuentran disponibles en la propia cubierta de la página electrónica del programa¹⁰³.

Por otra parte, la PROFEDET registró durante el ejercicio 2010 un recurso de revisión por solicitudes de información; en virtud de que la Institución acreditó ante el IFAI haber entregado información adicional a la proporcionada en la contestación inicial de la solicitud, con lo que modificó su respuesta, atendió la solicitud del particular y dejó sin materia el recurso de revisión, procediendo a sobreseer éste en términos de lo dispuesto por la fracción IV del artículo 58 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.¹⁰⁴

Como áreas de oportunidad se identifican las siguientes: accesibilidad inmediata en la página de Internet a los documentos normativos, así como a versiones resumidas de los informes de desempeño del programa.

La respuesta a esta pregunta es consistente con las respuestas a las preguntas 16, 20, 42, 44 y 47.

¹⁰³ PROFEDET, página de Internet (www.profedet.gob.mx).

¹⁰⁴ PROFEDET, Informe Acumulado de Recursos de Revisión por Solicitudes de Información, Período del 6 de Enero al 14 de Diciembre de 2011.

8 PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA

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

- a) Su aplicación se realiza de manera que no se induzcan las respuestas.
- b) Corresponden a las características de sus beneficiarios.
- c) Los resultados que arrojan son representativos.

Respuesta:	Sí.
Nivel Criterio:	4. <ul style="list-style-type: none"> • Los instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida tienen todas las características establecidas.

El programa evalúa trimestralmente la percepción de los usuarios de sus servicios mediante la aplicación aleatoria de cédulas de opinión a trabajadores y sus beneficiarios sobre la calidad del servicio recibido. Las cédulas incluyen factores a evaluar tales como oportunidad, confiabilidad, honestidad, transparencia y amabilidad, a partir de compromisos del programa establecidos en una Carta Compromiso¹⁰⁵. Por ejemplo, en el Tercer Trimestre de 2010 se dio atención a 5,765 usuarios, habiéndose aplicado 4,280 cuestionarios, registrándose una calificación promedio de 96.6%¹⁰⁶. Durante el ejercicio 2010 y los tres primeros trimestres del ejercicio 2011 se registraron los siguientes resultados:

Percepción de la Población Atendida¹⁰⁷

Período	Trimestres de 2010				Trimestres de 2011		
	1	2	3	4	1	2	3 ¹⁰⁸
<i>Oportunidad</i>	87.4	90.1	90.1	90.4	91.0	91.9	90.0
<i>Confiabilidad</i>	99.5	99.5	99.5	99.6	99.0	98.4	98.7
<i>Honestidad</i>	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
<i>Transparencia</i>	96.4	96.2	96.2	96.8	97.0	96.9	96.8
<i>Amabilidad</i>	97.2	97.7	97.0	97.5	97.8	98.1	97.8
<i>Promedio</i>	96.1	96.7	96.6	96.9	97.0	97.1	96.7

Se adjunta el Anexo 16. "Instrumentos de Medición del Grado de Satisfacción de la Población Atendida" con las principales características de los instrumentos citados.

La respuesta a esta pregunta es consistente con las respuestas a las preguntas 7 y 25.

¹⁰⁵ PROFEDET, Carta Compromiso al Ciudadano. (Ver características en el Anexo 16).

¹⁰⁶ SFP, Reporte Trimestral. Participación Ciudadana. Evaluación Ciudadana del Servicio, STPS, PROFEDET, Tercer Trimestre 2010.

¹⁰⁷ PROFEDET, Percepción de la Población Atendida.

¹⁰⁸ PROFEDET, Indicadores de Desempeño a Septiembre 2011.

9 MEDICIÓN DE RESULTADOS DEL PROGRAMA

44. ¿Cómo documenta el programa sus resultados a nivel de Fin y de Propósito?

- a) Con indicadores de la MIR.**
- b) Con hallazgos de estudios o diagnósticos o informes de auditorías de órganos de control y vigilancia que no son de impacto.**
- c) Con información de estudios o evaluaciones rigurosas nacionales o internacionales que muestran el impacto de programas similares.**
- d) Con hallazgos de evaluaciones de impacto.**

No procede valoración cuantitativa.

El programa documenta sus resultados a nivel de Fin y Propósito con indicadores de la MIR¹⁰⁹, así como en informes de desempeño¹¹⁰. No se tienen identificados estudios o evaluaciones rigurosas nacionales o internacionales que muestren el impacto de programas similares, como tampoco se cuenta con evaluaciones de impacto del programa.

La respuesta a esta pregunta es consistente con las respuestas de las preguntas 16, 19, 20, 22, 41, 42, 45, 46, 47, 48, 49, 50 y 51.

¹⁰⁹ MIR del ejercicio 2011 dada de alta en la SHCP.

¹¹⁰ PROFEDET, Informe de Desempeño correspondiente al Ejercicio Enero-Diciembre 2010.

45. En caso de que el programa cuente con indicadores para medir su Fin y Propósito, inciso a) de la pregunta anterior, ¿cuáles han sido sus resultados?

Respuesta:	Sí.
Nivel 4. Criterio:	<ul style="list-style-type: none"> • Hay resultados positivos del programa a nivel de Fin y de Propósito. • Los resultados son suficientes para señalar que el programa cumple con el Propósito y contribuye al Fin.

Los resultados del programa a nivel de Fin y de Propósito han sido positivos, por lo que se considera que el programa cumple con el Propósito y contribuye al Fin. En el caso del nivel Fin, se cuenta con dos indicadores: el primero de ellos, “Resolución de la conflictividad laboral de competencia federal a través de conciliaciones y mediaciones promovidas por la PROFEDET”, alcanzó un valor definitivo, al cierre del ejercicio 2011¹¹¹, de 73.3%, sobre una meta anual de 66.0%, representado un avance del 111.1%. El segundo indicador: “Resolución de la conflictividad laboral de competencia federal a través de juicios promovidos por la PROFEDET”, registró, para el mismo período, un valor definitivo de 88.8% sobre una meta anual de 91.0%, representando un avance de 97.6%. A nivel de Propósito, para el mismo ejercicio fiscal, el indicador “Conclusión de conflictos laborales reportados por la Población Objetivo” registró un valor definitivo de 122.6% sobre una meta anual de 93.6%, logrando una avance de 131.0%.

Estos resultados se consideran suficientes y vigentes, dado que las mediciones se realizaron a partir de la información contenida en la base de datos del sistema informático institucional SIPRODET¹¹², que es operado en tiempo real y se mantiene actualizado.

La respuesta a esta pregunta es consistente con las respuestas de las preguntas 41 y 44.

¹¹¹ PROFEDET, Informe de Avance Mensual de Indicadores al mes de Diciembre 2011.

¹¹² Sistema Integral de Procuración de Defensa del Trabajo.

46. En caso de que el programa cuente con diagnósticos, estudios externos y/o informes de auditorías de órganos de control y vigilancia que permiten identificar hallazgos relacionados con el Fin y el Propósito del programa, inciso b) de la pregunta 44, dichos instrumentos cuentan con las siguientes características:
1. Se compara la situación de los beneficiarios y/o usuarios en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgado el servicio.
 2. La metodología utilizada permite identificar algún tipo de relación entre la situación actual de los usuarios del servicio y la intervención del Programa.
 3. Dados los objetivos del Programa, la elección de los indicadores utilizados para medir los resultados se refieren al Fin y Propósito y/o características directamente relacionadas con ellos.
 4. La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados entre los beneficiarios y/o usuarios del Programa.

Respuesta:	No se cuenta con evidencia documental para responder esta pregunta.
-------------------	--

La respuesta a esta pregunta es consistente con las respuestas de las preguntas 16, 17, 19, 20, 44 y 47.

47. En caso de que el programa cuente con diagnósticos, estudios externos y/o informes de auditorías de órganos de control y vigilancia, diferente(s) a evaluaciones de impacto, que permiten identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?

Respuesta:	No se cuenta con evidencia documental para responder esta pregunta.
-------------------	--

No procede valoración cuantitativa.

La respuesta a esta pregunta es consistente con las respuestas de las preguntas 16, 17, 19, 20, 42, 44 y 46.

48. En caso de que el programa cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares, inciso c) de la pregunta 44, dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:

- 1. Se compara un grupo de usuarios con uno de no usuarios de características similares.**
- 2. La(s) metodología(s) aplicadas son acordes a las características del programa y la información disponible, es decir, permite generar una estimación lo más libre posible de sesgos en la comparación del grupo de usuarios y no usuarios.**
- 3. Se utiliza información de al menos dos momentos en el tiempo.**
- 4. La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados.**

Respuesta:	No se cuenta con evidencia documental para responder esta pregunta.
-------------------	--

La respuesta a esta pregunta es consistente con las respuestas de las preguntas 3, 27, 44 y 49.

49. En caso de que el programa cuente con información de estudios o evaluaciones nacionales e internacionales que muestran impacto de programas similares ¿qué resultados se han demostrado?

Respuesta:	No se cuenta con evidencia documental para responder esta pregunta.
-------------------	--

No procede valoración cuantitativa.

La respuesta a esta pregunta es consistente con las respuestas de las preguntas 3, 44 y 48.

50. En caso de que el programa cuente con evaluaciones de impacto, con qué características de las siguientes cuentan dichas evaluaciones:

- 1. Se compara un grupo de usuarios con uno de no usuarios de características similares.**
- 2. La(s) metodología(s) aplicadas son acordes a las características del programa y la información disponible, es decir, permite generar una estimación lo más libre posible de sesgos en la comparación del grupo de usuarios y no usuarios.**
- 3. Se utiliza información de al menos dos momentos en el tiempo.**
- 4. La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados.**

Respuesta:	No se cuenta con evidencia documental para responder esta pregunta.
-------------------	--

El programa no cuenta con evaluaciones de impacto.

La respuesta a esta pregunta es consistente con las respuestas de las preguntas 19, 20, 27, 44 y 51.

51. En caso de que se hayan realizado evaluaciones de impacto que cumplan con al menos las características señaladas en los incisos a) y b) de la pregunta anterior, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?

Respuesta:	No se cuenta con evidencia documental para responder esta pregunta.
-------------------	--

El programa no cuenta con evaluaciones de impacto.

La respuesta a esta pregunta es consistente con la respuesta de la pregunta 45.

CONCLUSIONES

I. Diseño del Programa

1. El diseño del programa es adecuado y le permite contribuir, mediante el logro del Propósito “Los servicios de procuración de justicia laboral garantizan su terminación en un ambiente de seguridad y certeza jurídica para las trabajadoras y los trabajadores, sus beneficiarios y sus sindicatos”, al cumplimiento del Fin “Contribuir a conservar la paz laboral y promover el estado de derecho a través de la resolución favorable de los asuntos que promueve la Institución a través de los medios legales existentes”.
2. El diseño del programa es congruente con sus documentos normativos, se encuentra vinculado con objetivos estratégicos nacionales, sectoriales e institucionales y utiliza una MIR dada de alta en la SHCP.
3. La información almacenada en la base de datos sistematizada de los usuarios permite conocer quiénes reciben los servicios, sus características, el tipo de servicio otorgado, incluyendo una clave única de identificación.
4. Se identifica complementariedad con el programa federal denominado Impartición de Justicia Laboral, y ninguna coincidencia con otros.

II. Planeación y Orientación a Resultados

1. El Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2007-2012 funge como plan estratégico del programa, dado que los indicadores y metas consignados en el Objetivo 8 del mismo, se constituyen en los indicadores y metas de Fin en la MIR del programa
2. Las actividades y operación del programa se basan en el seguimiento de programas de trabajo anuales.
3. La información que colecta el programa para monitorear su desempeño es oportuna y confiable, estando sistematizada y actualizada.

III. Cobertura y Focalización

1. La estrategia de cobertura para atender a la Población Objetivo, basada en la cuantificación de la Población Potencial, así como en la capacidad instalada de la PROFEDET a nivel central y en las entidades federativas, es congruente con el diseño del programa documentado en la MIR.
2. El programa cuenta con mecanismos para identificar y cuantificar a la Población Potencial: trabajadores desempleados de Jurisdicción Federal, susceptibles a requerir la atención de la PROFEDET (sea porque perdió el empleo o porque está insatisfecho), y a la Población Objetivo, ésta última cuantificada como número de servicios a ser otorgados.
3. Se observa que el programa ha logrado atender a toda la Población Objetivo y que el número de servicios otorgados (Población Atendida) ha superado a las cifras programadas, registrando una tendencia creciente en el período 2007-2010.

IV. Operación del programa

1. Los procedimientos para la recepción de solicitudes, su registro y su trámite, así como para el otorgamiento de los servicios, están apegados a la normatividad aplicable, documentados, estandarizados, sistematizados y difundidos públicamente.
2. Los procedimientos mencionados son conocidos por los operadores del programa y utilizados por todas las oficinas de representación, aplicándose mecanismos para verificar que la prestación de los servicios sea acorde con los documentos normativos.
3. Las oficinas de representación presentan algunas limitaciones para brindar los servicios del programa ocasionadas por insuficiencias de infraestructura y/o equipo, y por cargas de trabajo (número insuficiencia de plazas por razones presupuestarias), por lo que se han llevado a cabo programas de reforzamiento para las mismas.
4. El presupuesto del programa es financiado en su totalidad con recursos fiscales, habiéndose ejercido 171, 617.0 miles de pesos durante el ejercicio 2010, o el 99.9% del presupuesto Modificado durante el ejercicio 2010 (último ejercicio fiscal para el que se encontró disponible la información completa a este respecto).
5. Los sistemas informáticos institucionales de la PROFEDET cuentan con fuentes de información confiables, con estándares de seguridad que permiten verificar y validar la información capturada, teniendo establecida la periodicidad y fechas límite para su actualización, no existiendo discrepancia entre la información de las aplicaciones informáticas.
6. Al cierre del ejercicio 2011 pueden observarse avances significativos en los valores de tres de los cuatro indicadores de Actividades, con respecto a sus metas anuales; en el caso de los Componentes, los datos de avance registraron resultados mixtos. El valor definitivo del indicador de Propósito registró un avance superior al 130.0%, y en el caso de los dos indicadores de Fin, lograron avances de 111.1 y 97.6%, respectivamente, en el período citado.

V. Percepción de la Población Atendida

1. El programa evalúa trimestralmente la percepción de los usuarios, para lo cual cuenta con instrumentos que corresponden a las características de los mismos, siendo sus resultados representativos.

VI. Medición de Resultados

1. Los resultados del programa a nivel de Fin y de Propósito han sido positivos, por lo que se considera que el programa cumple con el Propósito y contribuye al Fin.

Conclusión General El diseño y operación del programa son consistentes y orientados a resultados, encontrándose vinculados a objetivos estratégicos nacionales y sectoriales; los procesos para llevar a cabo el otorgamiento de los servicios se realizan en estricta correspondencia con sus documentos normativos, estando estandarizados y sistematizados y siendo verificados. El programa entrega resultados positivos en beneficio de los usuarios de sus servicios.

BIBLIOGRAFÍA

- ✓ ASF, Oficio OAEPÍ-0704/ 2010 de la Oficina del Auditor Especial de Planeación e Información, del 12 de julio de 2010.
- ✓ De Buen, Néstor, Procuración de Justicia Laboral, Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM, Seminario Internacional de Derecho del Trabajo "Relaciones laborales en el siglo XXI", México, mayo de 2000.
- ✓ Fichas Técnicas de los indicadores de la MIR dada de alta en la SHCP.
- ✓ Fundación SIMA, Medidas Urgentes para la Reforma del Mercado de Trabajo, ponencia presentada en las XII Jornadas de la Fundación SIMA, Madrid, España, Octubre de 2010.
- ✓ García-Perrote, Ignacio, Las Novedades en Materia de Mediación y Arbitraje de la Ley 35/2010, de 17 de Septiembre,
- ✓ Gobierno Federal, Los Objetivos de Desarrollo del Milenio en México: Informe de Avances 2010, agosto 2011.
- ✓ MIR del programa dada de alta en la SHCP.
- ✓ Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012.
- ✓ PROFEDET, Administración de la Seguridad de la Información y entrevista con la Jefatura de Estadística.
- ✓ PROFEDET, Administración de la Seguridad de la Información.
- ✓ PROFEDET, Análisis FODA, Enero 2010.
- ✓ PROFEDET, Información Institucional del Órgano Desconcentrado, para los ejercicios 2007, 2008 y 2009.
- ✓ PROFEDET, Informe Acumulado de Recursos de Revisión por Solicitudes de Información, Período del 6 de Enero al 14 de Diciembre de 2011. PROFEDET, Manual de Organización y Procesos, Formato 4. Centro Integral de Servicios.
- ✓ PROFEDET, Informe de Desempeño correspondiente al Ejercicio Enero-Diciembre 2010 PROFEDET, Manual de Organización y Procesos, Obtención y Medición de la Opinión del Usuario sobre el Servicio.
- ✓ PROFEDET, Percepción de la Población Atendida.
- ✓ PROFEDET, Programa Anual de Trabajo 2011.
- ✓ PROFEDET, Programas de Trabajo Anuales 2010 y 2011.
- ✓ PROFEDET, Reglamento de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo.
- ✓ PROFEDET, Resultados de la Operación Período Enero-Julio 2011. PROFEDET, Resultados obtenidos en la Elaboración del Estudio de la Oferta y la Demanda del Servicio de Procuración de Justicia Laboral, así como el Análisis de los Factores que intervienen en la Elaboración del Programa Anual de Trabajo, Agosto de 2011.
- ✓ PROFEDET, Resultados de las Auditorías Practicadas al Órgano Desconcentrado durante los ejercicios 2009, 2010 y 2011, octubre 2011.
- ✓ PROFEDET, SIPRODET, Antecedentes de Asesoría Enviados a Amparos, Octubre 2011.
- ✓ SFP, Modelo de Términos de Referencia para la Evaluación de Consistencia y Resultados.
- ✓ SHCP, Criterios para la Revisión y Actualización de la Matriz de Indicadores para Resultados del Presupuesto de Egresos de la Federación 2011, Of. Circular 307-A.-0580.
- ✓ Sistema Integral de Procuración de Defensa del Trabajo (SIPRODET).
- ✓ STPS, Análisis del Cumplimiento de los Indicadores para Resultados (2010), Documento Clave: C13AD310, en: PROFEDET, Cuenta Pública 2010.
- ✓ STPS, Avance Físico Enero-Septiembre de Indicadores Aprobados en el PEF 2011.
- ✓ STPS, Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2007-2012 STPS/PROFEDET, Matriz de Marco Lógico. Programa Presupuestario Procurar Justicia Laboral, Árbol del Problema, 2010.

Referencias en Internet

- ✓ Kurczyn, Patricia, citada por Carolina Ortiz Porras, en: La Procuración de Justicia en Materia Laboral, en: <http://info5.juridicas.unam.mx/libros/1/92/22.pdf>.
- ✓ PROFEDET, Carta Compromiso al Ciudadano, en su página WEB: <http://www.profedet.gob.mx/profedet>
- ✓ PROFEDET, Marco Jurídico, en su página WEB: http://www.profedet.gob.mx/profedet/marco_juridico.html
- ✓ Página de la PROFEDET en Internet: www.profedet.gob.mx.

PERFIL Y EQUIPO CLAVE DE LA INSTANCIA EVALUADORA

En la siguiente tabla se especifican los requisitos mínimos académicos y de experiencia esperados de cada uno de los integrantes clave del equipo evaluador, dadas las particularidades del programa y la evaluación. *(La unidad administrativa coordinadora de la evaluación de cada dependencia o entidad debe especificar los requisitos)*

Cargo en el Equipo Clave	Requisitos Académicos	Experiencia General	Experiencia Específica
Líder de Proyecto	Maestría en áreas económico-sociales	Experiencia profesional en Diseño e implementación de Políticas Públicas Coordinación de trabajos de investigación, análisis e integración de informes de evaluación de políticas públicas	Experiencia probada en Evaluación de Programas Federales con base en la metodología de CONEVAL, entre otras. Haber desarrollado investigaciones o estudios en legislación y problemática laboral (preferentemente en materia de procuración e/o impartición de justicia laboral) Conocimiento de la metodología de Matriz de Marco Lógico (MML) y/o Matriz de Indicadores para Resultados (MIR).
Experto en análisis cuantitativo	Licenciatura	Acreditar la experiencia en estadística o econometría, sistemas de información e investigación documental.	Experiencia probada en Evaluación de Programas Federales con base en la metodología de CONEVAL, entre otras. Análisis de información documental, conocimiento de la metodología de Matriz de Marco Lógico (MML) y/o Matriz de Indicadores para Resultados (MIR).
Experto en el sector laboral	Licenciatura	Acreditar formación en economía, derecho,	Experiencia probada en Evaluación de Programas

		<p>sociología o administración pública.</p>	<p>Federales con base en la metodología de CONEVAL, entre otras.</p> <p>Haber desarrollado o contribuido en investigaciones y/o estudios en legislación y/o problemática laboral (preferentemente en materia de procuración e/o impartición de justicia laboral).</p>
--	--	---	---

ANEXOS

Anexo 1 “Características Generales del Programa”

1. Identificación del programa

Nombre del programa: Procuración de Justicia Laboral.

Modalidad: E002 E (Prestación de servicios públicos)¹¹³, no contando con ROP y estando englobado el planteamiento de su diseño y operación en las actividades institucionales de la PROFEDET¹¹⁴.

Siglas: No aplica. No se utilizan.

Dependencia: Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Entidad Coordinadora: Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (PROFEDET), órgano desconcentrado de la STPS, con autonomía técnica y administrativa¹¹⁵.

Año de inicio de operación: No se cuenta con evidencia sobre el inicio oficial del Programa E002 Procuración de Justicia Laboral.

Tipo y año de evaluación: Consistencia y Resultados, Ejercicio 2011

2. Problema o necesidad que pretende atender.

En el Árbol del Problema del programa, se establece que el problema que pretende atender es “La procuración de justicia laboral no tiene certeza jurídica”. En el diagnóstico correspondiente, se indica a este respecto que entre el 15 y 20% de la población trabajadora mayor de 16 años en la República Mexicana se encuentra desocupada y en estado de indefensión por no contar con recursos para defender sus derechos laborales.¹¹⁶

3. Objetivos nacionales y sectoriales a los que se vincula¹¹⁷:

1. *Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012:*

1. Eje rector 2. Economía competitiva generadora de empleos, Línea de Acción 2.4. Promoción del empleo y paz laboral, Objetivo 4. Promover las políticas de Estado y generar las condiciones en el mercado laboral que incentiven la creación de empleos y la alta calidad en el sector formal, Estrategia 4.2. Fomentar la equidad e inclusión laboral y consolidar la previsión social a través de la creación de condiciones para el trabajo digno, bien remunerado, con capacitación, seguridad y salud.

