



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Í N D I C E	PÁGINA
INTRODUCCIÓN	3
I. AUDITORÍA DE DESEMPEÑO AL CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SUSTANTIVAS	
/ 22-AEMD-A-GOB-102-133	5
I.1 ANTECEDENTES	5
I.2. ASPECTOS GENERALES DE AUDITORÍA	7
A. Título de la auditoría	7
B. Objetivo	8
C. Alcance	8
D. Criterios de Selección	8
E. Áreas Revisadas	8
F. Procedimientos de Auditoría Aplicados	9
G. Servidores Públicos que intervinieron en la Auditoría	9
I.3. RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN EFECTUADA	10
A. Resumen general de observaciones y recomendaciones emitidas en materia de desempeño	10
B. Detalle de Resultados	11
I.4. SÍNTESIS DE LAS JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES PRESENTADAS POR EL ENTE FISCALIZADO	45
I.5. TABLA DE JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES DE LOS RESULTADOS	46



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



II. AUDITORÍA DE DESEMPEÑO DEL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y METAS DE PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS / 22-AEMD-A-GOB-102-134	47
II.1 ANTECEDENTES	47
II.2. ASPECTOS GENERALES DE AUDITORÍA	50
A. Título de la auditoría	50
B. Objetivo	51
C. Alcance	51
D. Criterios de Selección	51
E. Áreas Revisadas	51
F. Procedimientos de Auditoría Aplicados	52
G. Servidores Públicos que intervinieron en la Auditoría	52
II.3. RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN EFECTUADA	53
A. Resumen general de observaciones y recomendaciones emitidas en materia de desempeño	53
B. Detalle de Resultados	54
II.4. SÍNTESIS DE LAS JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES PRESENTADAS POR EL ENTE FISCALIZADO	83
II.5. TABLA DE JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES DE LOS RESULTADOS	84
III. DICTAMEN DEL INFORME INDIVIDUAL DE AUDITORÍA	85



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



INTRODUCCIÓN

Por disposición contenida en los artículos 75, fracción XXIX, y 77 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano del Estado de Quintana Roo, corresponde al Poder Legislativo a través de la Auditoría Superior del Estado, revisar de manera posterior la Cuenta Pública que el Gobierno del Estado le presente sobre los resultados de su gestión financiera, y el grado de cumplimiento de los objetivos contenidos en los planes y programas aprobados conforme a la ley. Esta revisión comprende la fiscalización a los Entes Públicos Fiscalizables, que se traduce a su vez, en la obligación de las autoridades que las representan de presentar la Cuenta Pública para efectos de que sea revisada y fiscalizada.

Esta revisión se realiza a través de Normas Profesionales de Auditoría del Sistema Nacional de Fiscalización (NPASNF) y en consideración a las disposiciones establecidas en la Ley General de Contabilidad Gubernamental y a la normatividad emitida por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC), dando cumplimiento, además, de las diversas disposiciones legales aplicables, de conformidad con el artículo 38 fracción III de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado de Quintana Roo, con el objeto de hacer un análisis de las Cuentas Públicas a efecto de poder rendir el presente Informe a esta H. XVII Legislatura del Estado de Quintana Roo, con relación al manejo de las mismas por parte de las autoridades estatales.

La formulación, revisión y aprobación de la Cuenta Pública del **Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo**, contiene la realización de actividades en las que participa la Legislatura del Estado; estas acciones comprenden:

A.- El Proceso Administrativo; que es desarrollado fundamentalmente por el **Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo**, en la integración de la Cuenta Pública, la cual incluye los resultados de las labores administrativas realizadas en el ejercicio fiscal 2022, así como las principales políticas financieras, económicas y sociales que influyeron en el resultado de los objetivos contenidos en los programas Estatales, conforme a los indicadores establecidos en el Presupuesto de Egresos, tomando en cuenta el Plan Estatal de Desarrollo, el programa sectorial, institucional, regional, anuales y demás programas aplicados por el ente público.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



B.- El Proceso de Vigilancia; que es desarrollado por la Legislatura del Estado con apoyo de la Auditoría Superior del Estado, cuya función es la revisión y fiscalización superior de los Ingresos, Presupuesto de Egresos, Políticas, cumplimiento de los objetivos y metas contenidos en los programas y todo lo relacionado con la actividad financiera-administrativa del **Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo**.

En la Cuenta Pública del Gobierno del Estado de Quintana Roo, correspondiente al ejercicio fiscal 2022, se encuentra dentro del tomo I el ejercicio del gasto público, del poder ejecutivo, integrado por resultados generales, en el cual se encuentra el **Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo**.

El C. Auditor Superior del Estado de Quintana Roo, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 8, 19 fracción I y 86 fracción IV, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado de Quintana Roo, aprobó en fecha 15 de marzo de 2023 mediante acuerdo administrativo, el Programa Anual de Auditorías, Visitas e Inspecciones (PAAVI), correspondiente al año 2023, y que contempla la Fiscalización a las Cuentas Públicas del ejercicio fiscal 2022, el cual fue expedido y publicado en el portal web de la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo.

En este sentido, las auditorías realizadas a la Cuenta Pública del **Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo**, correspondiente al ejercicio fiscal 2022, se denominan **Auditoría de Desempeño al cumplimiento de funciones sustantivas 22-AEMD-A-GOB-102-133** y **Auditoría de Desempeño del cumplimiento de objetivos y metas de programas presupuestarios 22-AEMD-A-GOB-102-134**, y notificadas en fecha 01 de diciembre de 2023, mediante la Orden de Auditoría, Visita e Inspección con número de oficio ASEQROO/ASE/AEMD/1322/11/2023.

Por lo anterior, y en cumplimiento a los artículos 2, 3, 4, 5, 6 fracciones I, II y XX, 16, 17, 19 fracciones I, V, VII, XII, XV, XXVI y XXVIII, 22 en su último párrafo, 37, 38, 40, 41, 42, y 86 fracciones I, XVII, XXII y XXXVI de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado de Quintana Roo, se tiene a bien presentar el Informe Individual de Auditoría obtenido, en relación con las auditorías de desempeño de la Cuenta Pública del **Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo**, correspondientes al ejercicio fiscal 2022.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



I. AUDITORÍA DE DESEMPEÑO AL CUMPLIMIENTO DE FUNCIONES SUSTANTIVAS / 22-AEMD-A-GOB-102-133

I.1 ANTECEDENTES

Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social de trabajo, conforme a la ley.

La resolución de las diferencias o los conflictos entre trabajadores y patrones estará a cargo de los tribunales laborales del Poder Judicial de la Federación o de las entidades federativas.

Antes de acudir a los tribunales laborales, los trabajadores y patrones deberán asistir a la instancia conciliatoria correspondiente. En el orden local, la función conciliatoria estará a cargo de los Centros de Conciliación, especializados e imparciales que se instituyan en las entidades federativas. Dichos Centros tendrán personalidad jurídica y patrimonio propios. Contarán con plena autonomía técnica, operativa, presupuestaria, de decisión y de gestión. Se regirán por los principios de certeza, independencia, legalidad, imparcialidad, confiabilidad, eficacia, objetividad, profesionalismo, transparencia y publicidad. Su integración y funcionamiento se determinará en las leyes locales.