2. Eje rector 1. Estado de Derecho y Seguridad, Línea de Acción 1.1. Certeza jurídica, Objetivo 1. Garantizar la certeza jurídica y predictibilidad en la aplicación de la ley para toda la población; Objetivo 2. Garantizar a todos los ciudadanos el acceso a un

¹¹³ CONEVAL, en <http://www.coneval.gob.mx/sipf/>

¹¹⁴ PROFEDET, Informe de Desempeño correspondiente al Ejercicio Enero-Diciembre 2010.

¹¹⁵ PROFEDET, Reglamento Interno, DOF del 14 de diciembre de 1999.

¹¹⁶ PROFEDET, Matriz de Marco Lógico Programa Presupuestario de Procurar Justicia Laboral, 2010.

¹¹⁷ PROFEDET, Programas Anuales de Trabajo 2010 y 2011.

sistema de justicia eficaz; Objetivo 12. Asegurar el respeto irrestricto a los derechos humanos y propugnar por su promoción y defensa.

2. *Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2007-2012, Objetivo 8.* Procurar la justicia laboral en defensa de los trabajadores de forma gratuita, expedita, honesta y cálida; *Objetivo transversal:* Promoción de la transparencia, rendición de cuentas, gestión y administración de recursos, en dos estrategias:

1. Transparentar la información referente a los asuntos competencia de la STPS y a los documentos que obran en su poder, en términos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (LFTAIPG), y
2. Contribuir al logro de los objetivos institucionales mediante el perfeccionamiento del proceso de administración, presupuestación y control de los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos, observando para ello las disposiciones en materia de austeridad y disciplina del gasto, propiciando el mejoramiento continuo de la gestión y administración de recursos.

3. Objetivo estratégico institucional: Procurar la defensa del trabajo en la República Mexicana y prevenir los conflictos laborales de Competencia Federal¹¹⁸.

4. **Descripción de los objetivos del programa, así como de los bienes y/o servicios que ofrece**

El Programa tiene como objetivo prevenir conflictos laborales y proteger los derechos de los trabajadores a través de proporcionar servicios gratuitos de asesoría, conciliación y representación jurídica laboral de competencia laboral a los trabajadores, sus beneficiarios y sindicatos cuando así lo soliciten, con calidad y eficiencia, bajo la observancia estricta de las normas legales y reglamentarias aplicables¹¹⁹.

Más específicamente, el programa presta a los trabajadores, sus beneficiarios y sus sindicatos, los servicios públicos gratuitos siguientes¹²⁰:

a) servicio de orientación y asesoría jurídica respecto al contenido y alcance de las normas de trabajo y de previsión y seguridad sociales, ya sea de manera personal, telefónica, correo o cualquier otro medio de comunicación, para prevenir o resolver conflictos laborales,

b) servicio de conciliación, para resolver, a través de juntas de advenimiento o conciliatorias, los conflictos entre patrones y trabajadores y demás sujetos de la relación laboral, a efecto de preservar los derechos que la Ley consagra en favor de los trabajadores, y

c) servicio de defensoría, consistente en representar y patrocinar a los trabajadores, sus sindicatos o beneficiarios ante los órganos jurisdiccionales, administrativos y cualquier institución pública o privada, en los conflictos que se susciten con motivo de las relaciones

¹¹⁸ PROFEDET, Manual de Organización y Procesos.

¹¹⁹ PROFEDET, Matriz de Marco Lógico Preliminar para la Evaluación, 16/06/2011.

¹²⁰ STPS, Reglamento de la PROFEDET (DOF del 14 de diciembre de 1999).

de trabajo o que se deriven de ellas, y en la interposición de todos los recursos legales en defensa de sus derechos.

5. **Identificación y cuantificación de la población potencial, objetivo y atendida**¹²¹

Población Potencial, denominada por el programa como “Población Objetivo”: 952,024 trabajadores desempleados de Jurisdicción Federal, susceptibles a requerir la atención de la PROFEDET (sea porque perdió el empleo o porque está insatisfecho); *Población Objetivo*, definida por el programa como “Estimación del total de trabajadores que se espera atender en el ejercicio”: 176,515, y *Población atendida* (Número de servicios atendidos y concluidos durante 2011): 165,148. En el programa de trabajo 2011, se estima la Población Objetivo con base en el número programado de servicios iniciados, no servicios concluidos, situación que se comenta en la respuesta a la pregunta número 25.

6. **Cobertura y mecanismos de focalización**

Eficiencia de cobertura (septiembre 2011): Población Atendida/Población Objetivo: 86.0%
Mecanismos de focalización: Trabajadores desempleados de industrias cuya actividad económica está considerada como de competencia federal.

7. **Presupuesto aprobado en el ejercicio fiscal sujeto a evaluación**

Al mes de septiembre del ejercicio fiscal 2011, el Presupuesto Autorizado ascendió a 87'679,932 pesos¹²².

8. **Principales metas de Fin, Propósito y Componentes**¹²³

Fin: 1. Porcentaje de conflictos resueltos a través de la Conciliación y la Mediación de la PROFEDET. Meta: 66.0%; Resultado: 73.3%; 2. Porcentaje de juicios resueltos favorablemente promovidos por la PROFEDET- Meta: 91%, Resultado: 88.4%.

Propósito: Conclusión de conflictos laborales reportados por la población objetivo. Meta: 93.6%, Resultado: 114.8%.

Componentes: 1. Porcentaje de los servicios de asesoría y orientación laboral otorgados en no más de 15 minutos después del registro. Meta: 95.0%, Resultado: 85.7%; 2. Porcentaje de servicios de conciliación y mediación laboral proporcionados dentro de los 30 días hábiles después de fecha de solicitud del servicio. Meta: 95.0%, Resultado: 99.4%; 3. Porcentaje de demandas de juicios interpuestas ante Junta Federal de Conciliación y Arbitraje en no más de 30 días hábiles después de integración del expediente- Meta: 95.0%. Resultado: 79.6%; 4. Porcentaje de demandas de amparo interpuestas ante la JFCA en no más de 15 días hábiles a partir del día siguiente en que haya surtido efectos la notificación del laudo. Meta: 100.0%. Resultado: 100.0%.

9. **Valoración del diseño del programa respecto a la atención del problema o necesidad**

¹²¹ PROFEDET, Programa Anual de Trabajo 2011.

¹²² PROFEDET, Indicadores de Desempeño a Septiembre 2011.

¹²³ Ídem.

En la evaluación realizada se encontró que el diseño del programa es consistente para abocarse a resolver el problema identificado, estando sus objetivos alineados con objetivos estratégicos tanto del Plan nacional de Desarrollo 2007-2012, como del Programa Sectorial de Trabajo y Previsión social 2007-2012. De igual forma, se considera que el diseño del programa es congruente con la normatividad aplicable y específicamente con sus documentos normativos, como son el Reglamento Interno de la PROFEDET y el plan sectorial antes mencionado. A nivel de otros programas públicos federales, se identificaron complementariedades únicamente con el Programa Impartición de Justicia Laboral, operado por la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje, no habiéndose identificado otros programas públicos federales con los que existan coincidencias o duplicidades. Las áreas de oportunidad que fueron identificadas se integran en el Anexo 17 “Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones”.

Anexo 2 “Metodología para la cuantificación de las Poblaciones Potencial y Objetivo”

Nombre del Programa: Procuración de Justicia Laboral

Modalidad: “E”, Prestación de Servicios Públicos

Dependencia/Entidad: Secretaría del Trabajo y Previsión Social

Unidad Responsable: Procuraduría Federal de Defensa del Trabajo (PROFEDET)

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2011

La cuantificación de la Población Potencial se realiza a partir de los resultados de un diagnóstico denominado Estudio de la Oferta y la Demanda del Servicio de Procuración de Justicia Laboral, elaborado por la PROFEDET¹²⁴. En dicho estudio se presenta un análisis del comportamiento esperado de la economía nacional y de su impacto en los niveles de desempleo, variable considerada como fundamental en la determinación de la demanda de los servicios que otorga el programa, así como una estimación de la Población Objetivo por entidad federativa. Similarmente, se realiza una estimación cuantitativa de los servicios que el programa puede ofertar, considerando su capacidad instalada, así como la estimación de la cobertura del mismo tipo de servicios por parte de despachos privados. Las fuentes de información utilizadas para cuantificar la Población Potencial consisten en cálculos apoyados en información oficial del programa (ya que es necesario considerar la delimitación de la Población Potencial a partir de la limitación del ámbito de operación del programa, que por ley se restringe a las industrias, ramas y trabajadores de competencia o jurisdicción federal), así como en los resultados de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) del INEGI.

Por lo que respecta a la metodología para cuantificar la Población Objetivo, se realiza una programación con base en la consideración, por cada una a nivel de las 47 oficinas foráneas o de representación (Procuradurías Federales) y las oficinas centrales de la PROFEDET, de factores como los siguientes:

1. Impacto de la cobertura de los servicios de orientación y asesoría que, por inercia y desempeño histórico atiende actividades de competencia local;
2. Servicios de asesoría proporcionados que generan confianza por parte de los trabajadores y que dan lugar a servicios de conciliación de competencia local, a petición de dichos trabajadores;
3. Nivel de desarrollo económico local, que presenta una relación directa con la conflictividad laboral en cada entidad;
4. Dadas las diferencias en los niveles de desarrollo económico, se observa una menor demanda de servicios de las oficinas en las entidades federativas mejor posicionadas en este renglón;

¹²⁴ PROFEDET, Resultados obtenidos en la Elaboración del Estudio de la Oferta y la Demanda del Servicio de Procuración de Justicia Laboral, así como el Análisis de los Factores que intervienen en la Elaboración del Programa Anual de Trabajo, Agosto de 2011.

5. El reciclado de servicios, principalmente por medio de la orientación telefónica y el servicio de asesoría personalizada, cuya concentración es alta en determinados ramos o actividades industriales, tales como: Empresas con origen en Administración Directa o Descentralizada por el Gobierno Federal, Empresas que Ejecuten Trabajos en Zonas Federales y Empresas Bajo Contrato o Concesión Federal.

La influencia de estos factores representa patrones de uso a considerar en cada ejercicio fiscal, por lo que es importante considerar que la utilización de la capacidad instalada es variante y por lo tanto los niveles de subutilización pueden ser diferentes de un período a otro. A partir de la información registrada a este respecto, se determinaron puntos máximos y mínimos de utilización de la capacidad instalada en cada localidad, para su consideración en la programación y cuantificación del número de servicios a ser proporcionados.

La cuantificación de la Población Potencial y de la Población Objetivo es revisada y actualizada en cada programa de trabajo anual que elabora la PROFEDET para el programa.

De esta forma, en el estudio al que se hace referencia, se identifica y cuantifican la Población Potencial (denominada por el programa como “Población Objetivo”), y la Población Objetivo (denominada por el programa como “Población Atención”), como se muestra en el siguiente cuadro (asumiendo que la Población Potencial no atendida por el programa es atendida por despachos privados):

Distribución estimada de Oferta General de Servicios de Procuración de Justicia Laboral de Jurisdicción Federal por tipo de proveedor

	2011
Demanda potencial de servicios (Población Objetivo ¹²⁵ estimada)	952,024 100
Oferta final (programada) de servicios PROFEDET ¹²⁶ Porcentaje de participación	176,515 18.5
Oferta final de servicios de despachos privados Porcentaje de participación	775,509 81.5

¹²⁵ Corresponde en realidad a la Población Potencial.

¹²⁶ Corresponde a la Población Objetivo.

Anexo 3 “Procedimiento para la actualización de la base de datos de beneficiarios y/o usuarios”

Nombre del Programa: Procuración de Justicia Laboral

Modalidad: “E”, Prestación de Servicios Públicos

Dependencia/Entidad: Secretaría del Trabajo y Previsión Social

Unidad Responsable: Procuraduría Federal de Defensa del Trabajo (PROFEDET)

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2011

En un documento interno de la PROFEDET sobre la seguridad de la información, se hace referencia a la responsabilidad de las áreas internas de administrar la información que en ellas se captura, a través de la supervisión, utilizando los reportes que el SIPRODET genera¹²⁷. Se indica también, que es responsabilidad de las áreas realizar la supervisión de las cifras publicadas en la página de INTRANET, en el apartado SIPRODET ESTADISTICA, siguiendo los siguientes criterios:

Los cortes se realizarán los días 27 de los meses que tengan 30 días y los días 28 para los meses que tengan 31 días, publicándose los resultados al día siguiente del corte.

Los cortes correspondientes a los periodos vacacionales, se darán a conocer por escrito o correo electrónico antes de comenzar los mismos.

Una vez publicadas las cifras del corte del mes se tienen 2 días hábiles para realizar cualquier aclaración, o en su caso adecuación en el propio sistema, ya que se realiza entonces el corte definitivo;

Se señala asimismo que, por medio del SIPRODET, los usuarios internos tienen acceso a la información más relevante de la institución en lo que se refiere a la actividad sustantiva. De esta manera se conocen 45 reportes, 19 formatos y 11 Libros de Gobierno. Se añade que, una vez publicadas las cifras definitivas, que genera el propio SIPRODET, son tomadas para realizar cualquier reporte o consulta externa, considerándose estos números como oficiales y definitivos.

Por lo que se refiere a cualquier alteración, aclaración o modificación posterior, deberá ser solicitada por escrito a la Coordinación de Planeación y Proyectos Estratégicos, para su análisis y seguimiento por medio del formato denominado Solicitud de Modificación a los Registros en el SIPRODET, que se utilizarán como evidencia en el caso de generar alguna responsabilidad para algún servidor público.

Se indica también que, para la ampliación, modificación o corrección de errores existentes en alguno de los módulos que conforman al SIPRODET se deberá presentar el formato de Solicitud de Desarrollo o Modificación de Sistemas Informáticos, apegándose a la política de sistemas informáticos así como a los manuales y procedimientos de la PROFEDET.

¹²⁷ PROFEDET, Administración de la Seguridad de la Información.

Anexo 4 “Resumen Narrativo de la Matriz de Indicadores para resultados”

Nombre del Programa: Procuración de Justicia Laboral

Modalidad: “E”, Prestación de Servicios Públicos

Dependencia/Entidad: Secretaría del Trabajo y Previsión Social

Unidad Responsable: Procuraduría Federal de Defensa del Trabajo (PROFEDET)

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación:2011

Objetivos	Resumen Narrativo
Fin	Contribuir a conservar la paz laboral y promover el estado de derecho a través de la resolución favorable de los asuntos que promueve la Institución con los medios legales existentes
Propósito	Los servicios de procuración de justicia laboral garantizan su terminación en un ambiente de seguridad y certeza jurídica para las trabajadoras y los trabajadores, sus beneficiarios y sus sindicatos
Componentes	<ol style="list-style-type: none"> 1. El servicio de asesoría es otorgado en el momento mismo de ser requerido por las y los trabajadores, sus beneficiarios y sus sindicatos 2. El servicio de conciliación y mediación laboral es proporcionado previa autorización de las trabajadoras y los trabajadores 3. Las demandas de juicio laboral de las trabajadoras y los trabajadores, sus beneficiarios y sindicatos, son promovidas por la PROFEDET ante la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje 4. La demanda de amparo es presentada ante la autoridad competente una vez surtido efectos de la notificación del laudo
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplimiento de programa del servicio de orientación y asesoría 2. Cumplimiento de programa del servicio de conciliación 3. Cumplimiento del programa de demandas de juicio laboral 4. Cumplimiento del programa de amparos

Fuente: MIR del ejercicio fiscal 2011 dada de alta en la SHCP.



Anexo 5 “Indicadores”

Nombre del Programa: Procuración de Justicia Laboral

Modalidad: “E”, Prestación de Servicios Públicos

Dependencia/Entidad: Secretaría del Trabajo y Previsión Social

Unidad Responsable: Procuraduría Federal de Defensa del Trabajo (PROFEDET)

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación:2011

En el *Anexo 17 “Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones”* se incluyen específicamente las áreas de oportunidad identificadas sobre este tema.

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Método de Cálculo	Claro	Relevante	Económico	Monitoreable	Adecuado	Definición	Unidad de Medida	Frecuencia de Medición	Línea base	Metas	Comportamiento del Indicador
Fin	1. Resolución de la conflictividad laboral de competencia federal a través de conciliaciones y mediaciones promovidas por la PROFEDET	(Número de conciliaciones y mediaciones con resolución favorable para el trabajador/ Número de conciliaciones y mediaciones concluidas)*100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
	2. Resolución de la conflictividad laboral de competencia federal a través de juicios promovidos por la PROFEDET	(Número de juicios patrocinados por la PROFEDET con resolución favorable para el trabajador/ Número de juicios concluidos)*100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Propósito	Conclusión de conflictos laborales reportados por la población objetivo	(Número total de servicios concluidos/ Número total de servicios proporcionados en el período del reporte)*100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Componentes	1. Porcentaje de los servicios de asesoría y orientación laboral otorgados en no más de 15 minutos después del registro	(Número de servicios de asesoría y orientación laboral otorgados en no más de 15 minutos después del registro/ Número total de servicios de asesoría proporcionados en el período del reporte)*100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
	2. Porcentaje de servicios de conciliación y mediación laboral proporcionados	(Número total de servicios de conciliación y mediación laboral proporcionados en un tiempo de respuesta de 30 días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud del servicio y hasta en cinco audiencias/ Número total de servicios de conciliación y mediación laboral iniciados en el período del reporte)*100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
	3. Porcentaje de demandas de juicios interpuestas ante la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje en no más de 30 días hábiles contados a partir de la integración del expediente	(Número de servicios de conciliación y concluidos/ Número total de servicios proporcionados en el período del reporte)*100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
	4. Porcentaje de demandas de amparo interpuestas ante la autoridad en no más de 15 días hábiles a partir del día siguiente en que haya surtido efectos la notificación del laudo	(Número de demandas de amparo interpuestas en no más de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente en que haya surtido efecto la notificación del laudo/ Número total de demandas interpuestas en el período del reporte)*100	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
Actividades	1. Cumplimiento de Programa en el servicio de asesoría	Suma aritmética de los servicios de orientación y asesoría proporcionados en el período de reporte	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
	2. Cumplimiento de Programa en el servicio de conciliación y mediación laboral	Suma aritmética de los asuntos de conciliación y mediación laboral proporcionados en el período de reporte	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
	3. Cumplimiento de Programa de demandas de juicio laboral	Suma aritmética de las demandas de juicio laboral interpuestas en el período de reporte	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
	4. Cumplimiento de Programa de amparos	Suma aritmética de amparos interpuestos ante la autoridad correspondiente en el período de reporte	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

Fuente: Elaboración propia con información de la MIR del ejercicio 2011 dada de alta en la SHCP y las Fichas Técnicas de los indicadores.



Anexo 6 “Metas del programa”

Nombre del Programa: Procuración de Justicia Laboral

Modalidad: “E” Prestación de Servicios Públicos

Dependencia/Entidad: Secretaría del Trabajo y Previsión Social

Unidad Responsable: Procuraduría Federal de Defensa del Trabajo (PROFEDET)

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2011

Nivel de Objeto	Nombre del Indicador	Meta	Unidad de Medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la Meta
Fin	1. Resolución de la conflictividad laboral de competencia federal a través de conciliaciones y mediaciones promovidas por la PROFEDET	66.0%	Sí		Sí		Sí		Esta meta corresponde a un indicador de gestión, no estratégico. Se sugiere considerar, en su oportunidad, pasar esta meta e indicador al nivel de Propósito.
	2. Resolución de la conflictividad laboral de competencia federal a través de juicios promovidos por la PROFEDET	91.0%	Sí		Sí		Sí		Esta meta corresponde a un indicador de gestión, no estratégico. Se sugiere considerar, en su oportunidad, pasar esta meta e indicador al nivel de Propósito.
Propósito	Conclusión de conflictos laborales reportados por la población objetivo	93.6%	Sí		Sí		Sí		
Componentes	1. Porcentaje de los servicios de asesoría y orientación laboral otorgados en no más de 15 minutos después del registro	95.0%	Sí		Sí		Sí		
	2. Porcentaje de servicios de conciliación y mediación laboral proporcionados	95.0%	Sí		Sí		Sí		
	3. Porcentaje de demandas de juicios interpuestas ante la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje en no más de 50 días hábiles contados a partir de la integración del expediente	95.0%	Sí		Sí	Solo se hace aquí referencia a que, aún habiéndose alcanzado la meta anual de 95.0% en el ejercicio 2010, el margen de 30 días del indicador fue ampliado a 50 días en la meta anual para el Ejercicio 2011	Sí		
	4. Porcentaje de demandas de amparo interpuestas ante la autoridad en no más de 15 días hábiles a partir del día siguiente en que haya surtido efectos la notificación del laudo	100.0%	Sí		Sí		Sí		
Actividades	1. Cumplimiento de Programa en el servicio de asesoría	100.0%	Sí		Sí		Sí		Actualizar el método de cálculo del indicador
	2. Cumplimiento de Programa en el servicio de conciliación y mediación laboral	100.0%	Sí		Sí		Sí		Actualizar el método de cálculo del indicador
	3. Cumplimiento de Programa de demandas de juicio laboral	100.0%	Sí		Sí		Sí		Actualizar el método de cálculo del indicador
	4. Cumplimiento de Programa de amparos	100.0%	Sí		Sí		Sí		Actualizar el método de cálculo del indicador

Fuente: PROFEDET, MIR 2011 dada de alta en la SHCP y PROFEDET, Indicadores de Desempeño a Septiembre 2011, octubre de 2011.

Anexo 7 “Complementariedad y coincidencias entre programas federales”

Nombre del Programa: Procuración de Justicia Laboral

Modalidad: “E” Prestación de Servicios Públicos

Dependencia/Entidad: Secretaría del Trabajo y Previsión Social

Unidad Responsable: Procuraduría Federal de Defensa del Trabajo (PROFEDET)

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2011

Nombre del programa	Modalidad	Dependencia/ Entidad	Propósito	Población Objetivo	Tipo de Apoyo	Cobertura Geográfica	Fuentes de Información	¿Con cuáles programas federales coincide?	¿Con cuáles programas federales se complementa?	Justificación
Procuración de Justicia Laboral	E Prestación de Servicios Públicos	Procuraduría de Defensa del Trabajo (PROFEDET)	Los servicios de procuración de justicia laboral garantizan su terminación en un ambiente de seguridad y certeza jurídica para las trabajadoras y trabajadores.	Trabajadores del ámbito federal, sus beneficiarios y sindicatos	Asesoría y Representación Jurídica	Nacional	MIR del programa dada de alta en la SHCP.	No se identifican coincidencias	Impartición de Justicia Laboral	Ambos programas están alineados con el objetivo estratégico de Contribuir a preservar la paz laboral y el equilibrio entre los factores de la producción(*), en ambos casos, de competencia federal. Es importante mencionar que la procuración de Justicia es diferente de la Impartición de Justicia, pues se considera que la primera "...es una etapa de la administración de la justicia, a cargo de órganos estatales
Impartición de Justicia Laboral	E Prestación de Servicios Públicos	Junta Federal de Conciliación y Arbitraje (JFCA)	Las empresas privadas, de competencia federal, y los organismos descentralizados, cuyos conflicto laborales conoce la JFCA, operan de manera continua al resolver sus diferencias laborales de carácter individual y colectivo, a través del diálogo y la conciliación.	Empresas privadas, de competencia federal y organismos descentralizados		Nacional	SHCP, Avance Físico Enero-Septiembre de Indicadores Aprobados en el PEF 2011.		Procuración de Justicia Laboral	jurídicamente facultados para ello, que cuidan que la impartición de la misma se realice con los medios jurídicos pertinentes y atendiendo a sus objetivos(**). "La interacción del programa con la JFCA se tiene desde el inicio de la interposición de la demanda, las audiencias, el desahogo de pruebas y el fallo o laudo correspondiente. En las distintas etapas, como lo señalan los procedimientos normativos correspondientes, se hace necesario sostener acercamientos e intercambio, a fin de administrar la justicia con apego a la legalidad y ofrecer resultados que garanticen la certeza jurídica durante el estado procesal y mantener plena vigencia del derecho laboral ante la sociedad" .(***)

(*) Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, Estrategia 4.4.

(**) Kurczyn, Patricia, citada por Carolina Ortiz Porras, en: La Procuración de Justicia en Materia Laboral.

(***) PROFEDET. Análisis FODA. Enero de 2010.



Anexo 8 “Avance de las acciones para atender las recomendaciones derivadas de diagnósticos o estudios externos o informes de auditorías de órganos de control y vigilancia”

Nombre del Programa: Procuración de Justicia Laboral

Modalidad: “E” Prestación de Servicios Públicos

Dependencia/Entidad: Secretaría del Trabajo y Previsión Social

Unidad Responsable: Procuraduría Federal de Defensa del Trabajo (PROFEDET)

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2011

No.	Recomendaciones	Actividades	Área responsable	Fecha de Término	Resultados esperados	Productos y/o Evidencias	Avance (%)	Identificación del documento probatorio	Observaciones
1	ASF, 08-0-14A00-07-0058-07-001. Incluir en el Sistema de Evaluación del Desempeño los indicadores estratégicos y de gestión que contengan la información y los elementos necesarios para evaluar la eficacia en la prevención de conflictos laborales y protección de los derechos de los trabajadores, la economía en la aplicación de los recursos presupuestarios y la competencia de los servidores públicos en la entidad fiscalizada, en cumplimiento del artículo 24, fracción I, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.	N.D.	Procuraduría General	12 julio 2010	Indicadores estratégicos y de gestión incluidos en el SED	Recomendación atendida	100	ASF, Oficio OAEPi-0704/2010 de la Oficina del Auditor Especial de Planeación e Información, del 12 de julio de 2010.	Recomendación atendida
2	ASF, 08-0-14A00-07-0058-07-002. Cumplir con el estándar de atender el 100.0% de las conciliaciones iniciadas, en cumplimiento del artículo 45, párrafo primero, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.	N.D.	Procuraduría General	12 julio 2010	Cumplimiento del indicador	Recomendación atendida	100	ASF, Oficio OAEPi-0704/2010 de la Oficina del Auditor Especial de Planeación e Información, del 12 de julio de 2010.	Recomendación atendida
3	ASF, 08-0-14A00-07-0058-07-003. Definir y establecer indicadores y parámetros para medir el porcentaje de recursos recuperados a favor de los trabajadores respecto de los montos reclamados en las acciones de conciliación que realiza, en cumplimiento del artículo 13, fracción III, párrafo primero, tercera norma, del Acuerdo por el que se establecen las Normas Generales de Control Interno en el ámbito de la Administración Pública Federal.	N.D.	Procuraduría General	12 julio 2010	Indicadores y parámetros, establecidos	Recomendación atendida	100	ASF, Oficio OAEPi-0704/2010 de la Oficina del Auditor Especial de Planeación e Información, del 12 de julio de 2010.	Recomendación atendida
4	ASF, 08-0-14A00-07-0058-07-004. Definir y establecer indicadores y parámetros para medir el porcentaje de recursos recuperados a favor de los trabajadores respecto de los montos reclamados en los juicios que promueve, en cumplimiento del artículo 13, fracción III, párrafo primero, tercera norma, del Acuerdo por el que se establecen las Normas Generales de Control Interno en el ámbito de la Administración Pública Federal.	N.D.	Procuraduría General	12 julio 2010	Indicadores y parámetros, establecidos	Recomendación atendida	100	ASF, Oficio OAEPi-0704/2010 de la Oficina del Auditor Especial de Planeación e Información, del 12 de julio de 2010.	Recomendación atendida
5	ASF, 08-0-14A00-07-0058-07-005. Definir y establecer indicadores y parámetros para medir el porcentaje de recursos recuperados a favor de los trabajadores respecto de los amparos atendidos, en cumplimiento del artículo 13, fracción III, párrafo primero, tercera norma, del Acuerdo por el que se establecen las Normas Generales de Control Interno en el ámbito de la Administración Pública Federal.	N.D.	Procuraduría General	12 julio 2010	Indicadores y parámetros, establecidos	Recomendación atendida	100	ASF, Oficio OAEPi-0704/2010 de la Oficina del Auditor Especial de Planeación e Información, del 12 de julio de 2010.	Recomendación atendida
6	ASF, 08-0-14A00-07-0058-07-006. dotar las medidas necesarias a fin de que se cumplan los estándares establecidos para la oportunidad en la interposición de demandas, para la conciliación y para la atención de asesoría, en cumplimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano vigente, suscrita por el Titular de la PROFEDET.	N.D.	Procuraduría General	12 julio 2010	Cumplimiento de los estándares observados	Recomendación atendida	100	ASF, Oficio OAEPi-0704/2010 de la Oficina del Auditor Especial de Planeación e Información, del 12 de julio de 2010.	Recomendación atendida



No.	Recomendaciones	Actividades	Área responsable	Fecha de Término	Resultados esperados	Productos y/o Evidencias	Avance (%)	Identificación del documento probatorio	Observaciones
7	ASF, 08-0-14A00-07-0058-07-007. Adoptar las medidas necesarias a fin de que se cumplan con el programa de trabajo de las visitas de supervisión a las procuradurías federales en los estados y auxiliares, en cumplimiento del artículo 45, párrafo primero, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.	N.D.	Procuraduría General	12 julio 2010	Cumplimiento del programa de trabajo de supervisión	Recomendación atendida	100	ASF, Oficio OAEP-0704/2010 de la Oficina del Auditor Especial de Planeación e Información, del 12 de julio de 2010.	Recomendación atendida
8	ASF, 08-0-14A00-07-0058-07-008. Adoptar las medidas necesarias a fin de que se registren oportunamente las observaciones que se hagan con motivo de las visitas de supervisión en el sistema interno de indicadores y se les dé seguimiento hasta su total conclusión, en cumplimiento del artículo 33 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.	N.D.	Procuraduría General	12 julio 2010	Cumplimiento de las observaciones al sistema interno de indicadores	Recomendación atendida	100	ASF, Oficio OAEP-0704/2010 de la Oficina del Auditor Especial de Planeación e Información, del 12 de julio de 2010.	Recomendación atendida
9	ASF, 08-0-14A00-07-0058-07-009. Definir y establecer parámetros para medir la productividad de su personal, en cumplimiento del apartado de Rendición de Cuentas del Oficio Circular por el que se da a conocer el Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal.	N.D.	Procuraduría General	12 julio 2010	Establecimiento de parámetros de productividad del personal	Recomendación atendida	100	ASF, Oficio OAEP-0704/2010 de la Oficina del Auditor Especial de Planeación e Información, del 12 de julio de 2010.	Recomendación atendida
10	ASF, 08-0-14A00-07-0058-07-010. Elaborar un estudio sobre la productividad de su personal a fin de equilibrar las cargas de trabajo en las oficinas de las procuradurías federales en los estados y auxiliares, en cumplimiento del apartado de Rendición de Cuentas del Oficio Circular por el que se da a conocer el Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal.	N.D.	Procuraduría General	12 julio 2010	Estudio terminado	Recomendación atendida	100	ASF, Oficio OAEP-0704/2010 de la Oficina del Auditor Especial de Planeación e Información, del 12 de julio de 2010.	Recomendación atendida
11	ASF, 08-0-14A00-07-0058-07-011. Adoptar las medidas necesarias a fin de fortalecer sus mecanismos de registro en el SIPRODET para garantizar la confiabilidad de las cifras reportadas anualmente en la Cuenta Pública, en cumplimiento del artículo 33 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.	N.D.	Procuraduría General	12 julio 2010	Mecanismos de registro en el SIPRODET, fortalecidos	Recomendación atendida	100	ASF, Oficio OAEP-0704/2010 de la Oficina del Auditor Especial de Planeación e Información, del 12 de julio de 2010.	Recomendación atendida
12	ASF, 08-0-14A00-07-0058-07-012. Instrumentar las acciones necesarias con objeto de asociar el presupuesto original y ejercido en cada uno de los servicios de asesoría, conciliación y representación jurídica laboral, en cumplimiento de los artículos 2 y 19, fracciones II y IV de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.	N.D.	Procuraduría General	12 julio 2010	Presupuestos original y ejercido, asociados por tipo de servicio otorgado	Recomendación atendida	100	ASF, Oficio OAEP-0704/2010 de la Oficina del Auditor Especial de Planeación e Información, del 12 de julio de 2010.	Recomendación atendida

No.	Recomendaciones	Actividades	Área responsable	Fecha de Término	Resultados esperados	Productos y/o Evidencias	Avance (%)	Identificación del documento probatorio	Observaciones
13	ASF, 08-0-14A00-07-0058-07-013. Adoptar las medidas necesarias con objeto de a fin de cumplir con el estándar de que el 95.0% de los usuarios encuestados estén satisfechos con los servicios de la procuraduría, en cumplimiento del numeral 3.2, Medir los estándares de servicio de la Guía de Aseguramiento de la Carta Compromiso al Ciudadano.	N.D.	Procuraduría General	12 julio 2010	Cumplimiento del estándar revisado	Recomendación atendida	100	ASF, Oficio OAEPI-0704/2010 de la Oficina del Auditor Especial de Planeación e Información, del 12 de julio de 2010.	Recomendación atendida
14	ASF, 08-0-14A00-07-0058-07-014. Instrumentar las medidas necesarias con objeto de que el personal de nuevo ingreso cumpla con los requisitos de los perfiles de puestos vigentes, en cumplimiento del artículo 26 de la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal.	N.D.	Procuraduría General	12 julio 2010	Personal de nuevo ingreso cumple con requisitos de perfiles de puestos vigentes	Recomendación atendida	100	ASF, Oficio OAEPI-0704/2010 de la Oficina del Auditor Especial de Planeación e Información, del 12 de julio de 2010.	Recomendación atendida
15	ASF, 08-0-14A00-07-0058-07-015. Adoptar las medidas necesarias a fin de que se actualice su catálogo de puestos, en cumplimiento del artículo 22 de la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal.	N.D.	Procuraduría General	12 julio 2010	Código de puestos, actualizado	Recomendación atendida	100	ASF, Oficio OAEPI-0704/2010 de la Oficina del Auditor Especial de Planeación e Información, del 12 de julio de 2010.	Recomendación atendida
16	ASF, 08-0-14A00-07-0058-07-016. Cumplir con el programa de incorporación de su personal al Servicio Profesional de Carrera, de conformidad con el artículo 45, párrafo primero, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.	N.D.	Procuraduría General	12 julio 2010	Personal incorporado al Servicio Profesional de Carrera	Recomendación atendida	100	ASF, Oficio OAEPI-0704/2010 de la Oficina del Auditor Especial de Planeación e Información, del 12 de julio de 2010.	Recomendación atendida
17	ASF, 08-0-14A00-07-0058-07-017. Actualizar el Manual de Filosofía y Cultura Organizacional, en cumplimiento de los artículos 6, fracción IX del Reglamento Interior de la STPS, y 12, fracción XXI, del Reglamento de la PROFEDET.	N.D.	Procuraduría General	12 julio 2010	Manual de Filosofía y Cultura Organizacional, actualizado	Recomendación atendida	100	ASF, Oficio OAEPI-0704/2010 de la Oficina del Auditor Especial de Planeación e Información, del 12 de julio de 2010.	Recomendación atendida

No.	Recomendaciones	Actividades	Área responsable	Fecha de Término	Resultados esperados	Productos y/o Evidencias	Avance (%)	Identificación del documento probatorio	Observaciones
18	OIC en la STPS, Revisión de Control 04/2010. Llevar a cabo las promociones respectivas de los juicios laborales ante las Juntas Especiales Nos. 17 y 18 de la Federal de Conciliación y Arbitraje, a fin de concluirlos y abatir el rezago, así como evitar la recurrencia de las situaciones observadas.	N.D.	Procuraduría de la Defensa del Trabajo en Guadalajara, Jal.	N.D.	Disminución en el rezago de expedientes de los juicios laborales	N.D.	N.D.	N.D.	
1	OIC en la STPS, Revisión de Control 1/2011. Auditoría 810,PROFEDET. Implementar las medidas correctivas y preventivas acordadas, relativas a expedientes en los que se omitió la interposición de juicios de amparo.	Corregir: Expedientes en los que se omitió la interposición de juicios de amparo; Inconsistencias en expedientes de Juicios en Trámite; Inconsistencias de juicios en trámite registrados en el SIPRODET; Inconsistencias en la información que presentan los Libros de Gobierno y el SIPRODET, y Cambios de adscripción de área que modifican las estructuras autorizadas de la PROFEDET.	PROFEDET	03-jun-11	Incremento en la eficiencia, eficacia y transparencia operativa, así como el óptimo aprovechamiento y manejo de los recursos asignados, en apego a la normatividad aplicable.	N.D.	N.D.	N.D.	N.A.
2	OIC en la STPS, Revisión de Control 1/2011. Auditoría 810,PROFEDET. Implementar las medidas correctivas y preventivas acordadas, relativas a inconsistencias en expedientes de Juicios en Trámite.	Solicitar a la JFCA que las Juntas Especiales de la Federal de Conciliación y Arbitraje procedan a emitir el acuerdo de radicación, conforme al artículo 873 de la Ley Federal del Trabajo. Implementar la supervisión necesaria que permita llevar a cabo las promociones requeridas para impulsar y dar continuidad al procedimiento en cada uno de los juicios observados, hasta su total terminación.	PROFEDET	04-jun-11	Incremento en la eficiencia, eficacia y transparencia operativa, así como el óptimo aprovechamiento y manejo de los recursos asignados, en apego a la normatividad aplicable.	N.D.	N.D.	N.D.	N.A.
3	OIC en la STPS, Revisión de Control 1/2011. Auditoría 810,PROFEDET. Implementar las medidas correctivas y preventivas acordadas, relativas a inconsistencias de juicios en trámite registrados en el SIPRODET, debido a que la JFCA no había emitido las raditaciones de las demandas y por tanto no había notificado las mismas a la PROFEDET.	Coordinación con la JFCA para que ésta emita raditaciones de demandas pendientes y las notifique a la PROFEDET. Elaboración de un programa de trabajo calendarizado y con metas para actualizar la información en el SIPRODET, relacionada con los juicios que se encuentran sin fecha de presentación de la demanda ante la JFCA y sin número de expediente, así como vigilar su cumplimiento.	PROFEDET	05-jun-11	Incremento en la eficiencia, eficacia y transparencia operativa, así como el óptimo aprovechamiento y manejo de los recursos asignados, en apego a la normatividad aplicable.	N.D.	N.D.	N.D.	N.A.
4	OIC en la STPS, Revisión de Control 1/2011. Auditoría 810,PROFEDET. Implementar las medidas correctivas y preventivas acordadas, relativas a inconsistencias en la información que presentan los Libros de Gobierno y el SIPRODET.	Asegurar un mayor control, supervisión y seguimiento a conciliaciones periódicas entre los registros del SIPRODET y los expedientes físicos; cumplimiento del tiempo de presentación de la demanda. Verificar casos de antecedentes cancelados en el SIPRODET.	PROFEDET	06-jun-11	Incremento en la eficiencia, eficacia y transparencia operativa, así como el óptimo aprovechamiento y manejo de los recursos asignados, en apego a la normatividad aplicable.	N.D.	N.D.	N.D.	N.A.
5	OIC en la STPS, Revisión de Control 1/2011. Auditoría 810,PROFEDET. Implementar las medidas correctivas y preventivas acordadas, relativas a cambios de adscripción de área que modifican las estructuras autorizadas de la PROFEDET.	Apego a las estructuras orgánicas vigentes autorizadas a la PROFEDET, sin perjuicio de sus estructuras organizacionales y funcionamiento, toda vez que las estructuras organizacionales vigentes no podrán modificarse sin la autorización previa del Oficial Mayor del Ramo. En caso contrario, llevar a cabo propuesta de autorización de los movimientos de personal y de estructuras orgánicas conforme a las necesidades de los servicios que se prestan y a las cargas de trabajo.	PROFEDET	07-jun-11	Incremento en la eficiencia, eficacia y transparencia operativa, así como el óptimo aprovechamiento y manejo de los recursos asignados, en apego a la normatividad aplicable.	N.D.	N.D.	N.D.	N.A.
6	OIC en la STPS, Revisión de Control 05/2011. Auditoría 810,PROFEDET. Implementar las medidas correctivas y preventivas acordadas, a fin de garantizar la eficiencia y eficacia operativa en apego a la normatividad, políticas y procedimientos a que se encuentra sujeta la PROFEDET, y evitar la recurrencia de las deficiencias observadas	Correctiva: Presentar un informe circunstanciado, fundado y motivado, que justifique las razones por las que fue alterado el registro de 195 números de los expedientes de la PROFEDET en el Libro de Defensoría. Se deberá remitir al OIC evidencia de las acciones realizadas que den cumplimiento a lo observado. Preventiva: Supervisar que las correcciones de errores cometidos en los registros de los asuntos en el Libro de Defensoría y demás libros de gobierno, se realicen sin tachar o borrar, sino sólo asentando una línea delgada salvándose, al fin con toda precisión, el error cometido. Igualmente se salvarán los datos escritos entre renglones.	PROFEDET en el Estado de Morelos	06-jun-11	Implementación de las medidas correctivas y preventivas acordadas	N.D.	N.D.	N.D.	N.A.

No.	Recomendaciones	Actividades	Área responsable	Fecha de Término	Resultados esperados	Productos y/o Evidencias	Avance (%)	Identificación del documento probatorio	Observaciones
7	OIC en la STPS, Revisión de Control 11/2010. Auditoría 810, "Unidades Administrativas, Sucursales, Regionales o Delegaciones y Programas Interinstitucionales". Corrección de Inconsistencias en el Manual de Organización y Procesos de la PROFEDET. Implementar las medidas correctivas y preventivas acordadas, a fin de llevar a cabo con oportunidad las acciones de promoción, así como dar seguimiento a los juicios laborales en trámite hasta que se dicte sentencia y la misma haya causado ejecutoria, conforme a la normatividad aplicable..	Implementar un programa de trabajo calendarizado que contemple la programación de metas para dar atención a los 376 juicios laborales de su competencia, así como vigilar el cumplimiento de la citada programación; llevar a cabo un análisis de los juicios pendientes de promoción por antigüedad, a fin de realizar las acciones penales que procedan con oportunidad, debiendo cargar la información en el SIPRODET, a fin de evitar rezago en el trámite y resolución de los asuntos.	PROFEDET en el Estado de Veracruz	08-sep-11	Eliminación de inoportunidad en el trámite de los juicios laborales por la falta de acciones de promoción y seguimiento en el lapso de tres meses	N.D.	N.D.	N.D.	N.A.
8	OIC en la STPS, Revisión de Control 14/2011. Auditoría 810 "PROFEDET". Implementar las medidas correctivas y preventivas acordadas con relación a 241 expedientes de juicios laborales en trámite que presentan fojas sin foliar, folios duplicados en documentos e incorporación de documentos sueltos y sin numeración consecutiva.	Implementación de las medidas correctivas y preventivas acordadas, conforme a los plazos establecidos en la cédula de observaciones.	PROFEDET en el Estado de México	29-ago-11	Mayor supervisión y seguimiento operativo, a fin de que se observe el apego al marco normativo aplicable en el desarrollo de sus funciones, en cuanto a la guarda y custodia de los expedientes de juicios laborales, el orden numérico consecutivo de los registros en los libros de gobierno y la promoción oportuna de los juicios laborales en trámite.	N.D.	N.D.	N.D.	N.A.
9	OIC en la STPS, Revisión de Control 14/2011. Auditoría 810 "PROFEDET". Implementar las medidas correctivas y preventivas acordadas con relación a alteraciones en registros consecutivos en los libros de gobierno de Asesoría y Defensoría.	Implementación de las medidas correctivas y preventivas acordadas, conforme a los plazos establecidos en la cédula de observaciones.	PROFEDET en el Estado de México	29-ago-11	Mayor supervisión y seguimiento operativo, a fin de que se observe el apego al marco normativo aplicable en el desarrollo de sus funciones, en cuanto a la guarda y custodia de los expedientes de juicios laborales, el orden numérico consecutivo de los registros en los libros de gobierno y la promoción oportuna de los juicios laborales en trámite.	N.D.	N.D.	N.D.	N.A.
10	OIC en la STPS, Revisión de Control 14/2011. Auditoría 810 "PROFEDET". Implementar las medidas correctivas y preventivas acordadas con relación a 251 expedientes de juicios laborales con desfases en la promoción, de 5 a 57 meses, conforme al registro que se presenta en el SIPRODET.	Implementación de las medidas correctivas y preventivas acordadas, conforme a los plazos establecidos en la cédula de observaciones.	PROFEDET en el Estado de México	29-ago-11	Mayor supervisión y seguimiento operativo, a fin de que se observe el apego al marco normativo aplicable en el desarrollo de sus funciones, en cuanto a la guarda y custodia de los expedientes de juicios laborales, el orden numérico consecutivo de los registros en los libros de gobierno y la promoción oportuna de los juicios laborales en trámite.	N.D.	N.D.	N.D.	N.A.
11	OIC en la STPS, Revisión de Control 21/2011. Auditoría 810 "PROFEDET". Implementar las medidas correctivas y preventivas acordadas, a fin de garantizar la eficiencia y eficacia operativa en apego a la normatividad, políticas y procedimientos a que se encuentra sujeta la PROFEDET, y evitar la recurrencia de las deficiencias observadas.	Implementación de un programa de trabajo calendarizado que contemple la programación de metas cuantitativas, a fin de dar atención a 3,366 juicios laborales en trámite, en un plazo no mayor a 45 días hábiles, así como vigilar el cumplimiento de la citada programación. Informar de las acciones llevadas a cabo y de sus resultados al OIC, remitiendo evidencia documental que lo acredite. Promover las acciones legales que correspondan, con oportunidad, a fin de impulsar los juicios laborales tendientes a evitarse el rezago en el trámite y resolución de los asuntos a su cargo.	PROFEDET en el Estado de Nuevo León	22-nov-11	Reanudación de actividad procesal y seguimiento en el trámite de juicios laborales, registro en el SIPRODET de acciones jurídicas ejercitadas y no registradas oportunamente.	N.D.	N.D.	N.D.	N.A.