La Ley Federal del Trabajo determinará el procedimiento que se deberá observar en la instancia conciliatoria. La etapa de conciliación consistirá en una sola audiencia obligatoria, con fecha y hora debidamente fijadas de manera expedita. Las subsecuentes audiencias de conciliación sólo se realizarán con el acuerdo de las partes en conflicto. La ley establecerá las reglas para que los convenios laborales adquieran condición de cosa juzgada, así como para su ejecución¹.

Por lo antes expuesto, y con el propósito de consolidar la estabilidad laboral en el Estado de Quintana Roo y cumplir con la meta de mantener la tasa de desocupación por debajo de la media nacional, en la Actualización del Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022, se plantea el objetivo de salvaguardar los derechos y hacer cumplir las

¹ Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (1917). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 06 de junio de 2023. Artículo. 123, inciso a, fracción XX.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



obligaciones entre trabajadores y empleadores, para mantener la paz del sector laboral en el Estado².

En el estado de Quintana Roo, con la implementación de la Reforma Laboral, se crea el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo, mediante Decreto número 125, expedido por la Honorable XVI Legislatura Constitucional del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, publicado en el Periódico Oficial del Estado en fecha 22 de junio de 2021; fecha en la que se expide la Ley Orgánica del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo³.

El Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo (CCLQROO), es un Organismo Descentralizado de la Administración Pública Estatal, especializado e imparcial, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con plena autonomía técnica, operativa, presupuestaria, de decisión y de gestión⁴.

El CCLQROO tiene como objetivo ofrecer el servicio público de conciliación laboral para la resolución de los conflictos entre la parte trabajadora y la parte patronal en asuntos del orden local antes de presentar demanda ante los Tribunales. Dentro de su ámbito de competencia, entre otras, se encuentran las siguientes:

- Ofrecer el servicio público de Conciliación Laboral en conflictos del orden local, de acuerdo con los artículos 123, apartado A, fracción XX, párrafo segundo de la Constitución General, 590-E y 590-F de la Ley Federal del Trabajo.
- Celebrar convenios entre las partes del conflicto laboral, de conformidad con la Ley Federal del Trabajo, los cuales deberán hacerse por escrito y contener una relación circunstanciada de los hechos que lo motiven y de los derechos comprendidos en él.
- Expedir las constancias de no conciliación.
- Formar, capacitar y evaluar a las personas conciliadoras para su profesionalización.

² Secretaría del Trabajo y Previsión Social. *Actualización del Programa Sectorial Empleo y Justicia Laboral*. Página 9.

³ Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo. (S/F). *Revista de Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo*. Volumen. 1 Número 1. 4ª página.

⁴ Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo (2021). *Ley Orgánica del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo*. Última reforma publicada en el Periódico Oficial del Estado el 07 de octubre de 2021. Artículo 2.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Dentro de este marco, de acuerdo con el artículo 11 fracción III del Decreto Número: 190 por el que se aprueba el Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Quintana Roo, para el Ejercicio Fiscal 2022, se aprobó al Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo la cantidad de \$101,900,110.00 (Ciento un millones novecientos mil ciento diez pesos 00/100 M.N.)⁵.

En el Anexo 9. Matrices de Indicadores para Resultados (MIR), para el ejercicio fiscal 2022, se establece que al Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo le corresponde la implementación de los siguientes programas presupuestarios⁶:

- E049 - Conciliación de Conflictos Laborales, y
- M001 – Gestión y Apoyo Institucional.

I.2. ASPECTOS GENERALES DE AUDITORÍA

En cumplimiento al artículo 38 fracción I de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado de Quintana Roo, se establece el título de la auditoría, el objetivo, el alcance, los criterios de selección, las áreas revisadas y los procedimientos de auditoría aplicados.

A. Título de la auditoría

La auditoría que se realizó en materia de desempeño al **Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo**, de manera especial y enunciativa mas no limitativa, fue la siguiente:

Auditoría de Desempeño al cumplimiento de funciones sustantivas 22-AEMD-A-GOB-102-133

⁵ Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo (2021). *Decreto Número: 190 por el que se aprueba Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Quintana Roo, para el Ejercicio Fiscal 2022*. Artículo 11, fracción III.

⁶ Secretaría de Finanzas y Planeación (2022). *Presupuesto de Egresos 2022. Anexo 9. Matrices de Indicadores para Resultados (MIR)*. Recuperado de: <http://www.sefiplan.qroo.gob.mx/site/pagina.php?id=37>.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



B. Objetivo

Fiscalizar el procedimiento de conciliación laboral entre trabajadores y empleadores.

C. Alcance

La auditoría se basó en el estudio general de las acciones emprendidas por el **Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo** para la implementación del procedimiento de conciliación laboral, de conformidad con la normatividad aplicable, la ejecución del programa de capacitación dirigido al personal conciliador y el establecimiento del perfil de puestos del personal conciliador.

La auditoría se realizó de conformidad con la normativa aplicable a la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública, la Norma Profesional de Auditoría del Sistema Nacional de Fiscalización No.300 “Principios Fundamentales de la auditoría de desempeño”, así como lo relativo a los procesos y procedimientos de Auditoría en Materia de Desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad de la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo, para asegurar el logro del objetivo y el alcance establecido. Los datos proporcionados por el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo, fueron en lo general, suficientes, de calidad, confiables y consistentes para aplicar los procedimientos establecidos y para sustentar los hallazgos y la opinión de la Auditoría Superior del Estado.

D. Criterios de Selección

Esta auditoría se seleccionó con base en los criterios cuantitativos y cualitativos establecidos en la Normativa Institucional de la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo para la integración del Programa Anual de Auditorías, Visitas e Inspecciones (PAAVI), correspondiente al año 2023, que comprende la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública del ejercicio fiscal 2022.

E. Áreas Revisadas

- Delegación del Centro de Conciliación Laboral en Othón P. Blanco.
- Delegación del Centro de Conciliación Laboral en Solidaridad.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



- Delegación del Centro de Conciliación Laboral en Benito Juárez.
- Dirección de Formación y Desarrollo Educativo.
- Departamento de Recursos Humanos.

F. Procedimientos de Auditoría Aplicados

Eficiencia

1. Conciliación laboral

1.1 Procedimiento de conciliación Laboral

- 1.1.1. Verificar que el CCLQROO haya establecido un procedimiento de conciliación laboral, para el ejercicio fiscal 2022.
- 1.1.2. Verificar que el CCLQROO haya implementado el procedimiento de conciliación laboral de conformidad con la normatividad aplicable.

Eficacia

2. Capacitación

2.1 Programa de capacitación

- 2.1.1. Verificar que el CCLQROO haya elaborado y aprobado un programa de capacitación dirigido al personal conciliador, para el ejercicio fiscal 2022.
- 2.1.2. Verificar que el CCLQROO haya implementado un programa de capacitación dirigido al personal conciliador.

Competencia de los actores

3. Personal conciliador

3.1 Perfil de puesto

- 3.1.1. Verificar que el CCLQROO haya establecido un perfil de puesto para el personal conciliador, durante el ejercicio fiscal 2022.
- 3.1.2. Verificar que los requisitos para el personal conciliador establecidos por el CCLQROO coincidan con los de la Ley Federal del Trabajo.
- 3.1.3. Verificar que el personal conciliador cumpla con los requisitos establecidos por el CCLQROO para cada perfil del puesto.