Fuente: PROFEDET, Resultados de las Auditorías Practicadas al Órgano Desconcentrado durante los ejercicios 2009, 2010 y 2011, octubre 2011.

N.D.: No disponible.

N.A.: No Aplica.



Anexo 9 “Resultado de las acciones para atender las recomendaciones derivadas de diagnósticos o estudios externos o informes de auditorías de órganos internos de control y vigilancia”

Nombre del Programa: Procuración de Justicia Laboral

Modalidad: “E” Prestación de Servicios Públicos

Dependencia/Entidad: Secretaría del Trabajo y Previsión Social

Unidad Responsable: Procuraduría Federal de Defensa del Trabajo (PROFEDET)

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación:2011

Recomendación	Acciones emprendidas	Evidencia del resultado	¿Coincidencia con resultados esperados?	¿Efectos adicionales no identificados por el programa?
<p>08-0-14A00-07-0058-07-001. Recomendación al Desempeño. La Auditoría Superior de la Federación, con fundamento en lo establecido en los artículos 79, fracción II, párrafos tercero y quinto, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 13, fracción II, 15, fracción XIV, y 88, fracción VIII, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación, recomienda que la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo defina e incluya en su Sistema de Evaluación del Desempeño los indicadores estratégicos y de gestión que contengan la información y los elementos necesarios para evaluar la eficacia en la prevención de conflictos laborales y protección de los derechos de los trabajadores, la economía en la aplicación de los recursos presupuestarios y la competencia de los servidores públicos en la entidad fiscalizada, en cumplimiento del artículo 24, fracción I, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.</p>	<p>La Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo adoptó del conjunto de indicadores estratégicos y de gestión sugeridos los necesarios para reflejar la información y los elementos apropiados para evaluar la eficacia, eficiencia, calidad y economía en la aplicación de los recursos presupuestarios así como la competencia de los servidores públicos</p>	<p>A través de llevar a cabo las siguientes actividades: 1. La determinación de los ejes de medición: eficacia, eficiencia, economía, calidad en el servicio y la competencia de los servidores públicos. 2. La generación de un sistema de medición que contenga los indicadores, la estimación de su cálculo, la periodicidad de la medición. 3. La aprobación de dicho sistema por parte del titular del órgano Desconcentrado. 4. La aplicación de este sistema sobre los datos anuales 2010. 5. A través de esta medida se regula la medición del desempeño de los aspectos que la ASF consideró claves.</p>	<p>Sí</p>	<p>No</p>
<p>08-0-14A00-07-0058-07-002. Recomendación al Desempeño. La Auditoría Superior de la Federación, con fundamento en lo establecido en los artículos 79, fracción II, párrafos tercero y quinto, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 13, fracción II, 15, fracción XIV, y 88, fracción VIII, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación, recomienda que la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo adopte las medidas necesarias a fin de que se cumpla con el estándar de atender el 100.0% de las conciliaciones iniciadas, en cumplimiento del artículo 45, párrafo primero, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.</p>	<p>La Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo atendió la recomendación sobre las conciliaciones iniciadas, a través de la fijación de un estándar que considera los plazos y la forma más representativa de su eficiencia. La acción adoptada se incluye en el sistema de Medición de la PROFEDET, a partir de 2009, en donde ha quedado definido que el estándar de atención de las conciliaciones iniciadas es de 90%. La razón para disminuir el indicador de 100% a 90% se fundamenta en lo siguiente: - La operación es continua a lo largo del mes; cuando los asuntos se atienden pero no se desahogan en ese periodo, dado que el estándar para resolverlos y concluirlos es de 30 días y/o 5 sesiones, es necesario llevarles el seguimiento durante el siguiente mes. - El inicio de los asuntos depende invariablemente de las necesidades de los usuarios por lo que la institución está obligada a brindar este servicio en todo momento para cumplir con la normativa aplicable. - El inicio de los asuntos depende invariablemente de las necesidades de los usuarios por lo que la institución está obligada a brindar este servicio en todo momento para cumplir con la normativa aplicable. - Debido a que los periodos de atención no coinciden con los periodos de presentación de informes (cortes informativos mensuales), algunos asuntos presentados hacia el final del periodo necesariamente quedan pendientes de resolución, por lo que existe un diferencial de asuntos en trámite al momento de elaborar los reportes. -</p>	<p>El resultado de los análisis recientes sobre la aplicación del estándar corrige la asignación inicial de 100% al verse reflejado en todos los periodos de medición la misma proporción de asuntos en trámite. Considerando estos resultados, la asignación del 90% es el valor numérico al que tiende la operación institucional en este servicio, al ubicarse como valor promedio de los resultados alcanzados en los últimos años. Esta tendencia se deriva de la línea de acción que tiende a privilegiar la conciliación como forma de arreglo de los conflictos laborales individuales.</p>	<p>Sí</p>	<p>No</p>

Recomendación	Acciones emprendidas	Evidencia del resultado	¿Coincidencia con resultados esperados?	¿Efectos adicionales no identificados por el programa?
08-0-14A00-07-0058-07-003. Recomendación al Desempeño. La Auditoría Superior de la Federación, con fundamento en lo establecido en los artículos 79, fracción II, párrafos tercero y quinto, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 13, fracción II; 15, fracción XIV, y 88, fracción VIII, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación, recomienda que la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo defina y establezca indicadores y parámetros para medir el porcentaje de recursos recuperados a favor de los trabajadores respecto de los montos reclamados en las acciones de conciliación que realiza, en cumplimiento del artículo 13, fracción III, párrafo primero, tercera norma, del Acuerdo por el que se establecen las Normas Generales de Control Interno en el ámbito de la Administración Pública Federal.	La Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo reconoce la importancia de efectuar mediciones sobre la eficacia de las actividades de su competencia, en particular sobre las Conciliaciones resueltas favorablemente.	Se elaboró un estudio para la determinación de los indicadores más apropiados para atender esta recomendación sobre la eficacia de las operaciones de la Institución. Este indicador quedó incorporado al Sistema de medición de desempeño Institucional.	Sí	No
08-0-14A00-07-0058-07-004. Recomendación al Desempeño. La Auditoría Superior de la Federación, con fundamento en lo establecido en los artículos 79, fracción II, párrafos tercero y quinto, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 13, fracción II, 15, fracción XIV, y 88, fracción VIII, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación, recomienda que la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo defina y establezca indicadores y parámetros para medir el porcentaje de recursos recuperados a favor de los trabajadores respecto de los montos reclamados en los juicios que promueve, en cumplimiento del artículo 13, fracción III, párrafo primero, tercera norma, del Acuerdo por el que se establecen las Normas Generales de Control Interno en el ámbito de la Administración Pública Federal.	La Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo reconoce la importancia de efectuar mediciones sobre la eficacia de las actividades de su competencia, en particular en lo referente a los juicios con resolución favorable al trabajador, por lo cual elaboró un estudio el cual se adjunta para la determinación de los indicadores más apropiados para atender esta recomendación.	Este indicador quedó incorporado al Sistema de medición de desempeño Institucional.	Sí	No
08-0-14A00-07-0058-07-005. Recomendación al Desempeño. La Auditoría Superior de la Federación, con fundamento en lo establecido en los artículos 79, fracción II, párrafos tercero y quinto, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 13, fracción II, 15, fracción XIV, y 88, fracción VIII, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación, recomienda que la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo defina y establezca el indicador y parámetro para evaluar los resultados obtenidos respecto de los amparos atendidos, en cumplimiento del artículo 13, fracción III, párrafo primero, tercera norma, del Acuerdo por el que se establecen las Normas Generales de Control Interno en el ámbito de la Administración Pública Federal.	La Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo define y establece tanto el indicador como el parámetro para evaluar los resultados respecto de los Amparos atendidos, en el marco de medición de la eficiencia de las actividades institucionales.	En el sistema de Medición de la PROFEDET se define el estándar de amparos atendidos. Esta forma de medición ha sido aplicada en los años recientes y se destacan los ejercicios 2009 y 2010.	Sí	No

Recomendación	Acciones emprendidas	Evidencia del resultado	¿Coincidencia con resultados esperados?	¿Efectos adicionales no identificados por el programa?
08-0-14A00-07-0058-07-006. Recomendación al Desempeño. La Auditoría Superior de la Federación, con fundamento en lo establecido en los artículos 79, fracción II, párrafos tercero y quinto, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 13, fracción II, 15, fracción XIV, y 88, fracción VIII, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación, recomienda que la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo adopte las medidas necesarias a fin de que se cumplan los estándares establecidos para la oportunidad en la interposición de demandas de amparo, para la interposición de demandas, para la conciliación y para la atención de asesoría, en cumplimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano vigente, suscrita por el titular de la PROFEDET.	La Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo en cumplimiento de esta recomendación en cumplimiento a lo establecido en la Carta Compromiso al Ciudadano, continuará aplicando el esquema de supervisión (puntualidad y veracidad y exactitud en el registro de información) sobre las operaciones y que se llevarán a cabo dentro del sistema SIPRODET los ajustes a los calendarios anuales para considerar los días hábiles que corresponden a los plazos legales, para que sea el propio sistema el que proporcione de manera periódica y automatizada los resultados de haber aplicado las mediciones así como el grado de cumplimiento.	Para comprobar avances se ofrece la medición del primer trimestre 2010.	Sí	No
08-0-14A00-07-0058-07-007. Recomendación al Desempeño. La Auditoría Superior de la Federación, con fundamento en lo establecido en los artículos 79, fracción II, párrafos tercero y quinto, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 13, fracción II, 15, fracción XIV, y 88, fracción VIII, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación, recomienda que la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo adopte las medidas necesarias a fin de que se cumpla con el programa de trabajo de las visitas de supervisión a las procuradurías federales en los estados y auxiliares, en cumplimiento del artículo 45, párrafo primero, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.	La Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo monitorea mediante indicadores en el Sistema de medición de Desempeño Institucional, el cumplimiento del programa de trabajo aprobado de las visitas de supervisión a las procuradurías federales y auxiliares	- Obtención del Programa aprobado para el ejercicio 2009 - Registro del programa en el Sistema de Medición de PROFEDET 2009 - Informe del cumplimiento del Programa de Visitas de Supervisión.	Sí	No
08-0-14A00-07-0058-07-008. Recomendación al Desempeño. La Auditoría Superior de la Federación, con fundamento en lo establecido en los artículos 79, fracción II, párrafos tercero y quinto, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 13, fracción II, 15, fracción XIV, y 88, fracción VIII, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación, recomienda que la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo adopte las medidas necesarias a fin de que las observaciones que se hagan con motivo de las visitas de supervisión se registren oportunamente en el sistema interno de indicadores y se les dé seguimiento hasta su total conclusión, en cumplimiento del artículo 33 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.	La Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo verifica que se cumpla el registro oportuno así como el seguimiento necesario para atender las observaciones que se desprenden del programa aprobado de las visitas de supervisión a las procuradurías federales y auxiliares.	A través de las siguientes actividades: - Actualización del procedimiento aplicable al registro y seguimiento de las observaciones que se desprenden de las Visitas de Supervisión a las procuradurías federales y auxiliares en el Manual de Organización y Procesos 2009. - Concentrado de observaciones levantadas durante las Visitas de Supervisión realizadas para el ejercicio 2009. - Comprobación del cumplimiento de las observaciones conforme a los plazos convenidos. - Aplicación del indicador en el Sistema de Medición de la PROFEDET 2009 y 2010. - Informe de cumplimiento de deshago de las observaciones registradas en el sistema de medición de las PROFEDET 2009 y 2010.	Sí	No

Recomendación	Acciones emprendidas	Evidencia del resultado	¿Coincidencia con resultados esperados?	¿Efectos adicionales no identificados por el programa?
08-0-14A00-07-0058-07-009. Recomendación al Desempeño. La Auditoría Superior de la Federación, con fundamento en lo establecido en los artículos 79, fracción II, párrafos tercero y quinto, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 13, fracción II; 15, fracción XIV, y 88, fracción VIII, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación, recomienda que la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo defina y establezca parámetros para medir la productividad de su personal, en cumplimiento del apartado de Rendición de Cuentas del Oficio Circular por el que se da a conocer el Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal.	La Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo definirá y establecerá parámetros para medir la productividad de su personal.	Realización de un estudio sobre productividad física de los servicios, a ser incorporado a los indicadores en el sistema de medición del desempeño institucional.	Sí	No
08-0-14A00-07-0058-07-010. Recomendación al Desempeño. La Auditoría Superior de la Federación, con fundamento en lo establecido en los artículos 79, fracción II, párrafos tercero y quinto, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 13, fracción II, 15, fracción XIV, y 88, fracción VIII, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación, recomienda que la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo elabore un estudio sobre la productividad de su personal a fin de equilibrar las cargas de trabajo en las oficinas de las procuradurías federales en los estados y auxiliares, en cumplimiento del apartado de Rendición de Cuentas del Oficio Circular por el que se da a conocer el Código de Ética de los Servidores Públicos de la Administración Pública Federal.	La Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo definió parámetros para medir la productividad de su personal	Realización de un estudio sobre cargas de trabajo, mismo que queda incorporado a los indicadores en el sistema de Medición del Desempeño Institucional.	Sí	No
08-0-14A00-07-0058-07-011. Recomendación al Desempeño. La Auditoría Superior de la Federación, con fundamento en los artículos 79, fracción II, párrafos tercero y quinto, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 13, fracción II, 15, fracción XIV, y 88, fracción VIII, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación, recomienda que la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo adopte las medidas necesarias a fin de fortalecer sus mecanismos de registro en el Sistema Integral de la Procuraduría de la Defensa del Trabajo (SIPRODET) para garantizar la confiabilidad de las cifras reportadas anualmente en la Cuenta Pública, en cumplimiento del artículo 33 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.	La Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo fortaleció sus mecanismos de registro en el Sistema Integral de la Procuraduría de la Defensa del Trabajo (SIPRODET) para garantizar la confiabilidad de las cifras reportadas anualmente en la Cuenta Pública.	A través de: - El establecimiento de un procedimiento de cierre de operaciones que se registrará en el Manual de Organización y Procesos 2009. - La generación de un informe de Cierre de operaciones para el ejercicio 2009. - La presentación de informes del órgano desconcentrado al cierre del ejercicio.	Sí	No
08-0-14A00-07-0058-07-012 Recomendación al Desempeño. La Auditoría Superior de la Federación, con fundamento en los artículos 79, fracción II, párrafos tercero y quinto, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 13, fracción II, 15, fracción XIV, y 88, fracción VIII, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación, recomienda que la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo instrumente las acciones necesarias con objeto de asociar el presupuesto original y ejercido en cada uno de los servicios de asesoría, conciliación y representación jurídica laboral, en cumplimiento de los artículos 2 y 19, fracciones II y IV, de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.	La Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo realizará los estudios apropiados y pertinentes para realizar esta recomendación cuya medición quedará incorporada en el Sistema de Medición de desempeño Institucional.	ND	ND	No

Recomendación	Acciones emprendidas	Evidencia del resultado	¿Coincidencia con resultados esperados?	¿Efectos adicionales no identificados por el programa?
08-0-14A00-07-0058-07-013. Recomendación al Desempeño. La Auditoría Superior de la Federación, con fundamento en lo establecido en los artículos 79, fracción II, párrafos tercero y quinto, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 13, fracción II, 15, fracción XIV, y 88, fracción VIII, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación, recomienda que la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo adopte las medidas necesarias a fin de cumplir con el estándar de que el 95.0% de los usuarios encuestados estén satisfechos con los servicios de la procuraduría, en cumplimiento del numeral 3.2. Medir los estándares de servicio de la Guía de Aseguramiento de la Carta Compromiso al Ciudadano.	La Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo adoptó las medidas necesarias a fin fortalecer las acciones para mantener el nivel de cumplimiento del estándar del 95.0% y garantizar que la muestra de usuarios encuestados reflejen el su nivel de satisfacción con la calidad de los servicios de la Procuraduría, conforme a lo establecido en la Guía de Aseguramiento de la Carta Compromiso al Ciudadano.	Las acciones emprendidas son las siguientes: • Mejora y digitalización de la Cédula de Opinión. • Establecimiento de una nueva área de Atención de Quejas. • Actualización del Procedimiento de la Voz del Usuario. • Supervisión de las quejas, sugerencias y comentarios conforme a este procedimiento.	Sí	No
08-0-14A00-07-0058-07-014. Recomendación al Desempeño. La Auditoría Superior de la Federación, con fundamento en lo establecido en los artículos 79, fracción II, párrafos tercero y quinto, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 13, fracción II, 15, fracción XIV, y 88, fracción VIII, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación, recomienda que la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo instrumente las medidas necesarias con objeto de que el personal de nuevo ingreso cumpla con los requisitos de los perfiles de puestos vigentes, en cumplimiento del artículo 26 de la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal.	La Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo actualizó los Perfiles de Puestos de todo el personal.	Se incorporó un indicador de actualización en el Sistema de Medición de Desempeño Institucional.	Sí	No
08-0-14A00-07-0058-07-015. Recomendación al Desempeño. La Auditoría Superior de la Federación, con fundamento en lo establecido en los artículos 79, fracción II, párrafos tercero y quinto, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 13, fracción II; 15, fracción XIV, y 88, fracción VIII, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación, recomienda que la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo adopte las medidas necesarias a fin de que se actualice su catálogo de puestos, en cumplimiento del artículo 22 del Reglamento de la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal.	La Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo actualizó el Catálogo de Puestos de todo el personal.	Se incorporó un indicador de actualización en el Sistema de Medición de Desempeño Institucional.	Sí	No
08-0-14A00-07-0058-07-016. Recomendación al Desempeño. La Auditoría Superior de la Federación, con fundamento en lo establecido en los artículos 79, fracción II, párrafos tercero y quinto, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 13, fracción II, 15, fracción XIV, y 88, fracción VIII, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación, recomienda que la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo adopte las medidas necesarias a fin de cumplir con el programa de incorporación de su personal al Servicio Profesional de Carrera, de conformidad con el artículo 45, párrafo primero, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.	La Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo actualiza el catalogo de puestos sujetos al Servicio Profesional de Carrera.	Se incorporó un indicador de actualización en el Sistema de Medición de Desempeño Institucional.	Sí	No

Recomendación	Acciones emprendidas	Evidencia del resultado	¿Coincidencia con resultados esperados?	¿Efectos adicionales no identificados por el programa?
<p>08-0-14A00-07-0058-07-017. Recomendación al Desempeño. La Auditoría Superior de la Federación, con fundamento en lo establecido en los artículos 79, fracción II, párrafos tercero y quinto, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 13, fracción II, 15, fracción XIV, y 88, fracción VIII, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación, recomienda que la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo adopte las medidas necesarias a fin de actualizar el Manual de Filosofía y Cultura Organizacional, en cumplimiento de los artículos 6, fracción IX, del Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, y 12, fracción XXI, del Reglamento de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo.</p>	<p>La Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo actualizó el Manual de Filosofía y Cultura Organizacional, actualmente Manual de Organización y Procesos.</p>	<p>Adopción de las disposiciones que rigen en torno al cambio de denominación de Manual de Filosofía y Cultura Organizacional por el de Manual de Organización y Procesos. • Incorporación de los Programas de la Administración Pública Federal vigentes en la administración 2007 -2012. • Actualización de procedimientos internos. • Adopción de un nuevo Sistema de Medición de las Operaciones 2009 • Actualización de la Cadena de Valor. - Identificación del Mapa de Riesgos institucional.</p>	<p>Sí</p>	<p>No</p>
<p>Fuente: PROFEDET, Informe de las Acciones Emprendidas por la PROFEDET para atender las Recomendaciones de la ASF derivadas de la Auditoría de Desempeño No. 58.</p>				
<p>ND No Disponible.</p>				

Anexo 10 “Análisis de recomendaciones no atendidas o implementadas derivadas de diagnósticos o estudios externos o informes de auditorías de órganos internos de control y vigilancia”

Nombre del Programa: Procuración de Justicia Laboral

Modalidad: “E” Prestación de Servicios Públicos

Dependencia/Entidad: Secretaría del Trabajo y Previsión Social

Unidad Responsable: Procuraduría Federal de Defensa del Trabajo (PROFEDET)

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2011

No aplica. La información disponible no registra recomendaciones derivadas de diagnósticos o estudios externos o informes de auditorías de órganos internos de control y vigilancia que no hayan sido atendidas.

Anexo 11 “Evolución de la Cobertura”

Nombre del Programa: Procuración de Justicia Laboral

Modalidad: “E” Prestación de Servicios Públicos

Dependencia/Entidad: Secretaría del Trabajo y Previsión Social

Unidad Responsable: Procuraduría Federal de Defensa del Trabajo (PROFEDET)

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2011

Anexo 11. "Evolución de la Cobertura"

Tipo de Población	Unidad de Medida	2007 (1)	2008 (2)	2009 (3)	2010 (4)	2011 (5)
P. Potencial	Número de trabajadores	N.D.	N.D.	952,024	952,024	952,000
P. Objetivo	Número de Servicios	102,500	102,006	116,029	123,261	176,515
P. Atendida	Número de Servicios	115,296	145,429	204,112	189,524	165,148
(P.A. *100)/ P.O.	Porcentaje	112.5%	142.6%	175.9%	153.8%	93.6%

N.D.: No disponible.

(1) Información Institucional del Órgano Desconcentrado 2007 (Asesorías concluidas más acciones de Conciliación, Juicios Laborales y Amparos concluidos favorablemente).

(2) Información Institucional del Órgano Desconcentrado 2008 (Asesorías concluidas más acciones de Conciliación, Juicios Laborales y Amparos concluidos favorablemente).

(3) Información Institucional del Órgano Desconcentrado 2009 (Asesorías concluidas más acciones de Conciliación, Juicios Laborales y Amparos concluidos favorablemente).

(4) PROFEDET, Cuenta Pública 2010 (Asesorías concluidas más Conciliaciones y Juicios resueltos favorablemente).

(5) Cifras al 26 de julio de 2011. PROFEDET, Resultados de la Operación Período enero-julio 2011.



Anexo 12 “Información de la Población Atendida”

Nombre del Programa: Procuración de Justicia Laboral

Modalidad: “E” Prestación de Servicios Públicos

Dependencia/Entidad: Secretaría del Trabajo y Previsión Social

Unidad Responsable: Procuraduría Federal de Defensa del Trabajo (PROFEDET)

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación: 2011



PROFEDET. Información de la Población Atendida: Total de Servicios de Conciliación, Juicios Laborales y Amparos Proporcionados (Iniciados), por Entidad Federativa
Reporte del 01/01/2011 al 31/12/2011

ENTIDAD FEDERATIVA	MUJERES INICIADOS							HOMBRES INICIADOS							TOTAL						
	MENOR	18-24	25-30	31-40	41-59	MAYOR 60	SUBTOTAL	MENOR	18-24	25-30	31-40	41-59	MAYOR 60	SUBTOTAL	MENOR	18-24	25-30	31-40	41-59	MAYOR 60	TOTAL
AGUASCALIENTES	11	93	83	163	673	374	1,397	6	209	214	356	659	1,248	2,692	17	302	297	519	1,332	1,622	4,089
BAJA CALIFORNIA	8	37	81	182	466	498	1,272	5	73	137	268	428	1,060	1,971	13	110	218	450	894	1,558	3,243
BAJA CALIFORNIA SUR	1	52	42	110	214	102	521	4	95	124	245	344	345	1,157	5	147	166	355	558	447	1,678
CAMPECHE	1	17	36	55	160	105	374	4	37	63	91	166	240	601	5	54	99	146	326	345	975
CHIAPAS	0	10	18	57	243	39	367	0	11	34	57	217	123	442	0	21	52	114	460	162	809
CHIHUAHUA	2	35	70	208	737	608	1,660	3	24	35	107	437	1,354	1,960	5	59	105	315	1,174	1,962	3,620
COAHUILA	1	41	34	118	1,126	440	1,760	2	14	28	105	648	1,576	2,373	3	55	62	223	1,774	2,016	4,133
COLIMA	51	13	6	72	173	92	407	35	12	20	67	109	289	532	86	25	26	139	262	381	939
DURANGO	48	27	18	94	279	90	556	96	43	43	139	248	169	738	144	70	61	233	527	259	1,294
ESTADO DE MÉXICO	3	36	74	116	204	122	555	0	80	106	232	290	385	1,093	3	116	180	348	494	507	1,648
GUANAJUATO	2	64	37	134	813	176	1,226	6	93	105	246	660	309	1,419	8	157	142	380	1,473	485	2,645
GUERRERO	3	35	44	87	901	367	1,437	2	16	60	77	555	873	1,583	5	51	104	164	1,456	1,240	3,020
HIDALGO	0	30	63	125	341	98	657	0	62	77	162	422	365	1,088	0	92	140	287	763	463	1,745
JALISCO	2	102	110	152	362	558	1,286	3	118	230	349	399	1,669	2,768	5	220	340	501	761	2,227	4,054
MICHOACAN	4	34	32	86	467	139	762	0	39	57	86	331	384	897	4	73	89	172	798	523	1,659
MORELOS	4	8	24	85	354	151	626	0	36	43	62	236	253	630	4	44	67	147	590	404	1,256
NAYARIT	0	38	74	129	614	263	1,118	1	42	101	175	399	585	1,303	1	80	175	304	1,013	848	2,421
NUEVO LEON	3	2	8	49	770	313	1,145	3	3	4	22	612	1,198	1,842	6	5	12	71	1,382	1,511	2,987
OAXACA	0	15	33	62	238	104	452	0	18	38	53	196	268	573	0	33	71	115	434	372	1,025
PUEBLA	25	99	191	323	1,984	866	3,488	21	186	285	572	1,580	2,301	4,945	46	285	476	895	3,564	3,167	8,433
QUERETARO	176	4	17	48	396	170	811	157	12	32	70	208	463	942	333	16	49	118	604	633	1,753
QUINTANA ROO	0	84	110	176	439	148	957	16	151	391	612	790	461	2,421	16	235	501	788	1,229	609	3,378
SAN LUIS POTOSI	0	12	46	90	602	388	1,138	0	24	52	96	428	1,113	1,713	0	36	96	186	1,030	1,501	2,851
SINALOA	4	36	50	134	721	313	1,258	2	33	63	138	437	767	1,440	6	69	113	272	1,158	1,080	2,698
SONORA	0	38	62	126	646	247	1,119	2	131	182	290	599	733	1,937	2	169	244	416	1,245	980	3,056
TABASCO	0	24	84	97	319	79	603	0	86	210	339	559	422	1,616	0	110	294	436	878	501	2,219
TAMAULIPAS	1	43	57	83	873	345	1,402	1	48	97	197	698	1,385	2,426	2	91	154	280	1,571	1,730	3,828
TLAXCALA	0	24	63	75	365	50	577	0	30	64	99	358	260	811	0	54	127	174	723	310	1,388
VERACRUZ	6	98	177	408	2,600	778	4,067	6	258	450	627	2,321	2,521	6,183	12	356	627	1,035	4,921	3,299	10,250
ZACATECAS	2	31	36	69	227	45	410	1	99	118	233	220	105	776	3	130	154	302	447	150	1,186
TOTAL	358	1,182	1,780	3,713	18,307	8,068	33,408	376	2,083	3,463	6,172	15,554	23,224	50,872	734	3,265	5,243	9,885	33,861	31,292	84,280
OFICINAS CENTRALES	98	2,310	4,441	6,991	23,312	14,525	51,677	107	2,560	5,471	9,920	26,096	35,152	79,306	205	4,870	9,912	16,911	49,408	49,677	130,983
TOTALES	456	3,492	6,221	10,704	41,619	22,593	85,085	483	4,643	8,934	16,092	41,650	58,376	130,178	939	8,135	15,155	26,796	83,269	80,969	215,263

PROFEDET. Información de la Población Atendida: Total de Servicios de Conciliación, Juicios Laborales y Amparos Proporcionados (Iniciados), por Procuraduría Federal y Auxiliar
Reporte del 01/01/2011 al 31/12/2011

ENTIDAD FEDERATIVA	PROCURADURIA FEDERAL Y AUXILIAR	MUJERES INICIADOS							HOMBRES INICIADOS							TOTAL						
		MEJOR	18-24	25-30	31-40	41-59	MAYOR 60	SUBTOTAL	MEJOR	18-24	25-30	31-40	41-59	MAYOR 60	SUBTOTAL	MEJOR	18-24	25-30	31-40	41-59	MAYOR 60	TOTAL
AGUASCALIENTES	AGUASCALIENTES	11	93	83	163	673	374	1,397	6	209	214	356	659	1,248	2,692	17	302	297	519	1,332	1,622	4,089
BAJA CALIFORNIA	ENSENADA	2	11	21	40	138	73	265	0	25	45	73	131	182	456	2	36	66	113	269	255	741
BAJA CALIFORNIA	MEXICALI	0	7	31	69	54	53	214	0	25	49	75	79	82	310	0	32	80	144	133	135	524
BAJA CALIFORNIA	TIJUANA	6	19	29	73	274	372	773	5	23	43	120	218	796	1,205	11	42	72	193	492	1,168	1,978
BAJA CALIFORNIA SUR	LA PAZ	1	52	42	110	214	102	521	4	95	124	245	344	345	1,157	5	147	166	355	558	447	1,678
CAMPECHE	CAMPECHE	1	17	36	55	160	105	374	4	37	63	91	166	240	601	5	54	99	146	326	345	975
CHIAPAS	TUXTLA GTEZ.	0	10	18	57	243	39	367	0	11	34	57	217	123	442	0	21	52	114	460	162	809
CHIHUAHUA	CD. JUAREZ	1	26	43	106	353	227	758	0	9	16	58	200	365	648	1	37	59	164	553	592	1,406
CHIHUAHUA	CHIHUAHUA	1	7	27	102	384	381	902	3	15	19	49	237	989	1,312	4	22	46	151	621	1,370	2,214
COAHUILA	SALTILLO	1	15	13	41	553	189	812	0	8	10	45	271	616	950	1	23	23	86	824	805	1,762
COAHUILA	TORREON	0	19	16	61	548	232	876	2	4	12	43	324	689	1,074	2	23	28	104	872	921	1,950
COAHUILA	NUEVA ROSITA	0	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	0	3	3	0	0	1	0	0	4	5
COAHUILA	SABINAS	0	7	4	16	25	18	70	0	2	6	17	53	268	346	0	9	10	33	78	286	416
COLIMA	COLIMA	51	13	6	72	173	92	407	35	12	20	67	109	289	532	86	25	26	139	282	381	939
DURANGO	DURANGO	48	27	18	94	279	90	556	96	43	43	139	248	169	738	144	70	61	233	527	259	1,294
ESTADO DE MÉXICO	TOLUCA	3	36	74	116	204	122	555	0	80	106	232	290	385	1,093	3	116	180	348	494	507	1,648
GUANAJUATO	GUANAJUATO	2	64	37	134	813	176	1,226	6	93	105	246	660	309	1,419	8	157	142	380	1,473	485	2,645
GUERRERO	ACAPULCO	3	35	44	87	901	367	1,437	2	16	60	77	555	873	1,583	5	51	104	164	1,456	1,240	3,020
HIDALGO	PACHUCA	0	30	63	125	341	98	657	0	62	77	162	422	365	1,088	0	92	140	287	763	463	1,745
JALISCO	GUADALAJARA	2	102	110	152	362	558	1,286	3	118	230	349	399	1,689	2,768	5	220	340	501	761	2,227	4,054
MICHOACAN	MORELIA	4	34	32	86	467	139	762	0	39	57	86	331	384	897	4	73	89	172	798	523	1,659
MORELOS	CUERNAVACA	4	8	24	85	354	151	626	0	36	43	62	236	253	630	4	44	67	147	590	404	1,256
NAYARIT	TEPIC	0	36	74	129	614	263	1,118	1	42	101	175	399	585	1,303	1	80	175	304	1,013	848	2,421
NUEVO LEON	MONTERREY	3	2	8	49	770	313	1,145	3	3	4	22	612	1,198	1,842	6	5	12	71	1,382	1,511	2,987
OAXACA	OAXACA	0	15	33	62	238	104	452	0	18	38	53	196	268	573	0	33	71	115	434	372	1,025
PUEBLA	PUEBLA	25	99	191	323	1,984	866	3,488	21	186	285	572	1,580	2,301	4,945	46	285	476	895	3,564	3,167	8,433
QUERETARO	QUERETARO	176	4	17	48	396	170	811	157	12	32	70	208	463	942	333	16	49	118	604	633	1,753
QUINTANA ROO	CANCUN, Q. ROO	0	43	26	64	280	91	506	1	44	113	123	223	137	641	1	87	141	187	503	228	1,147
QUINTANA ROO	CD. DEL CARMEN	0	38	70	89	89	41	327	13	96	251	449	492	248	1,549	13	134	321	538	581	289	1,876
QUINTANA ROO	CHETUMAL	0	3	12	23	70	16	124	2	11	27	40	75	76	231	2	14	39	63	145	92	355
SAN LUIS POTOSI	SAN LUIS POTOSI	0	12	46	90	602	388	1,138	0	24	52	96	428	1,113	1,713	0	36	96	186	1,030	1,501	2,851
SINALOA	CULIACAN	4	32	44	116	674	270	1,140	2	26	44	96	375	617	1,162	6	58	88	214	1,049	887	2,302
SINALOA	MAZATLAN	0	4	6	18	47	43	118	0	7	19	40	62	150	278	0	11	25	58	109	193	396

PROFEDET. Información de la Población Atendida: Total de Servicios de Conciliación, Juicios Laborales y Amparos Proporcionados (Iniciados), por Procuraduría Federal y Auxiliar
Reporte del 01/01/2011 al 31/12/2011

ENTIDAD FEDERATIVA	PROCURADURIA FEDERAL Y AUXILIAR	MUJERES INICIADOS							HOMBRES INICIADOS							TOTAL						
		MEJOR	18-24	25 - 30	31 - 40	41 - 59	MAYOR 60	SUBTOTAL	MEJOR	18 - 24	25 - 30	31 - 40	41 - 59	MAYOR 60	SUBTOTAL	MEJOR	18 - 24	25 - 30	31 - 40	41-59	MAYOR 60	TOTAL
SONORA	CANANEA	0	17	19	55	79	45	215	2	51	47	74	88	85	347	2	68	66	129	167	130	562
SONORA	GUAYMAS	0	7	10	18	26	26	87	0	67	94	157	222	119	659	0	74	104	175	248	145	746
SONORA	HERMOSILLO	0	14	33	53	541	176	817	0	13	41	59	289	529	931	0	27	74	112	830	705	1,748
TABASCO	VILLAHERMOSA	0	24	84	97	319	79	603	0	86	210	339	559	422	1,616	0	110	294	436	878	501	2,219
TAMAULIPAS	CD. VICTORIA	1	16	24	23	202	54	320	0	19	28	58	177	277	559	1	35	52	81	379	331	879
TAMAULIPAS	REYNOSA	0	14	25	23	276	52	390	1	15	33	60	202	150	461	1	29	58	83	478	202	851
TAMAULIPAS	TAMPICO	0	13	8	37	395	239	692	0	14	36	79	319	958	1,406	0	27	44	116	714	1,197	2,098
TLAXCALA	TLAXCALA	0	24	63	75	365	50	577	0	30	64	99	358	260	811	0	54	127	174	723	310	1,388
VERACRUZ	COATZACOALCOS	0	13	25	48	188	102	376	0	19	56	114	224	308	721	0	32	81	162	412	410	1,097
VERACRUZ	JALAPA	1	4	14	80	960	188	1,247	0	12	28	55	669	368	1,132	1	16	42	135	1,629	556	2,379
VERACRUZ	JALAPA	2	35	37	92	704	184	1,054	4	79	88	152	592	484	1,399	6	114	125	244	1,296	668	2,453
VERACRUZ	ORIZABA	0	5	13	53	369	148	588	0	14	25	41	270	562	912	0	19	38	94	639	710	1,500
VERACRUZ	POZA RICA	3	29	69	78	209	61	449	2	51	122	171	235	199	780	5	80	191	249	444	260	1,229
VERACRUZ	VERACRUZ	0	12	19	57	170	95	353	0	83	131	94	331	600	1,239	0	95	150	151	501	695	1,592
ZACATECAS	ZACATECAS	2	31	36	69	227	45	410	1	99	118	233	220	105	776	3	130	154	302	447	150	1,186
	SUBTOTALES	358	1,182	1,780	3,713	18,307	8,068	33,408	376	2,083	3,463	6,172	15,554	23,224	50,872	734	3,265	5,243	9,885	33,861	31,292	84,280
	OFICINAS CENTRALES	98	2,310	4,441	6,991	23,312	14,525	51,677	107	2,560	5,471	9,920	26,096	35,152	79,306	205	4,870	9,912	16,911	49,408	49,677	130,983
	TOTALES	456	3,492	6,221	10,704	41,619	22,593	85,085	483	4,643	8,934	16,092	41,650	58,376	130,178	939	8,135	15,155	26,796	83,269	80,969	215,263

PROFEDET. Servicios de Asesoría otorgados (Iniciados), por Género y por Grupos Etarios, por Procuraduría Federal y Auxiliar
Reporte del 01/01/2011 al 31/12/2011

ENTIDAD FEDERATIVA	PROCURADURIA FEDERAL Y AUXILIAR	MUJERES INICIADOS							HOMBRES INICIADOS							TOTAL						
		MEJOR	18-24	25-30	31-40	41-59	MAYOR 60	SUBTOTAL	MEJOR	18-24	25-30	31-40	41-59	MAYOR 60	SUBTOTAL	MEJOR	18-24	25-30	31-40	41-59	MAYOR 60	TOTAL
AGUASCALIENTES	AGUASCALIENTES	9	71	67	126	482	300	1,055	5	158	164	280	504	1,013	2,124	14	229	231	406	986	1,313	3,179
BAJA CALIFORNIA	ENSENADA	1	5	13	24	71	44	158	0	13	29	44	74	121	261	1	18	42	68	145	165	439
BAJA CALIFORNIA	MEXICALI	0	4	17	38	37	44	140	0	13	25	39	48	74	199	0	17	42	77	85	118	339
BAJA CALIFORNIA	TUJUANA	4	11	14	30	136	249	444	5	11	23	59	115	528	741	9	22	37	89	251	777	1,185
BAJA CALIFORNIA SUR	LA PAZ	1	41	37	87	146	80	392	3	83	108	209	259	266	928	4	124	145	296	405	346	1,320
CAMPECHE	CAMPECHE	1	10	21	34	116	81	263	2	26	40	56	120	199	443	3	36	61	90	236	280	706
CHIAPAS	TUXTLA GTEZ.	0	5	9	29	129	24	196	0	5	17	31	118	86	257	0	10	26	60	247	110	453
CHIHUAHUA	CD. JUAREZ	1	16	23	60	200	165	465	0	4	8	32	114	265	443	1	20	31	92	314	450	908
CHIHUAHUA	CHIHUAHUA	1	4	16	62	263	278	624	2	10	12	32	163	708	927	3	14	28	94	426	986	1,551
COAHUILA	SALTILLO	1	8	5	29	287	136	466	0	7	7	26	179	531	750	1	15	12	55	466	667	1,216
COAHUILA	TORREON	0	13	9	37	296	135	490	1	3	8	28	193	405	638	1	16	17	65	489	540	1,128
COAHUILA	NUEVA ROSITA	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	2	0	0	1	0	0	2	3
COAHUILA	SABINAS	0	7	4	16	25	18	70	0	2	6	17	53	268	346	0	9	10	33	78	286	416
COLIMA	COLIMA	49	10	4	26	102	69	260	34	10	16	33	74	238	405	83	20	20	59	176	307	665
DURANGO	DURANGO	36	22	16	66	183	66	389	79	37	39	114	191	136	596	115	59	55	180	374	202	985
ESTADO DE MÉXICO	TOLUCA	3	29	53	86	137	89	397	0	58	82	175	223	308	846	3	87	135	261	360	397	1,243
GUANAJUATO	GUANAJUATO	1	34	19	67	411	99	631	4	50	55	122	340	199	770	5	84	74	189	751	298	1,401
GUERRERO	ACAPULCO	3	24	34	75	616	300	1,052	2	15	44	68	399	745	1,273	5	39	78	143	1,015	1,045	2,325
HIDALGO	PACHUCA	0	16	40	77	187	59	379	0	37	50	103	265	247	702	0	53	90	180	452	306	1,081
JALISCO	GUADALAJARA	1	53	65	93	253	430	895	2	64	132	212	281	1,331	2,022	3	117	197	305	534	1,761	2,917
MICHOACAN	MORELIA	2	17	18	47	245	82	411	1	19	27	48	181	260	536	3	36	45	95	426	342	947
MORELOS	CUERNAVACA	2	7	17	57	233	113	429	0	24	27	46	155	213	465	2	31	44	103	388	326	894
NAYARIT	TEPIC	0	25	54	86	421	189	775	1	37	80	135	293	455	1,001	1	62	134	221	714	644	1,776
NUEVO LEÓN	MONTERREY	1	2	6	28	408	184	629	1	1	3	19	361	699	1,084	2	3	9	47	769	883	1,713
OAXACA	OAXACA	0	9	18	35	183	73	318	0	14	22	35	137	216	424	0	23	40	70	320	289	742
PUEBLA	PUEBLA	20	49	99	169	1,289	600	2,226	16	101	146	295	976	1,695	3,229	36	150	245	464	2,265	2,295	5,455
QUERETARO	QUERETARO	133	1	7	9	189	85	424	114	1	9	10	94	242	470	247	2	16	19	283	327	894
QUINTANA ROO	CANCUN, Q. ROO	0	26	15	39	148	63	291	1	26	61	71	125	106	390	1	52	76	110	273	169	681
QUINTANA ROO	CD. DEL CARMEN	0	33	59	73	64	32	261	13	75	193	339	382	215	1,217	13	108	252	412	446	247	1,478
QUINTANA ROO	CHETUMAL	0	3	8	19	68	16	114	1	7	19	33	72	76	208	1	10	27	52	140	92	322
SAN LUIS POTOSI	SAN LUIS POTOSI	0	8	37	73	409	293	820	0	19	44	83	308	858	1,312	0	27	81	156	717	1,151	2,132
SINALOA	CULIACAN	3	18	28	64	359	175	647	1	15	27	57	209	412	721	4	33	55	121	568	587	1,368
SINALOA	MAZATLAN	0	3	6	16	45	42	112	0	4	12	28	50	150	244	0	7	18	44	95	192	356

PROFEDET. Servicios de Asesoría otorgados (Iniciados), por Género y por Grupos Etarios, por Procuraduría Federal y Auxiliar
Reporte del 01/01/2011 al 31/12/2011