G. Servidores Públicos que intervinieron en la Auditoría

De conformidad con el artículo 38 fracción II de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado de Quintana Roo, el personal designado adscrito a la Auditoría



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Especial en Materia al Desempeño de esta Auditoría Superior del Estado, que actuó en el desarrollo y ejecución de la auditoría, visita e inspección en forma conjunta o separada, mismo que se identificó como personal de este Órgano Técnico de Fiscalización, el cual se encuentra referido en la orden emitida con oficio número ASEQROO/ASE/AEMD/1322/11/2023, siendo los servidores públicos a cargo de coordinar y supervisar la auditoría, los siguientes:

NOMBRE	CARGO
M. en Aud. Maritsa Cristal Sanmiguel Chan - C.F.P.	Coordinadora de la Dirección de Fiscalización en Materia al Desempeño "A".
M. en A. A. Benny Alberto Loeza Gasque - C.F.P.	Supervisor de la Dirección de Fiscalización en Materia al Desempeño "A".

I.3. RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN EFECTUADA

A. Resumen general de observaciones y recomendaciones emitidas en materia de desempeño

De conformidad con los artículos 17 fracción II, 38 fracciones IV y V, 41 en su segundo párrafo, y 61 párrafo primero de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado de Quintana Roo, y artículos 4, 8 y 9, fracciones X, XI, XVIII y XXVI del Reglamento Interior de la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo, durante este proceso se determinaron 3 resultados de la fiscalización correspondientes a la **Auditoría de Desempeño al cumplimiento de funciones sustantivas**, que generaron 3 observaciones. De lo anterior se deriva lo siguiente:

Observaciones Emitidas	
Total	3
Atendidas	2
En seguimiento	1
Recomendaciones Emitidas	
Total	1



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



B. Detalle de Resultados

Resultado Número 1

Eficiencia

1. Conciliación laboral

1.1 Procedimiento de conciliación laboral

Con observación

El Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo (CCLQROO) es una entidad adscrita a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social del Estado de Quintana Roo⁷. Se rige por los principios de certeza, independencia, legalidad, imparcialidad, confiabilidad, eficacia, objetividad, profesionalismo, transparencia y publicidad. Su integración y funcionamiento se determinará en la Ley Federal del Trabajo⁸.

El CCLQROO podrá contar con delegaciones, las cuales tendrán por objeto ofrecer el servicio público de Conciliación Laboral para la resolución de los conflictos entre la parte trabajadora y la parte patronal en asuntos del orden local antes de presentar demanda ante los Tribunales, procurando el equilibrio entre los factores de la producción y ofreciendo a éstos una instancia eficaz y expedita para ello⁹.

El CCLQROO tiene entre sus atribuciones recibir solicitudes de conciliación de la parte trabajadora y la parte patronal para su trámite; celebrar convenios entre las partes del conflicto laboral, de conformidad con la Ley Federal del Trabajo, los cuales deberán hacerse por escrito y contener una relación circunstanciada de los hechos que lo motiven y de los derechos comprendidos en él; expedir las constancias de no conciliación; expedir copias certificadas de los Convenios Laborales que celebren en el

⁷ Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo (2021). *Ley Orgánica del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo*. Última reforma publicada en el Periódico Oficial del Estado el 07 de octubre de 2021. Artículo 2.

⁸ Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (1917). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 06 de junio de 2023. Artículo 92, párrafo segundo.

⁹ Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo (2021). *Ley Orgánica del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo*. Última reforma publicada en el Periódico Oficial del Estado el 07 de octubre de 2021. Artículo 3.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



procedimiento de Conciliación, así como de los documentos que obren en los expedientes que se encuentren en los archivos del Centro¹⁰.

De acuerdo con la Ley Federal del Trabajo, el proceso de conciliación se inicia con la presentación de la solicitud ante el Centro correspondiente, ya sea el Federal de Conciliación y Registro Laboral o el local. Las solicitudes pueden ser presenciales, por escrito o electrónicas, el proceso de conciliación es el mismo para estos casos.

De igual manera, los Centros de Conciliación auxiliarán a los interesados que así lo soliciten para elaborar su petición. Deberán proporcionar asesoría jurídica de manera gratuita sobre sus derechos y los plazos de prescripción de los mismos, así como respecto de los procedimientos de conciliación y jurisdiccionales para solucionar los conflictos laborales.

La autoridad conciliadora establecerá una audiencia de conciliación dentro de los próximos quince días tras recibir la solicitud. Se asignará un número de identificación único y un buzón electrónico para la comunicación relacionada con el procedimiento de conciliación. En caso de incompetencia, se remitirá la solicitud al Centro competente y se notificará al solicitante para continuar.

Durante la audiencia, el trabajador solicitante debe asistir personalmente y puede estar acompañado, pero sin representación. La parte citada (al igual que la parte solicitante) recibe un buzón electrónico para notificaciones. Si se llega a un acuerdo, se celebra un convenio por escrito ratificado en la audiencia; de lo contrario, se emite la constancia de haber agotado la etapa de conciliación (Constancia de No Conciliación). Si alguna parte no asiste a la audiencia con justificación, se reprograma dentro de los cinco días siguientes. Si solo asiste una parte, se emiten constancias o se archiva el expediente. Si no se logra notificar a alguna parte, se concluye la instancia para acudir al Tribunal.

Una vez celebrado el convenio, tiene fuerza legal para iniciar acciones ejecutivas sin necesidad de ratificación. Las Autoridades Conciliadoras entregan copias certificadas del convenio y se aseguran de que cumpla con los requisitos legales. Si las partes cumplen voluntariamente, se certifica el pago al trabajador.

¹⁰ Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo (2021). *Ley Orgánica del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo*. Última reforma publicada en el Periódico Oficial del Estado el 07 de octubre de 2021. Artículo 8 fracciones II, III, IV y V.

AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO

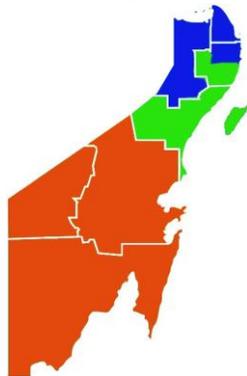
El procedimiento de conciliación a que se refiere el párrafo anterior no deberá exceder de cuarenta y cinco días naturales. La Autoridad Conciliadora tomará las medidas conducentes para que sus actuaciones se ajusten a dicho plazo¹¹.

Por otro lado, la responsabilidad de preservar íntegramente los documentos de archivo, tanto físicamente como en su contenido, así como de la organización, conservación y el buen funcionamiento del sistema institucional, recaerá en la máxima autoridad de cada sujeto obligado bajo el principio de integridad, mismo que hace referencia a garantizar que los documentos de archivo sean completos y veraces para reflejar con exactitud la información contenida¹².

Con motivo de la auditoría al desempeño denominada 22-AEMD-A-GOB-102-133 Auditoría de Desempeño al cumplimiento de funciones sustantivas, se tiene lo siguiente:

El Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo tiene la misión de brindar servicios de conciliación a nivel local, para ello cuenta con 3 delegaciones, las cuales ofrecen dicho servicio para la resolución de los conflictos entre la parte trabajadora y la parte patronal en asuntos del orden local antes de presentar demanda ante los Tribunales¹³.

Figura 1. Circunscripción territorial de las delegaciones del CCLQROO



Delegación Othón P. Blanco	Delegación Solidaridad	Delegación Benito Juárez
<ul style="list-style-type: none"> • Othón P. Blanco. • Bacalar. • José María Morelos. • Felipe Carrillo Puerto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Tulum. • Solidaridad. • Cozumel. • Puerto Morelos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Benito Juárez. • Lázaro Cárdenas • Isla Mujeres.