ENTIDAD FEDERATIVA	PROCURADURIA FEDERAL Y AUXILIAR	MUJERES INICIADOS							HOMBRES INICIADOS							TOTAL						
		MENOR	18-24	25 - 30	31 - 40	41 -59	MAYOR 60	SUBTOTAL	MENOR	18 - 24	25 - 30	31 - 40	41 - 59	MAYOR 60	SUBTOTAL	MENOR	18 - 24	25 -30	31 - 40	41-59	MAYOR 60	TOTAL
SONORA	CANANEA	0	11	9	26	42	28	118	1	30	29	43	52	56	211	1	41	38	71	94	84	329
SONORA	GUAYMAS	0	4	6	11	18	24	63	0	37	55	89	125	100	406	0	41	61	100	143	124	469
SONORA	HERMOSILLO	0	11	19	33	320	123	506	0	8	25	39	172	393	637	0	19	44	72	492	516	1,143
TABASCO	VILLAHERMOSA	0	14	44	50	160	45	313	0	44	111	184	290	250	879	0	58	155	234	450	295	1,192
TAMAULIPAS	CD. VICTORIA	1	14	19	19	123	38	214	0	17	23	49	123	228	440	1	31	42	68	246	266	654
TAMAULIPAS	REYNOSA	0	12	19	17	156	33	237	1	12	26	48	122	97	308	1	24	47	65	278	130	545
TAMAULIPAS	TAMPICO	0	9	6	25	252	170	462	0	9	23	48	220	729	1,029	0	18	29	73	472	899	1,491
TLAXCALA	TLAXCALA	0	15	40	49	205	36	345	0	20	46	69	224	221	580	0	35	86	118	429	257	925
VERACRUZ	COATZACOALCOS	0	11	19	31	120	71	252	0	15	43	84	178	260	580	0	26	62	115	298	331	832
VERACRUZ	JALAPA	1	2	9	43	494	110	659	0	9	19	33	358	250	669	1	11	26	76	852	360	1,328
VERACRUZ	JALAPA	1	23	22	49	367	123	585	3	46	50	89	329	365	882	4	69	72	138	696	488	1,467
VERACRUZ	ORIZABA	0	3	8	29	182	78	300	0	8	13	22	136	298	477	0	11	21	51	318	376	777
VERACRUZ	POZA RICA	2	17	42	50	121	40	272	1	32	75	113	162	140	523	3	49	117	163	283	180	795
VERACRUZ	VERACRUZ	0	8	11	30	87	59	195	0	44	66	49	171	341	673	0	52	79	79	258	400	868
ZACATECAS	ZACATECAS	1	19	24	36	117	25	224	1	77	94	168	149	64	553	2	96	118	206	266	89	777
	SUBTOTALES	279	757	1,136	2,279	10,902	5,616	20,969	295	1,357	2,237	4,006	9,867	17,079	34,841	574	2,114	3,373	6,285	20,769	22,695	55,810
	OFICINAS CENTRALES	98	2,272	4,372	6,803	21,529	12,100	47,174	106	2,532	5,381	9,659	24,991	29,321	71,990	204	4,804	9,753	16,462	46,520	41,421	119,164
	TOTALES	377	3,029	5,508	9,082	32,431	17,716	68,143	401	3,889	7,618	13,665	34,858	46,400	106,831	778	6,918	13,126	22,747	67,289	64,116	174,974

PROFEDET. Servicios de Conciliación otorgados (Iniciados), por Género y por Grupos Etarios, por Procuraduría Federal y Auxiliar
Reporte del 01/01/2011 al 31/12/2011

ENTIDAD FEDERATIVA	PROCURADURIA FEDERAL Y AUXILIAR	MUJERES INICIADOS							HOMBRES INICIADOS							TOTAL						
		MENOR	18-24	25 - 30	31 - 40	41 - 59	MAYOR 60	SUBTOTAL	MENOR	18 - 24	25 - 30	31 - 40	41 - 59	MAYOR 60	SUBTOTAL	MENOR	18 - 24	25 - 30	31 - 40	41-59	MAYOR 60	TOTAL
AGUASCALIENTES	AGUASCALIENTES	1	16	10	22	20	0	69	1	42	41	65	52	7	208	2	58	51	87	72	7	277
BAJA CALIFORNIA	ENSENADA	1	3	6	12	9	2	33	0	9	15	28	30	4	86	1	12	21	40	39	6	119
BAJA CALIFORNIA	MEXICALI	0	3	14	31	17	9	74	0	12	24	36	31	8	111	0	15	38	67	48	17	185
BAJA CALIFORNIA	TUJUANA	0	3	7	6	8	0	24	0	8	12	32	15	5	72	0	11	19	38	23	5	96
BAJA CALIFORNIA SUR	LA PAZ	0	1	3	4	3	0	11	0	3	8	16	11	3	41	0	4	11	20	14	3	52
CAMPECHE	CAMPECHE	0	5	13	14	2	1	35	2	10	18	27	16	0	73	2	15	31	41	18	1	108
CHIAPAS	TUXTLA GTEZ.	0	4	6	7	2	1	20	0	3	15	17	15	6	56	0	7	21	24	17	7	76
CHIHUAHUA	CD. JUAREZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CHIHUAHUA	CHIHUAHUA	0	0	2	2	1	0	5	0	2	1	3	1	0	7	0	2	3	5	2	0	12
COAHUILA	SALTILLO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	2	0	0	2
COAHUILA	TORREON	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COAHUILA	NUEVA ROSITA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COAHUILA	SABINAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COLIMA	COLIMA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	3	3
DURANGO	DURANGO	0	3	1	1	4	1	10	5	2	2	4	4	1	18	5	5	3	5	8	2	28
ESTADO DE MÉXICO	TOLUCA	0	3	14	16	9	1	43	0	13	20	49	29	7	118	0	16	34	65	38	8	161
GUANAJUATO	GUANAJUATO	1	19	15	39	41	6	121	0	33	39	82	77	12	243	1	52	54	121	118	18	364
GUERRERO	ACAPULCO	0	3	5	4	12	2	26	0	1	10	2	17	0	30	0	4	15	6	29	2	56
HIDALGO	PACHUCA	0	10	12	18	14	4	58	0	18	19	37	31	5	110	0	28	31	55	45	9	168
JALISCO	GUADALAJARA	1	40	42	45	31	6	165	0	47	89	121	62	15	334	1	87	131	166	93	21	499
MICHOACAN	MORELIA	0	5	7	10	5	3	30	0	7	16	11	10	2	46	0	12	23	21	15	5	76
MORELOS	CUERNAVACA	2	1	5	16	23	4	51	0	9	14	14	25	6	68	2	10	19	30	48	10	119
NAYARIT	TEPIC	0	4	4	8	8	0	24	0	1	11	22	23	2	59	0	5	15	30	31	2	83
NUEVO LEÓN	MONTERREY	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
OAXACA	OAXACA	0	3	8	6	5	2	24	0	4	11	6	15	2	38	0	7	19	12	20	4	62
PUEBLA	PUEBLA	5	40	70	106	153	27	401	5	76	120	211	239	46	697	10	116	190	317	392	73	1,098
QUERETARO	QUERETARO	4	2	4	9	47	3	69	9	10	18	31	31	2	101	13	12	22	40	78	5	170
QUINTANA ROO	CANCUN, Q. ROO	0	11	11	15	10	0	47	0	17	46	41	23	0	127	0	28	57	56	33	0	174
QUINTANA ROO	CD. DEL CARMEN	0	5	8	9	5	1	28	0	17	43	86	67	3	216	0	22	51	95	72	4	244
QUINTANA ROO	CHETUMAL	0	0	4	4	2	0	10	1	4	8	7	3	0	23	1	4	12	11	5	0	33
SAN LUIS POTOSI	SAN LUIS POTOSI	0	0	2	3	2	0	7	0	3	4	3	12	1	23	0	3	6	6	14	1	30
SINALOA	CULIACAN	1	3	4	17	30	5	60	1	6	9	18	21	8	63	2	9	13	35	51	13	123
SINALOA	MAZATLAN	0	1	0	2	2	1	6	0	3	7	12	12	0	34	0	4	7	14	14	1	40

PROFEDET. Servicios de Conciliación otorgados (Iniciados), por Género y por Grupos Etarios, por Procuraduría Federal y Auxiliar
Reporte del 01/01/2011 al 31/12/2011

ENTIDAD FEDERATIVA	PROCURADURIA FEDERAL Y AUXILIAR	MUJERES INICIADOS							HOMBRES INICIADOS							TOTAL						
		MIENOR	18-24	25 - 30	31 - 40	41 - 59	MAYOR 60	SUBTOTAL	MIENOR	18 - 24	25 - 30	31 - 40	41 - 59	MAYOR 60	SUBTOTAL	MIENOR	18 - 24	25 - 30	31 - 40	41-59	MAYOR 60	TOTAL
SONORA	CANANEA	0	5	3	11	8	0	27	0	17	14	22	21	2	76	0	22	17	33	29	2	103
SONORA	GUAYMAS	0	3	4	7	8	2	24	0	30	39	68	97	19	253	0	33	43	75	105	21	277
SONORA	HERMOSILLO	0	1	5	5	1	0	12	0	2	11	9	10	1	33	0	3	16	14	11	1	45
TABASCO	VILLAHERMOSA	0	8	32	33	38	3	114	0	35	85	124	153	10	407	0	43	117	157	191	13	521
TAMAULIPAS	CD. VICTORIA	0	0	1	0	6	0	7	0	1	1	1	2	2	7	0	1	2	1	8	2	14
TAMAULIPAS	REYNOSA	0	0	0	2	2	0	4	0	2	2	8	16	2	30	0	2	2	10	18	2	34
TAMAULIPAS	TAMPICO	0	1	0	1	2	0	4	0	0	6	5	7	2	20	0	1	6	6	9	2	24
TLAXCALA	TLAXCALA	0	7	20	15	3	0	45	0	10	15	24	19	3	71	0	17	35	39	22	3	116
VERACRUZ	COATZACOALCOS	0	1	2	5	0	0	8	0	3	9	11	12	2	37	0	4	11	16	12	2	45
VERACRUZ	JALAPA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	1	0	4	0	0	1	2	1	0	4
VERACRUZ	MERIDA	1	9	7	21	7	2	47	1	29	30	50	40	2	152	2	38	37	71	47	4	199
VERACRUZ	ORIZABA	0	2	2	5	1	0	10	0	4	8	8	5	4	29	0	6	10	13	6	4	39
VERACRUZ	POZA RICA	1	11	17	19	14	2	64	1	18	39	46	26	4	134	2	29	56	65	40	6	198
VERACRUZ	VERACRUZ	0	4	7	12	15	1	39	0	38	59	34	125	103	359	0	42	66	46	140	104	398
ZACATECAS	ZACATECAS	1	7	7	10	8	1	34	0	20	21	47	23	7	118	1	27	28	57	31	8	152
	SUBTOTALES	19	247	384	574	578	90	1,892	26	569	960	1,442	1,429	311	4,737	45	816	1,344	2,016	2,007	401	6,629
	OFICINAS CENTRALES	0	12	24	42	117	15	210	0	15	40	89	114	21	279	0	27	64	131	231	36	489
	TOTALES	19	259	408	616	695	105	2,102	26	584	1,000	1,531	1,543	332	5,016	45	843	1,408	2,147	2,238	437	7,118



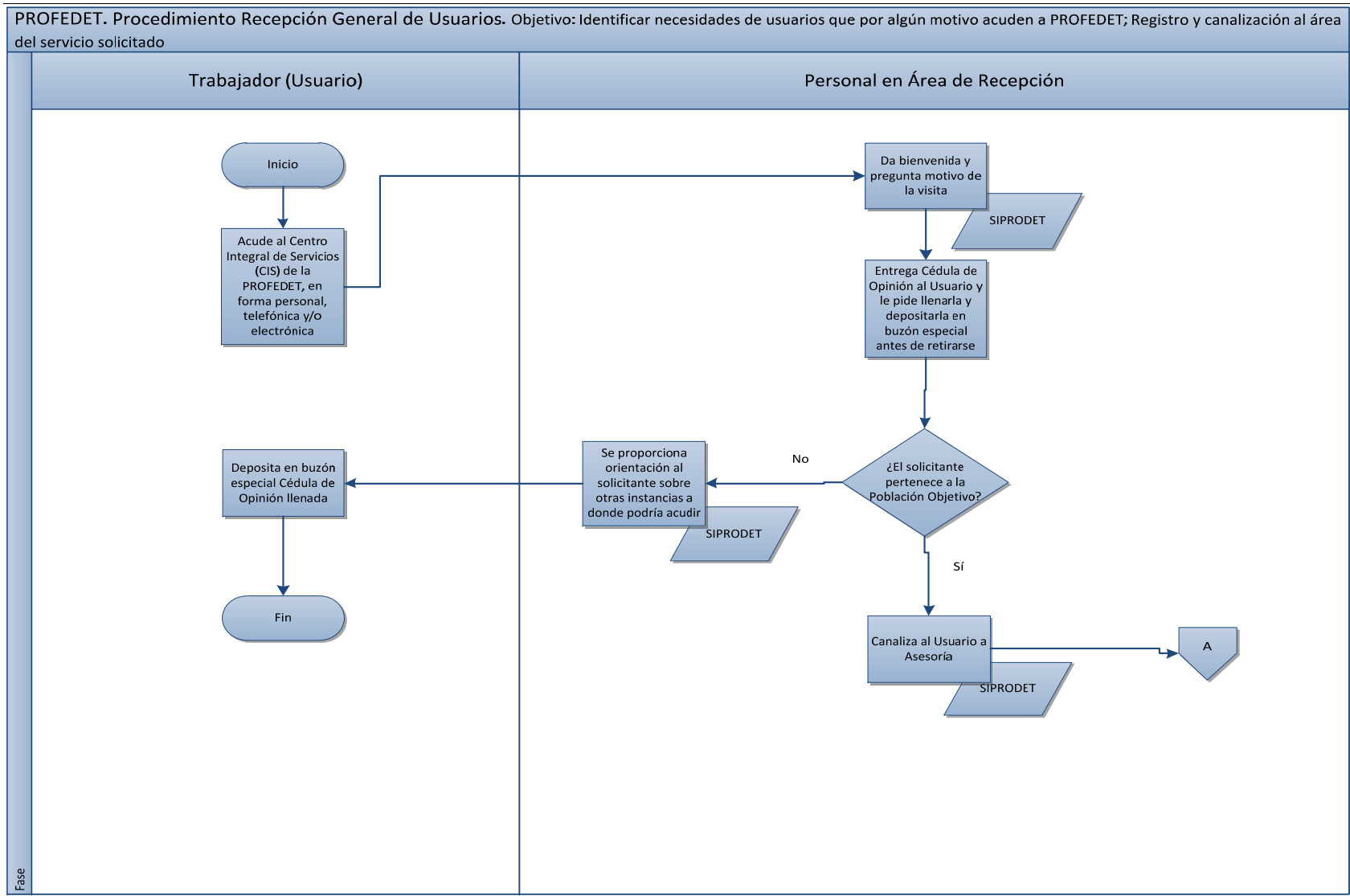
PROFEDET. Servicios de Juicios de Amparo otorgados (Iniciados), por Género y por Grupos Etarios, por Procuraduría Federal y Auxiliar
Reporte del 01/01/2011 al 31/12/2011

ENTIDAD FEDERATIVA	PROCURADURIA FEDERAL Y AUXILIAR	MUJERES INICIADOS							HOMBRES INICIADOS							TOTAL						
		MENOR	18-24	25 - 30	31 - 40	41 - 59	MAYOR 60	SUBTOTAL	MENOR	18 - 24	25 - 30	31 - 40	41 - 59	MAYOR 60	SUBTOTAL	MENOR	18 - 24	25 - 30	31 - 40	41-59	MAYOR 60	TOTAL
AGUASCALIENTES	AGUASCALIENTES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1
BAJA CALIFORNIA	ENSENADA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	3	0	0	0	0	1	2	3
BAJA CALIFORNIA	MEXICALI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BAJA CALIFORNIA	TIJUANA	0	0	1	7	19	8	35	0	1	0	5	7	22	35	0	1	1	12	26	30	70
BAJA CALIFORNIA SUR	LA PAZ	0	0	0	1	1	1	3	0	0	1	1	3	3	8	0	0	1	2	4	4	11
CAMPECHE	CAMPECHE	0	0	0	0	7	7	14	0	0	1	0	7	30	38	0	0	1	0	14	37	52
CHIAPAS	TUXTLA GTEZ.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CHIHUAHUA	CD. JUAREZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CHIHUAHUA	CHIHUAHUA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COAHUILA	SALTILLO	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	0	2	2	0	0	0	2	1	0	3
COAHUILA	TORREON	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COAHUILA	NUEVA ROSITA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COAHUILA	SABINAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COLIMA	COLIMA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DURANGO	DURANGO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ESTADO DE MÉXICO	TOLUCA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
GUANAJUATO	GUANAJUATO	0	0	0	0	8	2	10	0	0	0	0	6	0	6	0	0	0	0	14	2	16
GUERRERO	ACAPULCO	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
HIDALGO	PACHUCA	0	0	0	1	1	0	2	0	0	0	1	4	1	6	0	0	0	2	5	1	8
JALISCO	GUADALAJARA	0	1	1	4	2	0	8	0	1	1	3	3	1	9	0	2	2	7	5	1	17
MICHOACAN	MORELIA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MORELOS	CUERNAVACA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NAVARRIT	TEPIC	0	0	0	4	7	5	16	0	1	0	0	3	7	11	0	1	0	4	10	12	27
NUEVO LEON	MONTERREY	0	0	0	0	1	5	6	0	0	0	0	4	14	18	0	0	0	0	5	19	24
OAXACA	OAXACA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PUEBLA	PUEBLA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
QUERETARO	QUERETARO	0	0	0	0	15	10	25	0	0	0	0	10	9	19	0	0	0	0	25	19	44
QUINTANA ROO	CANCUN, Q. ROO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
QUINTANA ROO	CD. DEL CARMEN	0	0	2	3	4	3	12	0	0	8	11	21	4	44	0	0	10	14	25	7	56
QUINTANA ROO	CHETUMAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SAN LUIS POTOSI	SAN LUIS POTOSI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1
SINALOA	CULIACAN	0	0	0	0	3	5	8	0	0	0	1	2	14	17	0	0	0	1	5	19	25

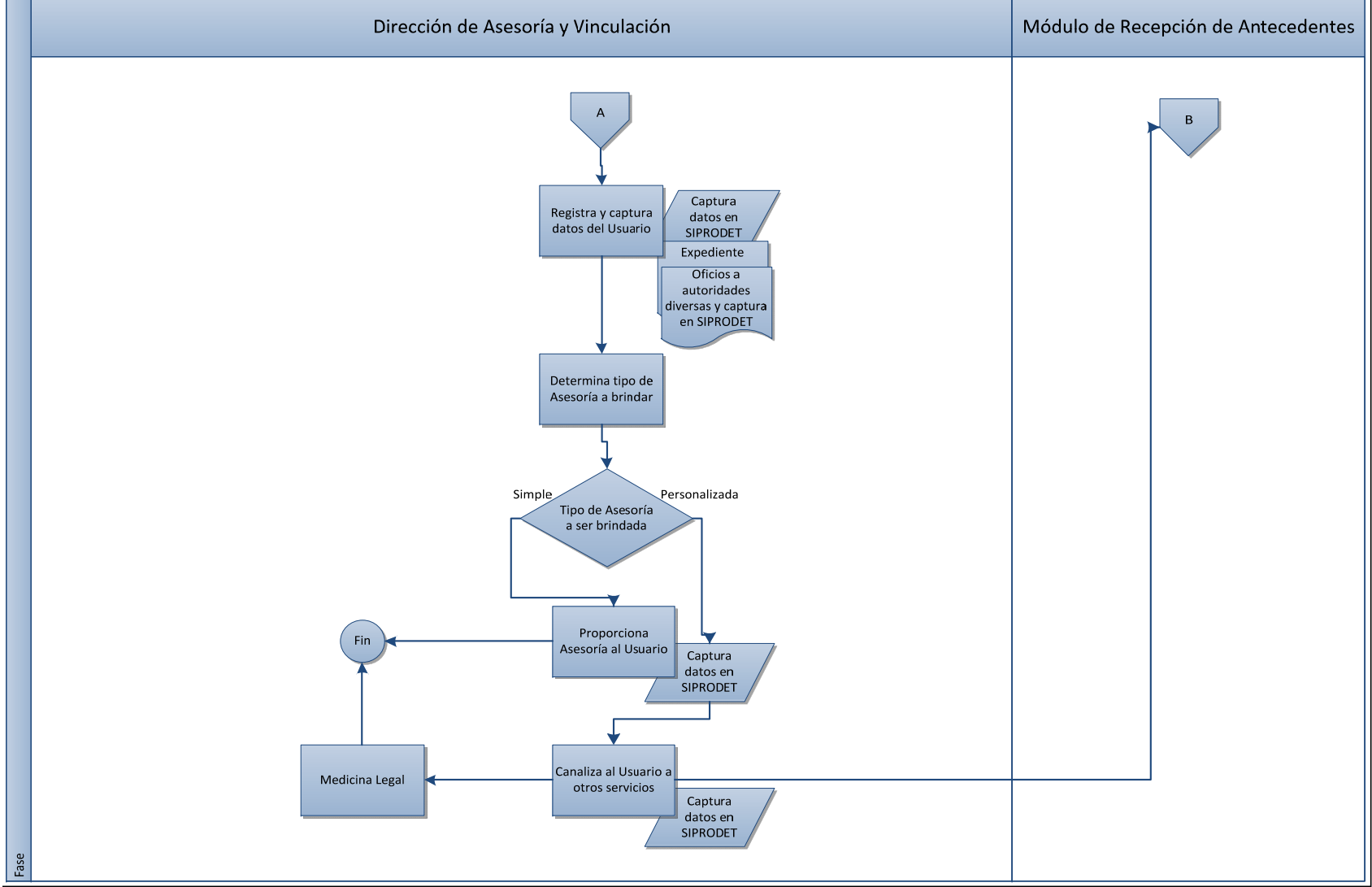
PROFEDET. Servicios de Juicios de Amparo otorgados (Iniciados), por Género y por Grupos Etarios, por Procuraduría Federal y Auxiliar
Reporte del 01/01/2011 al 31/12/2011

ENTIDAD FEDERATIVA	PROCURADURIA FEDERAL Y AUXILIAR	MUJERES INICIADOS							HOMBRES INICIADOS							TOTAL						
		MENOR	18-24	25 - 30	31 - 40	41 - 59	MAYOR 60	SUBTOTAL	MENOR	18 - 24	25 - 30	31 - 40	41 - 59	MAYOR 60	SUBTOTAL	MENOR	18 - 24	25 - 30	31 - 40	41-59	MAYOR 60	TOTAL
SONORA	CANANEA	0	1	2	3	11	6	23	0	2	0	3	7	11	23	0	3	2	6	18	17	46
SONORA	GUAYMAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SONORA	HERMOSILLO	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
TABASCO	VILLAHERMOSA	0	1	1	5	11	20	38	0	1	4	9	20	146	180	0	2	5	14	31	166	218
TAMAULIPAS	CD. VICTORIA	0	0	0	0	2	2	4	0	0	1	1	1	2	5	0	0	1	1	3	4	9
TAMAULIPAS	REYNOSA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TAMAULIPAS	TAMPICO	0	0	0	2	11	1	14	0	0	2	15	5	9	31	0	0	2	17	16	10	45
TLAXCALA	TLAXCALA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VERACRUZ	COATZACOALCOS	0	0	0	0	3	1	4	0	0	0	3	2	3	8	0	0	0	3	5	4	12
VERACRUZ	JALAPA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VERACRUZ	MERIDA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1
VERACRUZ	ORIZABA	0	0	0	0	9	0	9	0	0	0	0	4	3	7	0	0	0	0	13	3	16
VERACRUZ	POZA RICA	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	0	2
VERACRUZ	VERACRUZ	0	0	0	3	7	6	16	0	0	2	1	3	40	46	0	0	2	4	10	46	62
ZACATECAS	ZACATECAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	SUBTOTALES	0	3	7	33	126	83	252	0	6	20	56	116	322	520	0	9	27	89	242	405	772
	OFICINAS CENTRALES	0	9	11	36	214	1,137	1,407	0	3	8	46	221	2,813	3,091	0	12	19	82	435	3,950	4,498
	TOTALES	0	12	18	69	340	1,220	1,659	0	9	28	102	337	3,135	3,611	0	21	46	171	677	4,355	5,270