Fuente: Elaborado por la ASEQROO con base en el artículo 27 del Reglamento Interior del CCLQROO.

¹¹ Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (1970). *Ley Federal del Trabajo*. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de noviembre de 2023. Artículo 684-D y 684-E.

¹² Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo. *Ley General de Archivos*. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de enero de 2023. Artículos 5, fracción III y 16.

¹³ Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo (2021). *Ley Orgánica del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo*. Última reforma publicada en el Periódico Oficial del Estado el 07 de octubre de 2021. Artículo 3.

AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO

Durante la auditoría, visita e inspección, el CCLQROO mencionó que cuenta con un procedimiento de conciliación laboral mediante el cual se atiende a empleados y empleadores antes de presentar una demanda ante los tribunales; cabe mencionar que, de acuerdo con el artículo 6 del Reglamento Interior de Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo, los servicios prestados por el Ente se rigen y estructuran de conformidad con lo dispuesto por la Ley Federal del Trabajo.

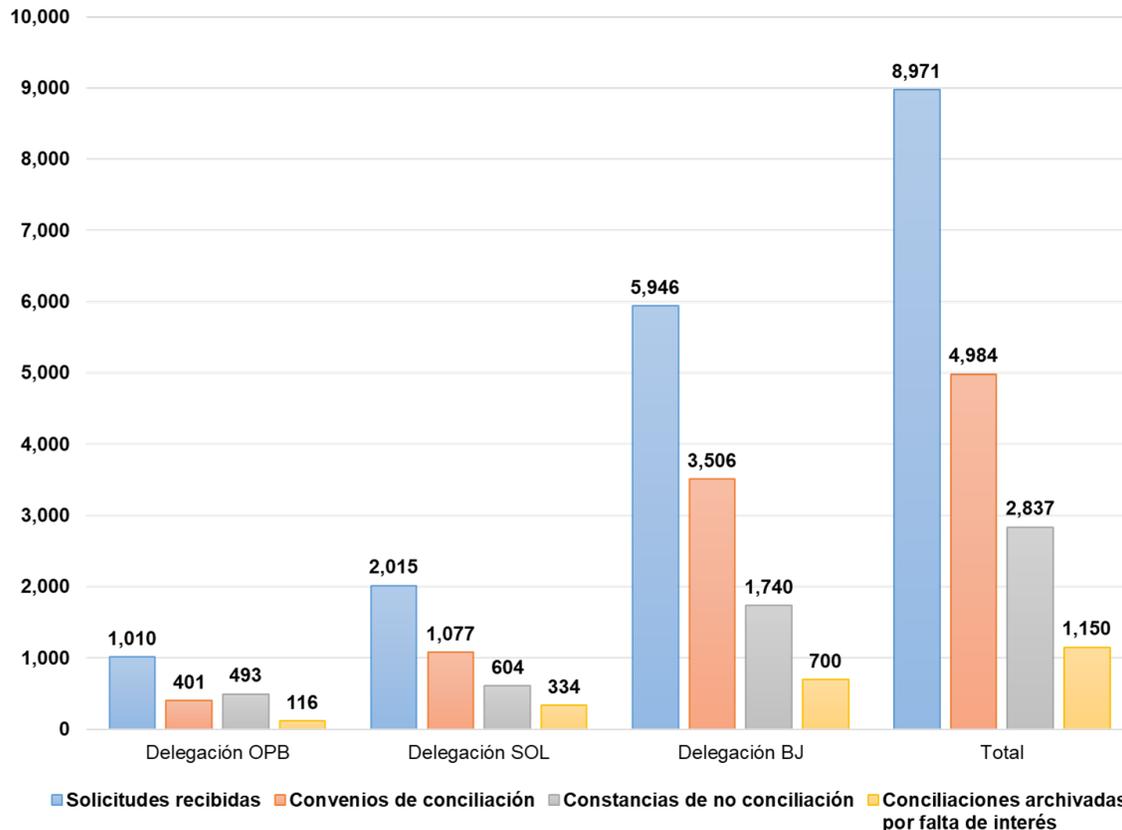
Imagen 1. Procedimiento de conciliación laboral



Fuente: Elaborado por la ASEQROO con base en el artículo 684-E de la Ley Federal del Trabajo.

El CCLQROO presentó estadísticas en materia de conciliación laboral en el Estado de Quintana Roo, para ejercicio fiscal 2022, mismas que se reflejan en la siguiente gráfica:

Gráfica 1. Estadísticas en materia de conciliación laboral en el estado de Quintana Roo¹⁴



Siglas: OPB: Othón P. Blanco SOL: Solidaridad BJ: Benito Juárez

Fuente: Elaborado por la ASEQROO con base en los datos proporcionados por el CCLQROO mediante el oficio N° CCLQROO/DDG/0709/XI/2023.

Derivado de la gráfica anterior, se determinó lo siguiente:

- El CCLQROO recibió un total de 8,971 solicitudes. Estas solicitudes, pueden ser presentadas en persona, por escrito o electrónicamente y representan el primer paso hacia la resolución de conflictos.
- Dentro de este proceso, se realizaron un total de 4,984 convenios de conciliación laboral. Estos convenios, respaldados por la autoridad del Ente, consolidan

¹⁴ Las cifras que se presentan no se pueden relacionar con las variables establecidas en los indicadores correspondientes al programa presupuestario E049-Conciliación de Conflictos laborales, debido a que el método de cálculo de estos corresponde a un promedio y a que los conceptos y cifras de la evidencia presentada no se encuentran homologadas en cada uno de los trimestres.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



soluciones justas y equitativas para ambas partes, con el objetivo de poner fin a las controversias laborales.

- El Ente realizó un total de 2,837 constancias de no conciliación laboral. Las Constancias de no conciliación señalan los casos en los que, a pesar de los esfuerzos, las partes no pudieron encontrar un terreno común. Estas constancias, representan la culminación de un proceso de conciliación en el que no fue posible alcanzar un acuerdo mutuo.
- De igual manera, el ente realizó 1,150 constancias de conciliación que fueron archivadas por falta de interés, que podrían corresponder a situaciones en las que una de las partes no asistió a la audiencia de conciliación sin justificación válida, por lo tanto, no se continuó con el proceso.

Los datos estadísticos reflejan el procedimiento realizado por el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo. Por lo tanto, se pudo determinar que, de las 8,972 solicitudes recibidas, 4,984 terminaron el proceso con un convenio de conciliación laboral, lo que representa un 55.56 %¹⁵ de eficiencia durante el ejercicio fiscal 2022.

Durante la visita de campo, el CCLQROO proporcionó los formatos utilizados para el proceso de conciliación laboral, mismos que se describen a continuación:

Tabla 1. Formatos utilizados por el CCLQROO para el proceso de conciliación laboral

Nombre del formato	Descripción	Firmas de validación	Fundamentación
Solicitud de conciliación.	Debe contener los datos del solicitante y del solicitado, el objeto, el folio de la solicitud, fecha para confirmar la solicitud, datos del buzón electrónico, entre otros.	No lleva firmas.	Artículos 684-C, fracciones I-III, 684-E, fracciones I, II, III y V de la Ley Federal del Trabajo.
Acuse de solicitud confirmada.	Debe contener los datos del solicitante y del solicitado, el objeto, el folio de la solicitud confirmada, entre otros.		Artículo 8, fracción II de la Ley Orgánica del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo.
Constancia de incompetencia.	Debe contener los datos del solicitante y del solicitado. En el presente formato se indican los	Dicho formato es	

¹⁵ Con la finalidad de obtener una mayor certeza para determinar la eficiencia del CCLQROO se realizó el siguiente cálculo: $(4,984 \text{ convenios de conciliación} * 100) / 8,971 \text{ solicitudes recibidas} = 55.56\%$.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Nombre del formato	Descripción	Firmas de validación	Fundamentación
	argumentos por los que las solicitudes se declaran incompetentes.	validado con la firma del funcionario conciliador.	Artículo 684-E, fracción V de la Ley Federal del Trabajo.
No admisión de trámite.	Este formato indica que resulta jurídica y materialmente imposible realizar la labor de conciliación, por lo que no se admite a trámite la solicitud de conciliación al rubro citada.		
Constancia de asesoría jurídica.	Hace constar que el usuario interesado en el proceso de conciliación desea recibir asesoría jurídica al respecto.	Debe ser firmado por el usuario y el asesor jurídico.	Artículo 684- E, fracción III de la Ley Federal del Trabajo.
Constancia de no aceptación de asesoría jurídica.	Hace constar que el usuario interesado en el proceso de conciliación no desea recibir asesoría jurídica al respecto.		
Notificación para la celebración de audiencia (para el solicitante).	Este formato debe contener los datos de la audiencia e incluye un apercibimiento que solo es aplicable a la parte empleadora.	Debe ser firmado por el solicitante.	Artículo 684-C, quinto párrafo de la Ley Federal del Trabajo.
Constancia de aceptación de notificación por buzón electrónico (solicitante).	Mediante este formato el solicitante acepta recibir notificaciones a través del buzón electrónico que el CCLQROO le asigna.	Debe ser firmado por el solicitante.	Artículo 684-C, fracción I de la Ley Federal del Trabajo.
Constancia de no aceptación de notificación por buzón electrónico (solicitante).	Mediante este formato el solicitante no acepta recibir notificaciones a través del buzón electrónico que el CCLQROO le asigna.	Debe ser firmado por el solicitante.	
Cédula de notificación (solicitado).	Este formato debe contener los datos de la audiencia e incluye un apercibimiento que solo es aplicable a la parte empleadora.	Debe ser firmado por el solicitado.	Artículo 684-E fracción IV de la Ley Federal del Trabajo.
Citatorio de conciliación.	Este formato debe contener los datos del solicitante y del solicitado, el objeto y fecha y hora de la audiencia. Este formato se valida con la firma del funcionario conciliador.	Debe ser firmado por el funcionario conciliador.	Artículo 684-F, fracción I de la Ley Federal del Trabajo.
Aceptación de notificación por buzón electrónico (solicitado).	Mediante este formato el solicitado acepta recibir notificaciones a través del buzón electrónico que el Centro de Conciliación le asigna.	Debe ser firmado por el solicitado.	Artículo 684-E, fracción VIII de la Ley Federal del Trabajo.
No aceptación de notificación por buzón electrónico (solicitado).	Mediante este formato el solicitado no acepta recibir notificaciones a través del buzón electrónico que el Centro de Conciliación le asigna.	Debe ser firmado por el solicitado.	
Constancia de historial del solicitante.	A través de esta se hace constar las consultas al buzón electrónico realizadas por el solicitante	Debe ser firmado por el funcionario conciliador.	No cuentan con fundamentación.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Nombre del formato	Descripción	Firmas de validación	Fundamentación
Historial de cargas y consultas del solicitante.	Contiene una bitácora de consultas al buzón electrónico realizadas por el solicitante.	No lleva firmas.	
Constancia de historial (Solicitado).	A través de esta se hace constar las consultas al buzón electrónico realizadas por el solicitado.	Debe ser firmado por el funcionario conciliador.	
Historial de cargas y consultas (solicitado).	Contiene una bitácora de consultas al buzón electrónico realizadas por el solicitado.	No lleva firmas.	
Acta de audiencia de conciliación prejudicial.	Este formato debe contener los datos de identificación del expediente, asimismo, se describen los hechos ocurridos durante la audiencia.	Debe ser firmado por el funcionario conciliador, solicitante y el solicitado.	Artículo 684-E, fracciones VI, VII y 684-F, fracción VII y VIII de la Ley Federal del Trabajo.
Constancia de no conciliación.	Este formato debe contener los datos de la solicitud, datos del solicitante, objeto de la conciliación, datos de la audiencia, la motivación por la que no se llevó a cabo una conciliación, entre otros.	Este formato se valida con la firma del funcionario conciliador.	Artículos 684-E, fracción VIII, tercer párrafo y 684-F, fracción VIII de la Ley Federal del Trabajo y artículo 8 fracción IV de la Ley Orgánica del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo.
Convenio de terminación de relación laboral.	Este formato debe contener los datos de identificación del expediente, las declaraciones correspondientes a la relación laboral, la terminación del proceso de conciliación y las cláusulas de la terminación de dicha relación, entre otros.	Se valida con la firma del funcionario conciliador, la parte trabajadora y la parte empleadora.	Artículo 33, 684-E fracciones XIII y XIV y 684-F fracción VIII, de la Ley Federal del Trabajo; y 8, fracción I y III, de la Ley Orgánica del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo.
Convenio de terminación de relación laboral patronal.			
Convenio de reinstalación.			
Convenio de reinstalación patronal.			
Convenio de reconocimiento de derechos.	Este formato debe contener los datos de identificación del expediente, datos del solicitante y del solicitado, la declaración de los hechos y el reconocimiento de derechos de las partes.		
Convenio de reconocimiento de derechos patronal.			



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Nombre del formato	Descripción	Firmas de validación	Fundamentación
Constancia de pago parcial de convenio.	Este formato debe contener los datos del solicitante y del solicitado, en esta se indican los acuerdos de los pagos diferidos en el convenio de conciliación.	Dicho formato es validado con la firma del funcionario conciliador.	Artículo 684-E, párrafos tercero y cuarto de la Ley Federal del Trabajo.
Constancia de cumplimiento de convenio.	Este formato debe contener los datos del solicitante y del solicitado, a través de esta se hace constar el cumplimiento del convenio.		
Constancia de incumplimiento de convenio.	Este formato debe contener los datos del solicitante y del solicitado, a través de esta se hace constar el incumplimiento del convenio.		
Acta de multa .	Este formato debe contener los datos del solicitante, del solicitado y del expediente, asimismo, este indica el monto de la multa impuesta por la no comparecencia de la parte citada a la audiencia de conciliación.	Debe ser firmado por el funcionario conciliador.	Artículo 684-E, fracción IV de la Ley Federal del Trabajo, artículo 8, fracción XIII de la Ley Orgánica del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo.
Archivado por no comparecencia.	Debe contener los datos del solicitante, del solicitado y del expediente. El presente formato indica que el solicitado no se presentó a la audiencia de conciliación, por lo tanto, se archivará por falta de interés.	Debe ser firmado por el funcionario conciliador.	Artículo 684-E, fracción X, párrafo segundo de la Ley Federal del Trabajo.

Fuente: Elaborado por la ASEQROO con base en los formatos proporcionados por el CCLQROO, la Ley Federal del Trabajo y la Ley Orgánica del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo.