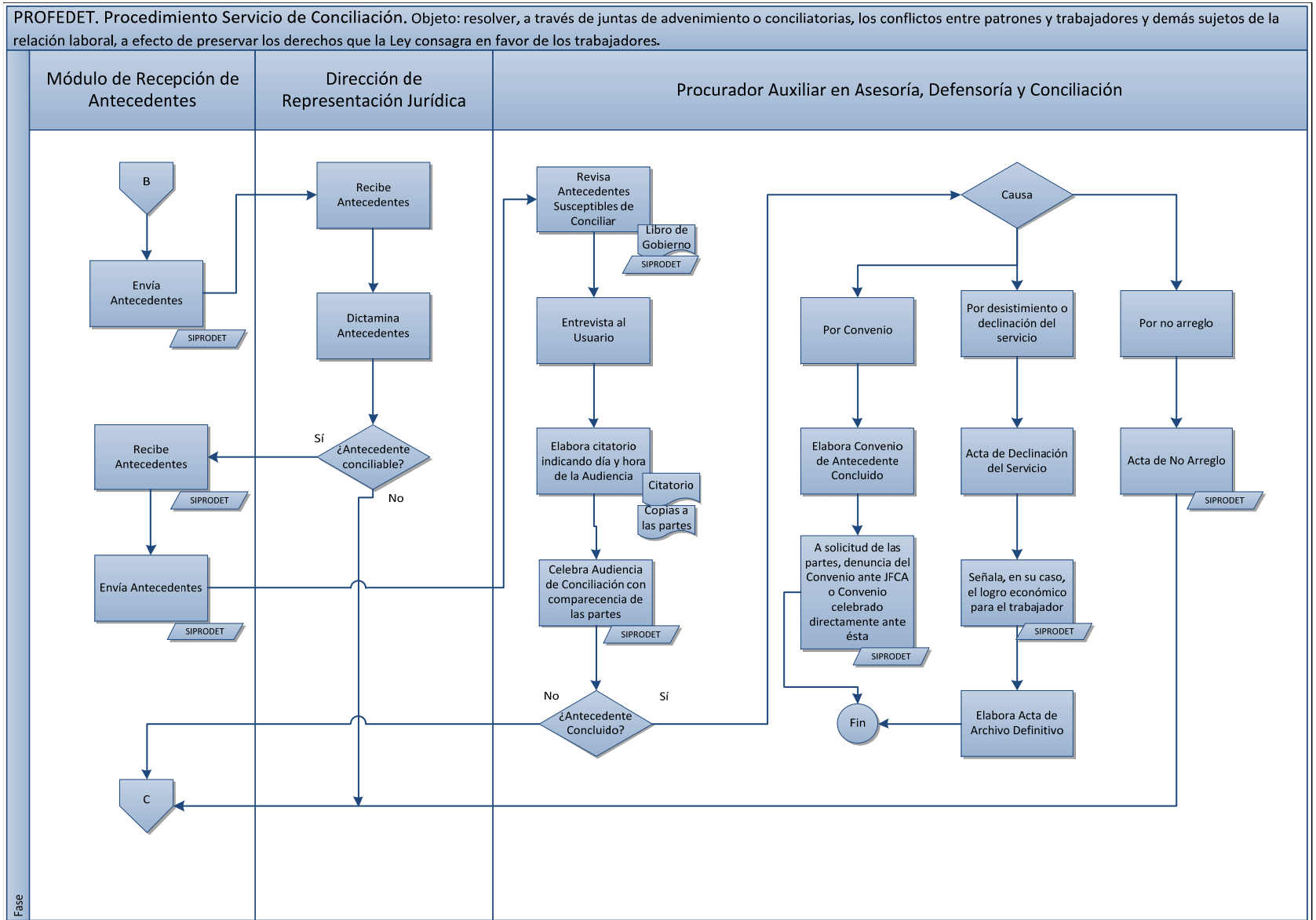
Anexo 13 “Diagramas de flujo de los Componentes y procesos claves”

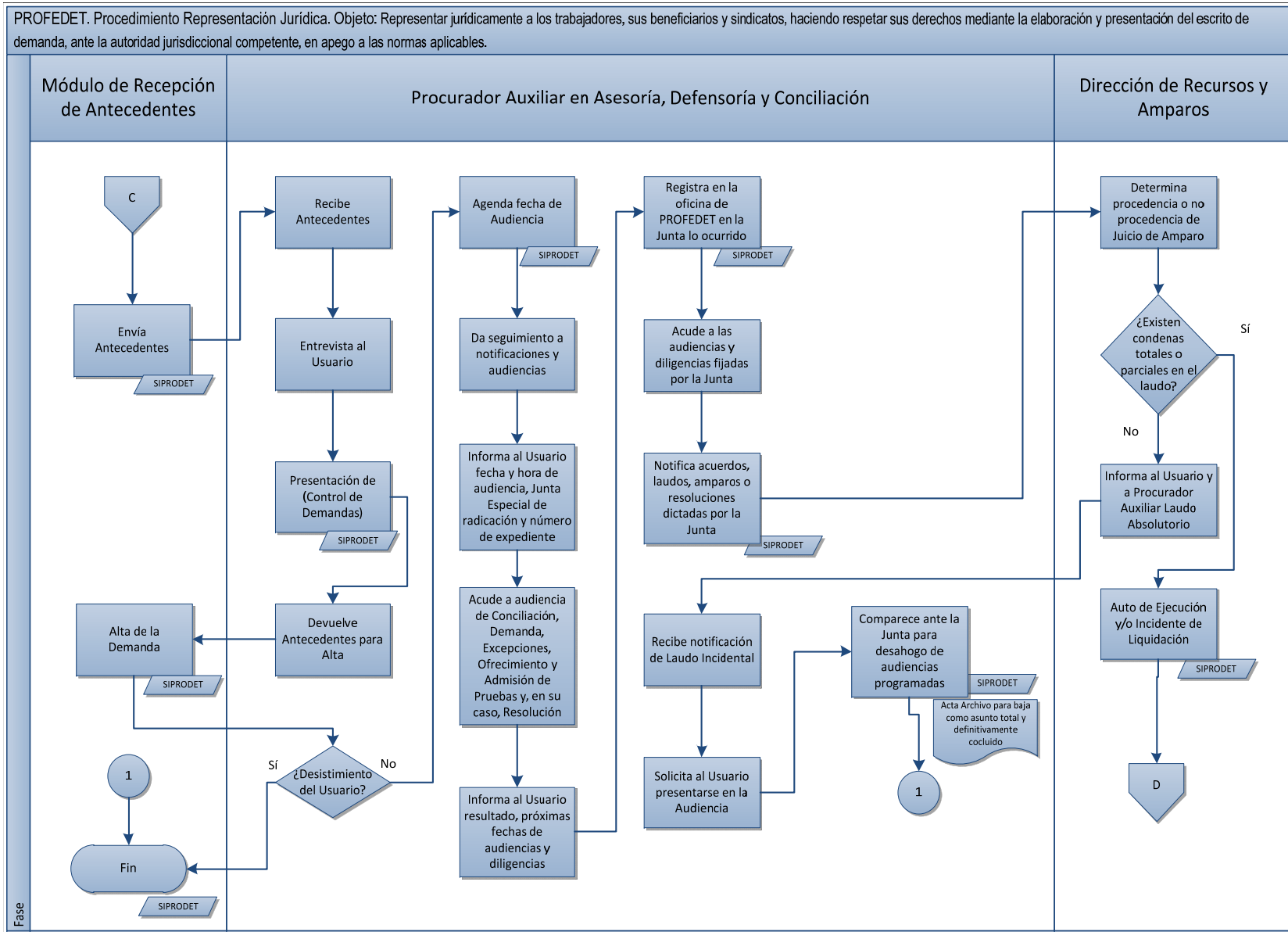


PROFEDET- Procedimiento Servicio de Asesoría. Objetivo: Proporcionar a los trabajadores, sus sindicatos o beneficiarios, orientación jurídica gratuita respecto al contenido y alcance de las normas de trabajo y de previsión y seguridad sociales, ya sea de manera personal, por teléfono, correo o cualquier otro medio de comunicación, para prevenir o resolver conflictos laborales.

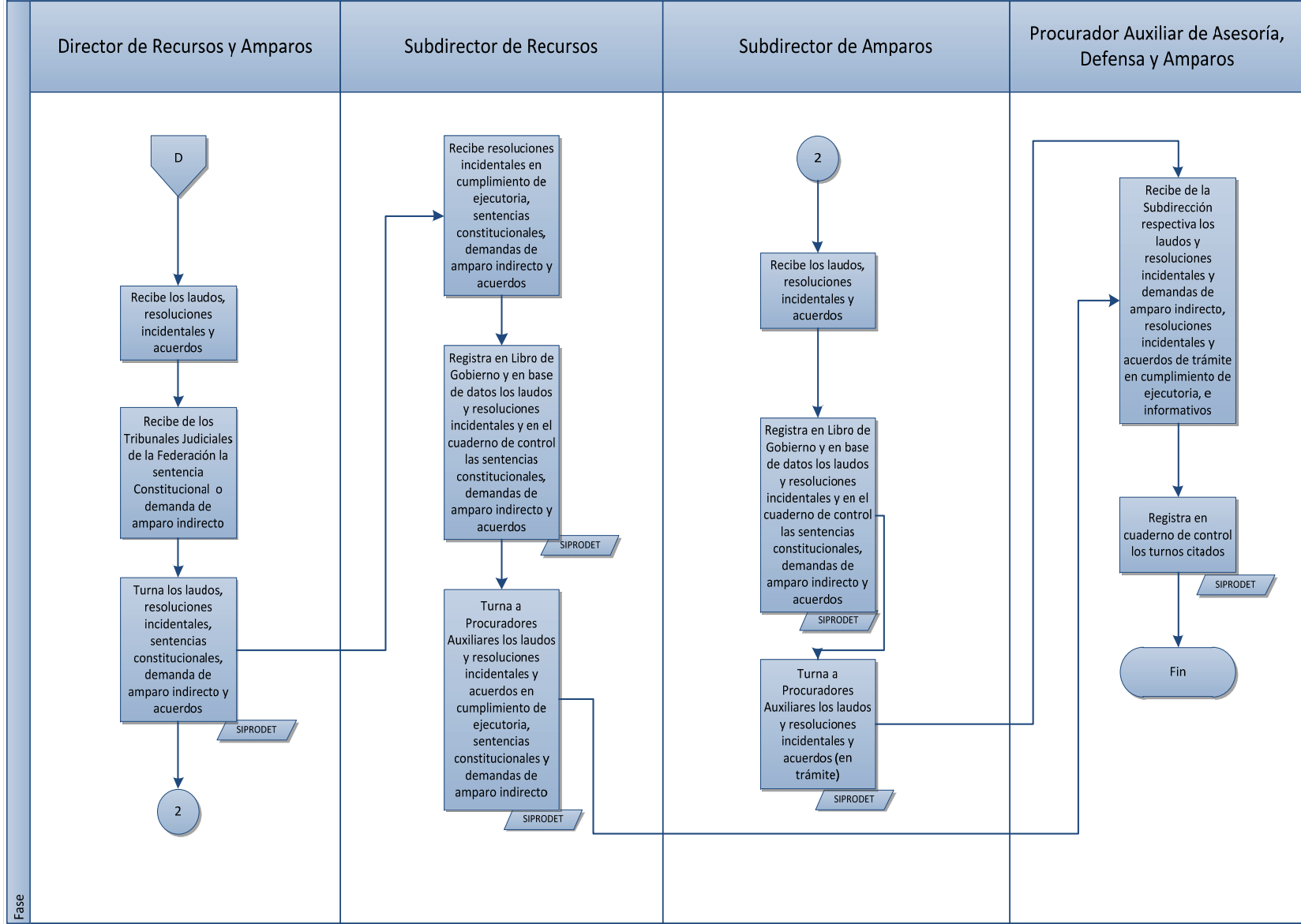


Fase





PROFEDET. Procedimiento Recursos y Amparos. Objeto: Defender los derechos de los trabajadores, sus beneficiarios y sindicatos a través de la interposición de juicios y de recursos procedentes de la Ley de Amparo, a fin de lograr que se les restituyan sus garantías.



Anexo 14 " Gastos desglosados del programa"

A continuación se presenta un desglose de gastos del programa, correspondientes al Ejercicio Fiscal 2010:

Partida	Concepto	Presupuesto Ejercido
A. Gastos en Operación:		167,765,156.31
a. Directos:		166,691,162.95
<i>i. Gasto derivado de los subsidios monetarios y/o no monetarios entregados a la población atendida.</i>		29,484,517.11
2101	Materiales y Útiles de Oficina	810,540.97
2102	Material de Limpieza	22,883.94
2105	Materiales y Útiles de Impresión y Reproducción	38,145.57
2106	Materiales y Útiles para el Procesamiento en Equipos y Bienes Informáticos	1,465,056.42
2107	Material para Información en Actividades de Investigación Científica y Tecnológica	18,966.00
2204	Productos Alimenticios para el Personal en las Instalaciones de las Dependencias y Entidades	141,471.08
2206	Productos Alimenticios para el Personal Derivado de Actividades Extraordinarias	2,785.10
2301	Refacciones, Accesorios y Herramientas	14,626.26
2302	Refacciones y Accesorios para Equipo de Cómputo	115,086.81
2303	Utensilios para el Servicio de Alimentación	1,050.00
2401	Materiales de Construcción	16,687.49
2402	Estructuras y Manufacturas	59,570.42
2403	Materiales Complementarios	3,324.00
2404	Material Eléctrico y Electrónico	25,596.03
2504	Medicinas y Productos Farmacéuticos	81,098.73
2505	Materiales Accesorios y Suministros Médicos	0.00
2701	Vestuario, Uniformes y Blancos	34,604.80
2702	Prendas de Protección Personal	8,651.05
3101	Servicio Postal	347,333.62
3102	Servicio Telegráfico	49,899.27
3103	Servicio Telefónico Convencional	1,794,935.61
3104	Servicio de Telefonía Celular	87,231.73
3106	Servicio de Energía Eléctrica	1,209,058.12
3107	Servicio de Agua	4,286.00
3108	Servicios de Telecomunicaciones	2,749,739.96
3109	Servicios de Conducción de Señales Analógicas y Digitales	7,623.00
3201	Arrendamiento de Edificios y Locales	11,112,710.95
3203	Arrendamiento de Maquinaria y Equipo	131,579.84
3204	Arrendamiento de Bienes Informáticos	683,134.56
3306	Servicio de Informática	190,819.28
3308	Estudios e Investigaciones	0.00
3402	Fletes y Maniobras	142,347.33
3403	Servicios Bancarios y Financieros	139,218.74
3404	Seguros de Bienes Patrimoniales	282,163.64
3407	Otros Impuestos y Derechos	79,379.45
3409	Patentes, Regalías y Otros	322,169.12
3411	Servicios de Vigilancia	1,048,936.84
3413	Otros Servicios Comerciales	97,796.40
3414	Subcontratación de Servicios con Terceros	707,419.59
3418	Impuestos sobre Nóminas	2,660,255.88
3602	Impresión y Elaboración de Material Informativo derivado de la Operación y Administración de las Dependencias y Entidades	98,657.27
3603	Información en Medios Masivos derivada de la Operación y Administración de las Dependencias y Entidades	21,968.00
3701	Difusión de Mensajes sobre Programas y Actividades Gubernamentales	833,312.17
3803	Gastos de Orden Social	696.00
3811	Pasajes Nacionales para Servidores Públicos de Mando en el Desempeño de Comisiones y Funciones Oficiales	520,738.37
3817	Viáticos Nacionales para Servidores Públicos en el Desempeño de Funciones Oficiales	466,109.48
3820	Instalación del Personal Federal	0.00
3821	Gastos para Alimentación de Servidores Públicos de Mando	0.00
3830	Participaciones en Órganos de Gobierno	0.00
3901	Penas, Multas, Accesorios y Actualizaciones	0.00
3905	Pago de Liquidaciones	834,852.22

Partida	Concepto	Presupuesto Ejercido
A. Gastos en Operación:		167,765,156.31
a. Directos:		166,691,162.95
<i>ii. Gasto en personal para la realización del programa.</i>		137,206,645.84
1103	Sueldos Base	37,516,796.99
1202	Sueldos Base al Personal eventual	0.00
1301	Prima Quincenal por Años de Servicios Efectivos Prestados	308,378.44
1305	Primas de Vacaciones y Dominical	975,097.95
1306	Gratificación de Fin de Año	13,574,772.56
1319	Remuneraciones por Horas Extraordinarias	147,313.97
1322	Compensaciones Adicionales por Servicios Especiales	0.00
1325	Compensación por Actualización y Formación Académica	1,098,946.50
1401	Aportaciones al ISSSTE	3,929,703.73
1403	Aportaciones al FOVISSSTE	1,971,111.65
1404	Cuotas para el Seguro de Vida del Personal Civil	1,297,892.27
1406	Cuotas para el Seguro de Gastos Médicos del Personal Civil	1,304,519.76
1407	Cuotas para el Seguro de Separación Individualizado	7,776,548.52
1408	Cuotas para el Seguro Colectivo de Retiro	217,168.06
1413	Aportaciones al Sistema de Ahorro para el Retiro	788,445.43
1414	Aportaciones al Seguro de Cesantía en Edad Avanzada y Vejez	1,251,657.79
1415	Depósitos para el Ahorro Solidario	75,171.96
1505	Prestaciones de Retiro	0.00
1507	Prestaciones Establecidas por Condiciones Generales de Trabajo o Contratos Colectivos de Trabajo	622,300.25
1509	Compensación Garantizada	56,273,441.70
1511	Asignaciones Adicionales al Sueldo	3,314,048.74
1512	Otras Prestaciones	3,047,422.68
1702	Estímulos al Personal Operativo	1,715,906.89
1801	Incrementos a las Percepciones	0.00
1803	Otras Medidas de Carácter Laboral y Económicas	0.00
1804	Previsiones para Aportaciones al ISSSTE	0.00
1805	Previsiones para Aportaciones al FOVISSSTE	0.00
1806	Previsiones para Aportaciones al Fondo de Ahorro para el Retiro	0.00
1807	Previsiones para Aportaciones al Seguro de Cesantía en Edad Avanzada y Vejez	0.00
1808	Previsiones para los Depósitos al Ahorro Solidario	0.00
b. Indirectos:		1,073,993.36
3304	Otras Asesorías para la Operación de Programas	61,909.95
3305	Servicios para Capacitación a Servidores Públicos	831,191.56
3804	Congresos y Convenciones	0.00
3808	Pasajes Nacionales para Labores en Campo y Supervisión	180,891.85

Partida	Concepto	Presupuesto Ejercido
B. Gastos en mantenimiento:		3,269,305.88
2603	Combustibles, Lubricantes y Aditivos para vehículos terrestres, aéreos, marítimos, lacustres y fluviales asignados a Servicio Público	215,162.00
2604	Combustibles, Lubricantes y Aditivos para vehículos terrestres, aéreos, marítimos, lacustres y fluviales destinados a Servicios Administrativos	105,772.07
3501	Mantenimiento y Conservación de Mobiliario y Equipo de Administración	87,847.84
3502	Mantenimiento y Conservación de Bienes Informáticos	642,647.73
3503	Mantenimiento y Conservación de Maquinaria y Equipo	0.00
3504	Mantenimiento y Conservación de Inmuebles	867,772.69
3505	Servicio de Lavandería, Limpieza, Higiene y Fumigación	1,205,742.56
3506	Mantenimiento y Conservación de Vehículos terrestres, aéreos, marítimos, lacustres y fluviales	144,360.99
C. Gastos en capital:		412,950.87
5101	Mobiliario	0.00
5102	Equipo de Administración	132,382.68
5103	Equipo Educativo y Recreativo	14,860.97
5204	Equipos y Aparatos de Comunicaciones y Telecomunicaciones	0.00
5206	Bienes Informáticos	0.00
5304	Vehículos y Equipos terrestres, aéreos, marítimos, lacustres, fluviales destinados a Servicios Administrativos	0.00
5401	Equipo Médico y de Laboratorio	0.00
5402	Instrumental Médico y de Laboratorio	7,013.36
5902	Otros Bienes Muebles	258,693.86
7000	Ayudas, Otras Erogaciones y Pensiones:	169,580.00
Total		171,616,993.06
D. Gasto Unitario:		840.37



Anexo 15 "Avance de los Indicadores respecto de sus metas"

Nombre del Programa: Procuración de Justicia Laboral

Modalidad: "E" Prestación de Servicios Públicos

Dependencia/Entidad: Secretaría del Trabajo y Previsión Social

Unidad Responsable: Procuraduría Federal de Defensa del Trabajo (PROFEDET)

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación:2011

Nivel de Objetivo	Nombre del Indicador	Frecuencia de Medición	Unidad de Medida	2011			Justificación
				Meta	Valor Alcanzado	Avance (%)	
Fin	1. Resolución de la conflictividad laboral de competencia federal a través de conciliaciones y mediaciones promovidas por la PROFEDET	Mensual	Porcentaje	66.0%	73.3%	111.1%	Concretar negociaciones amistosas depende de la conflictividad laboral que se presenta, ya que por su naturaleza jurídica no siempre son susceptibles de conciliar o no es posible persuadir al trabajador de llegar a un acuerdo en su queja o reclamo laboral.
	2. Resolución de la conflictividad laboral de competencia federal a través de juicios promovidos por la PROFEDET	Mensual	Porcentaje	91.0%	88.8%	97.6%	Existencia de acuerdos privados que llevan al trabajador a determinar, de manera personal, concluir el proceso de representación jurídica con la Institución.
Propósito	Conclusión de conflictos laborales reportados por la población objetivo	Mensual	Porcentaje	93.6%	122.6%	131.0%	Desahogo de asuntos pendientes, tanto de conciliaciones, como de juicios de meses anteriores. Una causal importante en este incremento es el servicio que se brinda a los usuarios que acuden para el reclamo de sus fondos de ahorro para el retiro.
Componentes	1. Porcentaje de los servicios de asesoría y orientación laboral otorgados en no más de 15 minutos después del registro	Mensual	Porcentaje	95.0%	86.7%	91.3%	Aumento y concentración de solicitantes en forma inesperada; petición de los usuarios de los servicios en oficinas centrales para que se revisara su documentación previamente. Esta situación incrementó el tiempo de atención requerido.
	2. Porcentaje de servicios de conciliación y mediación laboral proporcionados	Mensual	Porcentaje	95.0%	99.4%	104.6%	No aplica.
	3. Porcentaje de demandas de juicios interpuestas ante la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje en no más de 30 días hábiles contados a partir de la integración del expediente	Mensual	Porcentaje	95.0%	80.7%	84.9%	Aumento de las cargas de trabajo generada por la atención de solicitudes de devolución de las cuentas de retiro y las demandas de ex trabajadores de la extinta Compañía de Luz y Fuerza del Centro.
	4. Porcentaje de demandas de amparo interpuestas ante la autoridad en no más de 15 días hábiles a partir del día siguiente en que haya surtido efectos la notificación del laudo	Mensual	Porcentaje	100.0%	99.9%	99.9%	No aplica.
Actividades	1. Cumplimiento de Programa en el servicio de asesoría	Mensual	Porcentaje	100.0%	121.4%	121.4%	Incremento de los trabajadores cuyo reclamo de derechos estuvo asociado a sus aportaciones y prestaciones sociales, principalmente.
	2. Cumplimiento de Programa en el servicio de conciliación y mediación laboral	Mensual	Porcentaje	100.0%	92.3%	92.3%	Concretar negociaciones amistosas depende de la conflictividad laboral que se presenta, ya que por su naturaleza jurídica no siempre son susceptibles de conciliar o no es posible persuadir al trabajador de llegar a un acuerdo en su queja o reclamo laboral.(*).
	3. Cumplimiento de Programa de demandas de juicio laboral	Mensual	Porcentaje	100.0%	117.7%	117.7%	Incremento resultado de materializar el crecimiento de la demanda de los servicios previos, como los de asesoría y conciliación, por motivos de conflicto asociados a la devolución de aportaciones.
	4. Cumplimiento de Programa de amparos	Mensual	Porcentaje	100.0%	522.3%	522.3%	Incremento de las demandas de amparo ante el INFONAVIT, con motivo de la devolución de los recursos de los trabajadores de la Subcuenta de Vivienda 97.