De acuerdo con la tabla anterior, el CCLQROO hace uso de formatos que van acorde al proceso de conciliación establecido en la Ley Federal del Trabajo y de conformidad con la Ley Orgánica del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo. Algunos formatos son excluyentes entre sí, dependiendo del seguimiento del proceso.

Aunado a lo anterior, el Ente proporcionó un total de 6 expedientes de conciliación laboral, 2 por cada delegación, con las siguientes características: convenio de conciliación y no conciliación, formato físico y digitales testados; esto con la finalidad de verificar la implementación del procedimiento de conciliación laboral de conformidad con la normatividad aplicable. De lo anterior, se determinó lo siguiente:

Tabla 2. Integración de expedientes del procedimiento de conciliación laboral por Delegación

Nombre de formato	Delegación Othón P. Blanco		Delegación Solidaridad		Delegación Benito Juárez		Comentarios
	Con Convenio	No Conciliación	Con Convenio	No Conciliación	Con Convenio	No Conciliación	
Solicitud de conciliación.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Los 6 expedientes cuentan con el formato. Además, la solicitud contiene los datos con los que debe cumplirse, según la Ley Federal del Trabajo, artículo 684-C.
Acuse de solicitud de conciliación confirmada.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Los 6 expedientes cuentan con el formato de acuse de solicitud de conciliación confirmada, firmada por el solicitante la cual cumple con el plazo de confirmación establecido por la ley Federal del Trabajo, artículo 735 (3 días).
Constancia de asesoría jurídica.	X	X	X	X	✓	X	5 de los 6 expedientes revisados no presentaron la constancia de asesoría jurídica, para el ejercicio fiscal 2022.
Notificación para la celebración de la audiencia de conciliación (solicitante).	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Los 6 expedientes presentaron dicho formato firmado por el conciliador, donde menciona la fecha, hora y domicilio de la audiencia, la cual cumple con el plazo establecido para la celebración de la misma (15 días siguientes de la fecha de la solicitud).
Notificación para la celebración de la audiencia de conciliación (solicitado).	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Los 6 expedientes presentaron dicho formato firmado por el conciliador, donde menciona la fecha, hora y domicilio de la audiencia la cual cumple con el plazo establecido para la celebración de la misma (15 días siguientes de la fecha de la solicitud).
Constancia de aceptación o no aceptación de notificación por buzón electrónico (solicitante).	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Los 6 expedientes presentaron dicho formato firmado por el solicitante, en el cual aceptan o no que las notificaciones relativas al procedimiento de conciliación se hagan por buzón electrónico.
Constancia de aceptación o no aceptación de notificación por buzón electrónico (solicitado).	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Los 6 expedientes presentaron dicho formato firmado por el solicitante, en el cual aceptan o no que las notificaciones relativas al procedimiento de conciliación se hagan por buzón electrónico.
Cédula de notificación (solicitado).	N/A	N/A	N/A	✓	✓	✓	Se presenta el formato firmado por el conciliador en el que menciona que, con motivo de la solicitud presentada ante la instancia conciliadora se ordenó



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Nombre de formato	Delegación Othón P. Blanco		Delegación Solidaridad		Delegación Benito Juárez		Comentarios
	Con Convenio	No Conciliación	Con Convenio	No Conciliación	Con Convenio	No Conciliación	
							la notificación personal, por lo que se hace el citatorio de audiencia de conciliación estableciendo la fecha, con el fin de que el solicitante se haga cargo de entregarlo directamente a la persona o personas citadas.
Citatorio de conciliación.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Los 6 expedientes presentaron dicho formato en el que se establece la hora, fecha de la audiencia prejudicial; están firmados el funcionario conciliador y de recibido por el solicitado.
Constancia de aceptación o no aceptación de notificación por buzón electrónico (solicitado).	✓	✓	✓	X	✓	✓	De los 6 expedientes que se revisaron, únicamente el de Solidaridad (no conciliación) no cuenta con el formato de no aceptación de notificación por buzón electrónico.
Acta de audiencia de conciliación prejudicial.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Los 6 expedientes presentaron dicho formato firmado por el solicitante, citado y el funcionario conciliador, en el que se detallan los hechos ocurridos durante la audiencia, así como la propuesta de acuerdo conciliatorio.
Constancia de no conciliación.	N/A	✓	N/A	✓	N/A	✓	Los 3 expedientes presentaron dicho formato firmado por el conciliador y de acuse de recibido del solicitante, el cual menciona los datos del solicitante, citado, domicilio del citado, funcionario conciliador responsable, objeto de la conciliación, fecha y hora de audiencia, asistencia del citado, fecha de identificación del solicitante, fecha de registro de la solicitud, fecha del conflicto, posible prescripción de derechos. Además del motivo por falta de acuerdo entre los interesados para conciliar respecto del objeto de la solicitud.
Convenio de conciliación.	✓	N/A	✓	N/A	✓	N/A	Los 3 expedientes presentaron dicho formato firmado por el conciliador la parte trabajadora y empleadora, en el cual se menciona el número de identificación único, además de los plazos y la cantidad que el empleador debe pagar al



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Nombre de formato	Delegación Othón P. Blanco		Delegación Solidaridad		Delegación Benito Juárez		Comentarios
	Con Convenio	No Conciliación	Con Convenio	No Conciliación	Con Convenio	No Conciliación	
							trabajador para el cumplimiento del convenio.
Constancia del pago parcial de convenio.	N/A	N/A	✓	N/A	✓	N/A	Se presentó dicho formato firmado por el conciliador, donde menciona la fecha de cumplimiento del pago, así como, el acuerdo de las partes para pago diferido del convenio.
Constancia de cumplimiento de convenio.	✓	N/A	✓	N/A	✓	N/A	El formato presenta el nombre de la delegación, número de identificación único, solicitante, citado, funcionario conciliador responsable, objeto de la conciliación, fecha del conflicto, fecha de registro de la solicitud, fecha de cumplimiento total del convenio de conciliación, en el que menciona que se da por terminado el conflicto laboral por parte del trabajador como del empleador celebrando el convenio de conciliación, además de presentar las fechas de cumplimiento, el concepto, el monto y la descripción del pago. Todo dentro del plazo establecido para el procedimiento de conciliación (45 días naturales).
Constancia de incumplimiento de convenio.	✓	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Se presentó dicho formato debido a la falta de pago diferido pactado por las partes.
Archivo de expediente con número de identificación.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	EL CCLQROO presenta dicho documento firmado por el conciliador al final del expediente donde menciona el resultado del procedimiento de conciliación ya sea por convenio o por no conciliación.

✓ : Cumple. x: No cumple N/A: No Aplica.

Fuente: Expedientes de conciliación laboral de las Delegaciones Othón P. Blanco, Solidaridad y Benito Juárez proporcionados por el CCLQROO, para el ejercicio fiscal 2022.

Como se menciona en la tabla anterior, no se pudo constatar, en 5 de los 6 expedientes de conciliación laboral del CCLQROO, que se haya brindado asesoría jurídica -a los interesados- sobre sus derechos y los plazos respecto a los procedimientos de conciliación y jurisdiccionales para solucionar los conflictos laborales entre la parte trabajadora y empleadora, para el ejercicio fiscal 2022.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Por lo anterior, el CCLQROO indicó que, sí brindaron las asesorías, sin embargo, no contaban con la Constancia de asesoría jurídica o de no aceptación de la misma, por lo que, decidieron implementar en el ejercicio fiscal 2023 dichos documentos para evidenciar las asesorías brindadas o en su caso rechazadas, ante lo cual se le solicitó al Ente de manera física 2 expedientes de conciliación laboral correspondientes a dicho ejercicio fiscal de la Delegación de Othón P. Blanco, en los cuales se pudo constatar que el CCLQROO actualmente genera constancias de asesoría jurídica y constancia de no aceptación de asesoría jurídica en caso de que el solicitante se niegue a recibir la misma.

Por otro lado, se determinó que en el expediente de no conciliación de la Delegación de Solidaridad no se integró la constancia de aceptación o no aceptación de notificación por buzón electrónico por parte del solicitado.

En conclusión, se determinó el CCLQROO cumplió con el procedimiento de conciliación, debido a que integró los expedientes de conciliación para cada Delegación conforme a los formatos establecidos, de acuerdo al proceso de conciliación laboral establecido en la Ley Federal del Trabajo, a excepción del expediente de no conciliación de la Delegación de Solidaridad. Asimismo, los 6 expedientes verificados cumplieron con los plazos establecidos en la Ley Federal del Trabajo para cada proceso.

De igual manera, cumplió con la prestación del servicio de conciliación laboral en sus tres Delegaciones y con las atribuciones establecidas en la Ley Orgánica del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo¹⁶ debido a que:

- Recibió solicitudes de conciliación para su trámite por parte del trabajador y del empleador;
- Celebró convenios entre las partes del conflicto laboral, de conformidad con la Ley Federal del Trabajo, los cuales fueron por escrito y contenían la relación circunstanciada de los hechos y derechos comprendidos en él; y
- Expidió constancias de no conciliación.

¹⁶ Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo (2021). *Ley Orgánica del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo*. Última reforma publicada en el Periódico Oficial del Estado el 07 de octubre de 2021. Artículo 8, fracciones II, III y IV.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Derivado del análisis anterior, se determinó la siguiente observación:

1. El Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo presentó debilidad en la integración del expediente revisado de No Conciliación Laboral de la Delegación de Solidaridad correspondiente al ejercicio fiscal 2022, al no contar con la constancia de aceptación o no aceptación de notificación por buzón electrónico por parte del solicitado.

Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados finales de auditoría y observaciones preliminares, la observación 1 queda **atendida**.

Normatividad relacionada con la observación.

Ley Federal del Trabajo, artículo 684-E, fracción VIII.
Ley General de Archivos, artículos 5, fracción III y 16.

Resultado Número 2

Eficacia

2. Capacitación

2.1 Programa de capacitación

Sin observación

El Centro, para el cumplimiento de su objeto, contará en cada una de sus Delegaciones, con el número de conciliadores que requiera para su adecuado funcionamiento -de acuerdo con las necesidades del servicio- quienes desarrollarán sus funciones de conformidad con lo establecido por la Ley Federal del Trabajo y las facultades que expresamente determine la persona Titular de la Dirección General¹⁷.

¹⁷ Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo. (2022). *Reglamento Interior del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo*, Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo, Tomo III, Número 21 Ordinario, Decima Época. Artículo 30.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



De acuerdo con la Ley Federal del Trabajo, los conciliadores en el desempeño de sus atribuciones tendrán que cumplir con programas de capacitación y actualización para la renovación de la certificación. Por lo que corresponde a los Centros de Conciliación locales, capacitar y profesionalizar a los conciliadores para que realicen sus funciones¹⁸.

Al respecto, la persona titular de la Dirección de Formación y Desarrollo Educativo tendrá como facultad, someter a la aprobación de la persona Titular de la Dirección General los programas que impliquen el otorgamiento de constancias, especializaciones o certificaciones. Asimismo, la persona Titular de la Dirección Administrativa y Financiera, tendrá como facultad, implementar programas de selección, contratación, capacitación, motivación y desarrollo del personal¹⁹.

Por su parte, la persona Titular de la Dirección General, será quien ejecute las decisiones y los acuerdos del Órgano de Gobierno y tendrá entre sus facultades y obligaciones, proponer al Órgano de Gobierno y autorizar los programas permanentes de actualización, capacitación y certificación de las personas conciliadoras.

Aunado a lo anterior, las autoridades conciliadoras en materia laboral deberán incorporar en sus programas de formación y capacitación, metodologías y contenidos para brindar atención y asesoría en materia de protección de derechos humanos a personas en situación de vulnerabilidad²⁰.

Como parte de los trabajos de auditoría, visita e inspección para la verificación de la capacitación del personal conciliador de las diferentes delegaciones del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo, se solicitó el programa anual en materia de capacitación para el ejercicio fiscal 2022, ante lo cual el CCLQROO indicó, a través del documento denominado "Justificación del Programa Anual de Capacitación 2022", que hasta el día 16 de mayo del 2022 se dio inicio con los trabajos de la Dirección de Formación y Desarrollo Educativo, misma que tiene entre sus atribuciones, planear, programar, organizar y evaluar programas académicos y cursos que contribuyen a la

¹⁸ Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (1970). *Ley Federal del Trabajo*. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de noviembre de 2023. Artículo 590-E, fracción III y 684-H, fracción IV.

¹⁹ Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo. (2022). *Reglamento Interior del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo*, Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo, Tomo III, Número 21 Ordinario, Décima Época. Artículos 21, fracción VI, 24 fracción XVI.

²⁰ Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo (2021). *Ley Orgánica del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo*. Última reforma publicada en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo el 07 de octubre de 2021. Artículo 38, fracción XX y séptimo transitorio.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



formación de los servidores públicos de la entidad. Por tal motivo, indicó que no se aprobó ningún Programa Anual de Capacitación para el ejercicio fiscal 2022. Sin embargo, aunque durante el ejercicio fiscal 2022 el CCLQROO no contó con un programa de capacitación aprobado, el Ente proporcionó una calendarización de 23 cursos programados, así como las constancias y evidencia fotográfica de 19 cursos en los que participó el personal conciliador, durante el ejercicio 2022, los cuales se enlistan a continuación:

Tabla 3. Lista de cursos programados y recibidos por los conciliadores durante el 2022