Fuentes: Elaboración propia con información de la MIR 2011 del programa dado en alta en la SHCP, Fichas Técnicas de los indicadores, y PROFEDET, Informe de Avance Mensual de Indicadores al mes de Diciembre 2011.



Anexo 16 “Instrumentos de Medición del Grado de Satisfacción de la Población Atendida”

Los instrumentos de medición del grado de satisfacción de la Población Atendida integran los mecanismos de participación ciudadana en el trámite de Procuración de Justicia Laboral: Asesoría, Conciliación y Defensoría registrado ante la Secretaría de la Función Pública. Permite estructurar la atención de las necesidades y expectativas de los usuarios y asegurar la calidad del servicio mediante el esquema de medición de la calidad propuesto por el sistema Carta Compromiso al Ciudadano – CIS. Estos instrumentos son los siguientes:¹²⁸

a) **Carta Compromiso al Ciudadano.** Establece un compromiso de la PROFEDET con los usuarios de sus servicios para responder a sus demandas y satisfacer sus expectativas, así como para mejorar el servicio ofrecido. En la Carta se establecen los siguientes Compromisos de Servicio:

Oportunidad. Los servicios que brinda la Procuraduría ya sea de manera personal, vía telefónica o correo electrónico, serán otorgados en el momento que lo soliciten, conforme al calendario y horario establecidos; El servicio de asesoría se ofrecerá en no más de 15 minutos después del registro en el módulo de recepción de asesoría; El servicio de conciliación tendrá un tiempo de respuesta de 30 días hábiles contados a partir de la fecha de solicitud de servicio y en hasta cinco audiencias; En el servicio de defensoría, el tiempo de presentación de la demanda correspondiente, será máximo de 30 días hábiles contados a partir de la integración del expediente. Cuando esté por prescribir el plazo para la presentación de la demanda, se atenderá de forma inmediata; Por lo que se refiere a la interposición de la demanda de amparo, el tiempo de presentación del escrito de demanda será de 15 días hábiles contados a partir del día siguiente en que haya surtido efectos la notificación del laudo.

Confiabilidad. Los servidores públicos de la Procuraduría que le atenderán, cuentan con la experiencia y conocimiento necesarios y su actuación será en términos de las disposiciones legales aplicables.

Honestidad. El personal de la Procuraduría que lo atienda, portará su identificación a la vista y NO le solicitará dinero, obsequios o favores por brindarle el servicio o agilizar su asunto; tampoco le ofrecerá canalizarlo con los abogados externos o gestionarlo a título personal.

Transparencia. Los servidores públicos de la PROFEDET, en todo momento brindarán información suficiente, clara y comprobable para el usuario, en apego a la legislación en materia Laboral y Prevención Social.

Amabilidad. En todo momento, el personal de la Procuraduría atenderá a los usuarios con respeto, cortesía y gentileza, identificándose y aclarando las dudas relacionadas con su asunto laboral.

b) **Atención y Participación Ciudadana** (Promover la participación ciudadana en las acciones de gobierno forma parte del PTRC.)

c) **Evaluación Carta Compromiso al Ciudadano/ Centro Integral de Servicios.** El Centro Integral de Servicios es un modelo de servicio, organizado alrededor de una serie de elementos, que asegura una atención de buena calidad al usuario, facilita la gestión de su trámite o servicio, escucha sus opiniones y, basado en ellas, realiza las mejoras necesarias para satisfacer sus necesidades. Para cumplir con los programas de la Administración Pública Federal, la Guía de Aseguramiento de la Carta Compromiso al Ciudadano (CCC), establece que para satisfacer o

¹²⁸ PROFEDET, Manual de Organización y Procesos, Obtención y Medición de la Opinión del Usuario sobre el Servicio.

superar las expectativas de los ciudadanos en los servicios, la PROFEDET tenga como compromiso:

1. Calcular de manera trimestral el nivel de cumplimiento interno de los parámetros de la Carta Compromiso al Ciudadano, basado en sus registros diarios de operación.
2. Calcular trimestralmente el nivel de cumplimiento externo de los parámetros de la CCC, a partir de las encuestas del servicio que los usuarios contesten después de realizar su trámite y
3. Capturen durante los primeros 15 días naturales del mes siguiente al trimestre de operación reportado en www.serviciosdecalidad.gob.mx, el nivel de cumplimiento interno y externo de cada uno de los compromisos del servicio, estándares e indicadores publicados en la CCC.

El Órgano Interno de Control de la STP, con base en un calendario de entregables de la Secretaría de la Función Pública, solicita periódicamente estos resultados, y para cumplir con este requerimiento se debe contar con los siguientes documentos para la evaluación:

a) Estimación de la estratificación de los resultados de la Cédula de Opinión validada con los cortes y calendarios establecidos, proporcionada por el Módulo de Quejas y Sugerencias: 1. El servicio que solicitó fue (seleccione solo uno): Orientación, Asesoría, Audiencia de Conciliación, Demanda, Seguimiento a su asunto, Servicio de Medicina, Otro servicio (especifique); 2. El tiempo de espera fue: Muy malo, Malo, Regular, Bueno, Muy bueno; ¿Cuánto tiempo esperó?; 3. El trato que le dio el Servidor Público que le atendió fue: Muy malo, Malo, Regular, Bueno, Muy bueno; ¿Quiere felicitarlo?. Indique su nombre. 4. La información recibida y los argumentos del servidor público fueron: Muy malo, Malo, Regular, Bueno, Muy bueno; ¿Resolvió sus dudas?: Sí, No. 5. ¿Qué le pareció el servicio?: Muy malo, Malo, Regular, Bueno, Muy bueno; ¿Recomendaría nuestros servicios?: Sí, No; ¿Volvería a utilizar nuestros servicios?: Sí, No; 6. ¿Le solicitaron dinero para agilizar su trámite?: Sí, No; ¿Quién se lo solicitó? ¿De qué forma? 7. ¿Le recomendaron ver a un abogado?: Sí, No; ¿Por quién?; ¿A quién le recomendaron?; ¿De qué forma? 8. ¿Cómo se enteró de los servicios de esta Procuraduría?: Cartel, Anuncio de radio, Anuncio en TV, Otro trabajador, Sindicato, Internet.

b) Solicitud de obtención de los resultados de los indicadores de Oportunidad de la asesoría, oportunidad de la conciliación, oportunidad de la demanda y oportunidad en la interposición de la demanda de amparo, que se extraen del SIPRODET, en los periodos que establezca el Órgano Interno de Control de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

c) Obtención de las Quejas y Sugerencias manifestadas por los usuarios y las problemáticas más recurrentes en el periodo de corte establecido.

d) Obtención del Centro Integral de Servicios del "Tablero de Control del CIS", datos del aforo de los servicios de PROFEDET, Servicios de Internet, Consultas del Centro de Información, Orientaciones telefónicas, Atenciones inmediatas individuales, Atenciones inmediatas colectivas y Quejas recibidas.

Análisis. Inicia el proceso de análisis y evaluación de los datos obtenidos conforme a lo siguiente:

a) Procede a la revisión de las respuestas de los usuarios a través de la hoja de verificación y cuantifica las respuestas positivas que el usuario respondió en la encuesta de opinión.

b) Para determinar la calificación del cumplimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano, en los atributos de Oportunidad, Amabilidad, Transparencia, Honestidad y Confiabilidad, se suman las respuestas positivas de las personas encuestadas a los resultados de los indicadores extraídos del Sistema Integral de Procuración de Justicia Laboral de oficinas centrales y procuradurías federales y auxiliares, en los rubros de oportunidad de la atención de asesorías, oportunidad en la conciliación, oportunidad en la interposición de la demanda y oportunidad en la interposición de la demanda de amparo. Los resultados de la Cédula de Opinión (Medición externa) se transforman en indicadores de calidad, que al integrarse a los indicadores de medición interna, dan como resultado el nivel de cumplimiento de la Carta Compromiso (CCC).

Medición. Se utilizan los instrumentos de las 7 herramientas de calidad, propuesto por las normas internacionales ISO 9001:2000, que permiten recolectar la información y estratificarla a través de hojas de verificación y analizarlas a través de gráficos de tendencias, de control y de Pareto para atacar los problemas más significativos. Las herramientas estadísticas señaladas permiten analizar los problemas con hechos y datos medibles y reducir costos y aumentar la calidad en el servicio a través de la mejora continua. Para la evaluación también se aplican herramientas de estadística básica y medidas de tendencia central, como la media aritmética y la desviación estándar o raíz cuadrática media de las desviaciones con respecto a la media. La Subdirección de Estadísticas y Evaluación emite Calificación final de los atributos y gráfico “Conozca como nos califican nuestros usuarios”, para difusión en las áreas sustantivas del Órgano Desconcentrado.

Publicación. La información se publica en la INTRANET de la PROFEDET, y en la página www.serviciosdecalidad.gob.mx de forma trimestral y semestral en los primeros 15 días naturales. Se observan resultados trimestralmente al órgano Interno de Control (Responsabilidad y quejas), y se solicitan por escrito al Órgano Desconcentrado las acciones de mejora.

Anexo 17 “Principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y Recomendaciones”

Tema de Evaluación:	Fortaleza y Oportunidad/ Debilidad o Amenaza	Referencia (Pregunta)	Recomendación
Fortaleza y Oportunidad			
Diseño	Diseño consistente y orientado a resultados.	4	Realización de una, hasta ahora no llevada a cabo, Evaluación Externa de Diseño para identificar oportunidades de mejora.
Diseño	Experiencia acumulada operando en el ámbito del PBR y del SED.	5	
Diseño	Diseño congruente con documentos normativos.	1	
Debilidad o Amenaza			
Diseño	Proceso de construcción de la MIR: Árbol del Problema, sintaxis no actualizada	1	Propuesta de mejora para la formulación del problema: “Mínima certeza jurídica de la procuración de justicia laboral de competencia federal para las trabajadoras y los trabajadores, sus beneficiarios y sus sindicatos.”
Diseño	Resumen Narrativo de Fin, Propósito y Componentes, con sintaxis no actualizada.	10	Se recomienda actualizar la sintaxis del Resumen Narrativo. Sugerencias: Fin: “Contribuir a conservar la paz laboral y promover el estado de derecho a través de la resolución de los conflictos laborales de los trabajadores, sus beneficiarios y sindicatos, de los ramos industriales de Jurisdicción Federal”; Propósito: “Las y los trabajadores de los ramos industriales de Jurisdicción Federal, sus beneficiarios y sindicatos, asesorados profesionalmente en forma gratuita, honesta, expedita y cálida, concluyen favorablemente sus conflictos laborales” (se explicitan, como aspectos fundamentales de los servicios proporcionados, la certeza jurídica, la gratuidad, la honestidad, la agilidad y la calidez humana); Componentes: 1.º Asesoría de justicia laboral, proporcionada”; 2.º Acuerdos de Conciliación y Mediación, celebrados y debidamente ratificados”; 3.º Juicios laborales, interpuestos y con resultados favorables para los trabajadores”; 4.º Juicios de amparo, interpuestos y con resultados favorables para los trabajadores”.
Diseño	Los dos indicadores de Fin, si bien corresponden exactamente a los indicadores sectoriales del Plan Sectorial de Trabajo y Previsión Social, miden objetivos no estratégicos, alcanzables en el corto plazo. De hecho, en sus fichas técnicas se indica que la periodicidad de su medición es mensual.	11, 12, 47, Anexo 5	Se recomienda, cuando se estime oportuno y conveniente, actualizar la MIR y considerar pasar estos dos indicadores al nivel de Propósito o de Componentes y no necesariamente incluir indicadores a nivel Fin.
Diseño	En dos de los indicadores de Componentes, el valor de la Línea Base es superior a la Meta sexenal, tratándose de indicadores con comportamiento ascendente.	12	Se recomienda revisar y actualizar esta situación.
Diseño	El método de cálculo de los cuatro indicadores de Actividades consiste en una sumatoria, no correspondiendo a los criterios establecidos para el cálculo de indicadores.	12	Se recomienda revisar y actualizar esta situación.

Tema de Evaluación:	Fortaleza y Oportunidad/ Debilidad o Amenaza	Referencia (Pregunta)	Recomendación
Fortaleza y Oportunidad			
Planeación y Orientación a Resultados	Las actividades y operación del programa se basan en el seguimiento de programas de trabajo anuales, que son actualizados para cada ejercicio fiscal.	15	
Planeación y Orientación a Resultados	La información que se captura en el sistema informático de la PROFEDET para monitorear el desempeño del programa es oportuna y confiable, estando sistematizada y actualizada.	22 y 40	
Debilidad o Amenaza			
Planeación y Orientación a Resultados			
Fortaleza y Oportunidad			
Cobertura y Focalización	La estrategia de cobertura para atender a la Población Objetivo, basada en la cuantificación de la Población Potencial, así como en la capacidad instalada en las oficinas de la PROFEDET, es congruente con el diseño del programa documentado en la MIR.	23	
Cobertura y Focalización	Se ha logrado atender a toda la Población Objetivo y el número de servicios otorgados registra una tendencia creciente en el período 2007-2010.	25	
Debilidad o Amenaza			
Cobertura y Focalización	Los conceptos de Población Potencial y Población Objetivo utilizados por el programa no corresponden a los considerados en los criterios metodológicos del CONEVAL.	24 y 25	Actualizar los conceptos de población Potencial, población Objetivo y población Atendida utilizados en los programas de trabajo anuales, conforme a los criterios metodológicos vigentes.
Cobertura y Focalización	La Población Objetivo es calculada con base en el número de servicios iniciados programados.	24	Se considera que basar tal estimación, alternativamente, en el número de servicios concluidos programados, refleja más adecuadamente a la Población Objetivo a ser atendida, así como la cobertura que se logra en cada ejercicio, por estar en relación directa con el objetivo del Propósito "Los servicios concluidos de procuración de justicia laboral garantizan seguridad y certeza jurídica a las y los trabajadores, sus beneficiarios y sus sindicatos".

Tema de Evaluación:	Fortaleza y Oportunidad/ Debilidad o Amenaza	Referencia (Pregunta)	Recomendación
Fortaleza y Oportunidad			
Operación	Procesos y procedimientos para el otorgamiento de los servicios, en correspondencia con los documentos normativos y están documentados, estandarizados, sistematizados y verificados.	26	Realización de una evaluación externa de procesos, hasta ahora no llevada a cabo, para identificar áreas de mejora.
Operación	Se cumple y da seguimiento a los indicadores del Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2007-2010, a través de la MIR.	4 y 41	
Operación	Las metas programadas en cada ejercicio anual han sido rebasadas con márgenes amplios en algunos de los tipos de servicios que otorga el programa	41	Se sugiere dar un mayor peso específico al resultado de Población Atendida en los períodos anteriores, entre los varios factores que son considerados al elaborar los planes anuales de trabajo. De esta forma, la estimación de la Población Objetivo podría considerar un incremento porcentual determinado sobre el valor realmente alcanzado en el ejercicio inmediato anterior
Operación	Se da seguimiento puntual a los indicadores que miden el cumplimiento de la Carta Compromiso al Ciudadano.	43	
Debilidad o Amenaza			
Operación	Área de oportunidad en accesibilidad más ágil a cierta información en la página de Internet del programa	42	Colocar informes de desempeño y, en su caso, informes de evaluaciones externas, disponibles en la página en Internet del programa, a no más de tres clics.
Operación	No se tiene identificado con precisión el año de inicio del "Programa E002 Procuración de Justicia Laboral", como tal.	Anexo 1	Determinar el año de inicio oficial del Programa E002 Procuración de Justicia Laboral, para efectos de contar con toda la información relevante sobre la evolución registrada del programa.
Operación	La infraestructura física y humana en las oficinas de representación presenta algunas limitaciones ante el crecimiento en la demanda de servicios de procuración de justicia laboral	37	Continuar implementando programas de reforzamiento de las oficinas de representación.

Fortaleza y Oportunidad			
Percepción de la Población Atendida	Evaluación trimestral de la percepción de los usuarios, contando con instrumentos adecuados, confiables y que arrojan resultados representativos.	43	
Percepción de la Población Atendida	Registro consistente de muy altas calificaciones obtenidas de la medición de la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios recibidos.	43	
Debilidad o Amenaza			
Percepción de la Población Atendida			

Tema de Evaluación:	Fortaleza y Oportunidad/ Debilidad o Amenaza	Referencia (Pregunta)	Recomendación
Fortaleza y Oportunidad			
Medición de Resultados	Resultados positivos a nivel de Propósito y de Fin, por lo que se considera que el programa cumple con el Propósito, contribuyendo, por lo tanto, al Fin.	44	
Medición de Resultados	El programa entrega resultados positivos en beneficio de los usuarios de sus servicios.	44	
Debilidad o Amenaza			
Medición de Resultados			

Anexo 18 “Comparación con los resultados de la Evaluación de Consistencia y Resultados anterior”

No aplica, por no haberse realizado evaluaciones anteriores de Consistencia y Resultados al programa.

Anexo 19 “Valoración Final del programa”

Nombre del Programa: Procuración de Justicia Laboral

Modalidad: “E” Prestación de Servicios Públicos

Dependencia/Entidad: Secretaría del Trabajo y Previsión Social

Unidad Responsable: Procuraduría Federal de Defensa del Trabajo (PROFEDET)

Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados

Año de la Evaluación:2011

Tema	Nivel	Justificación
Diseño	Alto	El diseño del programa ha demostrado ser adecuado, con evidencia de la vinculación con objetivos estratégicos y de la congruencia con lo establecido en los documentos normativos.
Planeación y Orientación a Resultados	Alto	La operación del programa está basada en la formulación y seguimiento de instrumentos de planeación documentados y sistematizados que conforman con los documentos normativos y con orientación a resultados.
Cobertura y Focalización	Alto	La formulación y seguimiento de la estrategia de cobertura de la Población Objetivo se realiza mediante ejercicios de planeación participativa y tomando en cuenta la focalización del programa, están documentados y son del conocimiento de los operadores del programa. Se cuenta con una base de datos de los usuarios de los servicios sistematizada, confiable y actualizada, que permite en todo momento recuperar información sobre los usuarios y los servicios que les han sido otorgados.
Operación	Alto	Los procesos para el otorgamiento de los servicios del programa están en correspondencia con los documentos normativos y se encuentran estandarizados, sistematizados y verificados, siendo aplicados a través del sistema informático de la PROFEDET, mismo que opera en tiempo real, por lo que se mantiene actualizado bajo un procedimiento documentado.
Percepción de la Población atendida	Alto	Los instrumentos que utiliza el programa para medir el grado de satisfacción de los usuarios están sistematizados y son adecuados, confiables y representativos, por lo que es posible identificar oportunamente las desviaciones del estándar establecido y tomar las medidas correctivas correspondientes. En este rubro se han venido calificaciones sobresalientes de forma consistente.
Resultados	Alto	El entorno económico del país, así como los altos niveles de desempleo registrados, abonan para la conflictividad laboral, por lo que el programa ha estado, en términos generales, adecuadamente preparado en su diseño, planeación y orientación a resultados, estrategia de cobertura y focalización, así como en la operación, para obtener resultados positivos en beneficio de los usuarios de sus servicios.
Valoración Final	Alto	

Nivel= Nivel promedio por tema

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

Anexo 20 “Ficha Técnica con los datos generales de la instancia evaluadora y el costo de la evaluación”

El Anexo debe incluir la siguiente información:

Nombre de la instancia evaluadora: **UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO, ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS SUPERIORES, UNIDAD LEÓN, PROGRAMA DE SEMINARIO DE INVESTIGACIÓN DE LOS IMPACTOS ECONÓMICOS Y SOCIALES**

Nombre del coordinador de la evaluación: **Miguel González Ibarra**

Nombres de los principales colaboradores: **Gabriel Arcadio Alvarado Torres y Sergio Jhonatan Carrillo Romo**

Nombre de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación: Dirección General de Programación y Presupuesto

Nombre del titular de la unidad administrativa responsable de dar seguimiento a la evaluación: Lic. Felipe O. Angulo Sánchez

Forma de contratación de la instancia evaluadora: Adjudicación Directa

Costo total de la evaluación: **\$160,000.00 (Ciento sesenta mil pesos 00/100 M.N.)**

Fuente de financiamiento: 1