Cursos programados en la calendarización del 2022	Cursos recibidos por los conciliadores durante el 2022
1. Curso "El conflicto como oportunidad"	1. El conflicto como oportunidad.
2. "Semana de la conciliación" en conmemoración al primer aniversario del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo	2. La semana de la conciliación.
3. Capacitación virtual "Introducción a las plataformas SINACOL, signo y sus formatos"	3. Introducción a las plataformas SINACOL, signo y sus formatos.
4. Curso "Aspectos básicos del recurso de revisión"	4. Aspectos básicos del recurso de revisión.
5. Taller en "Materia de revisión contractual"	5. Revisión contractual.
6. Curso "Generalidades en la clasificación de la información reservada y confidencial"	6. Generalidades en la clasificación de la información reservada y confidencial.
7. Conferencia "La conciliación como eje central de la cultura de la paz"	7. La conciliación como eje central de la cultura de la paz.
8. Capacitación virtual en "Materia de conciliación laboral y sus buenas prácticas"	8. Materia de conciliación laboral y sus buenas prácticas.
9. Curso intensivo sobre "La substanciación de las audiencias en el nuevo sistema de justicia laboral"	9. La substanciación de las audiencias en el nuevo sistema de justicia laboral.
10. "Seminario especializado sobre el nuevo sistema de justicia laboral"	10. Seminario especializado el nuevo sistema de justicia laboral.
11. Curso "Protección de datos personales en redes sociales"	11. Protección de datos personales en redes sociales.
12. Taller "El ABC del aviso de privacidad"	12. El ABC del aviso de privacidad.
13. Curso "Introducción a los derechos ARCO"	13. Introducción a los derechos arco.
14. Curso "Generalidades de la plataforma nacional del transparencia SIPOT"	14. Generalidades de la plataforma nacional de transparencia SIPOT.
15. Curso "Ley local de protección de datos personales en posesión de los sujetos obligados armonizada con la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados".	15. Ley local de protección de datos personales en posesión de los sujetos obligados armonizada con la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
16. Inicio del curso IQM "Por un Quintana Roo de paz para las mujeres"	16. Por un Quintana Roo de paz para las mujeres.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Cursos programados en la calendarización del 2022	Cursos recibidos por los conciliadores durante el 2022
17. Promoción y difusión de la Norma Mexicana NMX - R025 - SCFI - 2015 en igualdad laboral y no discriminación (IQM)	17. Principio y derecho a la igualdad y no discriminación.
18. Derechos humanos de las mujeres versión 2 (IQM)	-----
19. Taller "Gobierno abierto y perspectiva de género y ODS Quintana Roo"	-----
20. Capacitación "Ley local de la materia armonizada con LGTAIP"	-----
21. Capacitación "Bienes patrimoniales del SAACG. Net"	-----
22. Curso generalidades de los lineamientos técnicos generales para el cumplimiento de las obligaciones de transparencia	-----
23. Taller de emociones	-----
-----	18. Cultura de la legalidad con enfoque en derechos humanos.
-----	19. Derechos humanos para el servidor público y su enfoque.

Fuente: Elaborado por la ASEQROO con base en los cursos programados en la calendarización y en los cursos recibidos durante el ejercicio fiscal 2022.

Como se observa en la tabla anterior, el CCLQROO cumplió con 17 de los 23 cursos programados, lo que representó el 73% de la calendarización. Adicionalmente, realizó 2 capacitaciones orientadas a los derechos humanos.

Al respecto, el CCLQROO indicó que existieron algunos factores externos a ellos que imposibilitaron la correcta operatividad de la capacitación como fue la transición del Gobierno Estatal, la cual redireccionó todos los trabajos hacia las nuevas líneas de acción del Plan Estatal de Desarrollo 2023-2027, que esta adecuación se concretó, a finales del año 2022, al proceder con el cambio del Titular de este Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo y al culminar con las modificaciones y objetivos de la nueva administración.

Con base en la lista anterior, se presenta el siguiente análisis del número de capacitaciones recibidas por cada uno de los 25 conciliadores del CCLQROO, durante el ejercicio fiscal 2022:



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Tabla 4. Número de capacitaciones del personal conciliador, durante el ejercicio fiscal 2022

N° de empleado	Cursos*																			Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
Delegación Othón P. Blanco																				
20	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	4	
21	1	-	1	1	1	1	1	1	1	-	1	1	-	1	1	1	-	1	1	15
22	1	1	1	1	1	1	1	1	-	1	1	1	-	-	1	-	1	1	1	15
23	1	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	1	1	1	1	1	17
Total	3	1	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	1	1	3	2	3	4	4	51
Delegación Solidaridad																				
63	1	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	6	
64	1	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	6	
65	1	-	1	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	1	1	-	1	8	
66	1	-	-	1	1	1	-	1	-	1	1	-	1	-	1	-	1	1	1	12
67	1	-	1	1	1	1	-	1	-	-	-	1	1	1	1	-	-	-	10	
70	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	3
107	1	-	-	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	5	
Total	6	0	2	2	6	2	0	6	0	2	1	1	2	1	2	1	6	5	5	50
Delegación Benito Juárez																				
31	1	-	1	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	7	
33	1	-	1	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	1	-	-	-	6	
34	1	1	1	1	1	1	-	1	1	-	1	1	-	1	1	-	1	1	1	15
36	1	-	1	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	
37	1	-	1	-	1	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	1	-	1	6	
38	1	-	1	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	1	1	1	8	
39	-	1	1	1	1	1	-	1	-	-	-	1	1	-	-	1	1	1	11	
41	1	1	1	-	1	-	-	1	-	1	-	-	-	-	1	1	1	1	10	
84	1	1	1	1	1	1	-	1	1	-	1	1	1	1	1	1	-	1	1	16
68	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	1	1	-	1	1	-	1	1	9	
103	1	-	1	1	1	1	-	1	1	1	1	-	1	1	1	1	1	1	1	16
104	1	-	1	-	1	1	-	1	1	1	1	-	1	1	1	1	1	1	-	14
105	1	1	1	1	1	1	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18
106	1	-	1	-	1	-	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	7
Total	12	5	13	6	13	7	1	13	5	6	6	5	5	6	6	6	11	11	10	147
Total General	21	6	18	11	23	12	4	22	7	10	10	9	8	8	11	9	20	20	19	248

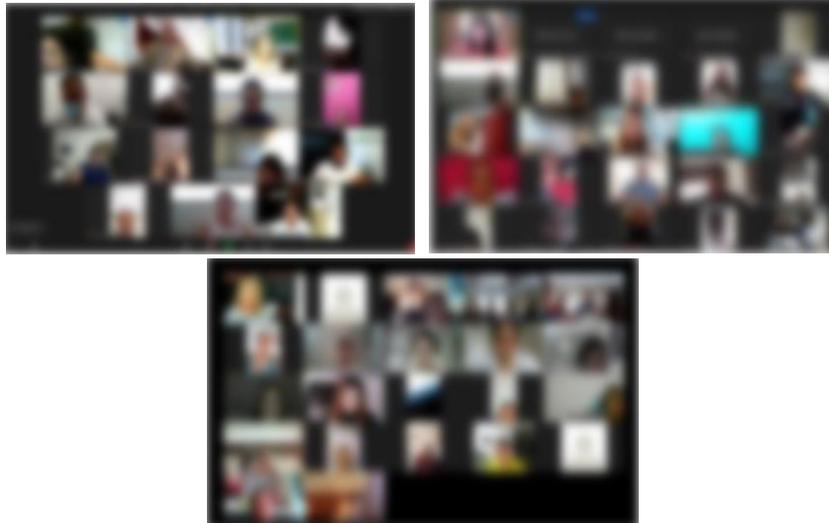
* **Nota:** La numeración de los cursos está de acuerdo a la lista de cursos mencionada anteriormente.

Fuente: Elaborado por la ASEQROO con base en las constancias de participación de cursos que tomaron los conciliadores durante el ejercicio fiscal 2022.

AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO

De manera complementaria, se proporcionó la siguiente evidencia fotográfica:

Imagen 2. Capturas de pantalla de cursos de capacitación del CCLQROO, durante el ejercicio fiscal 2022



Fuente: Capturas de pantalla de los cursos virtuales “Materia de Revisión Contractual”, “El Conflicto como Oportunidad” y “Materia de Conciliación Laboral y sus Buenas Prácticas”, proporcionadas por el Ente.

De lo antes expuesto, se determinó que la totalidad del personal conciliador (25 servidores públicos) que conforman el CCLQROO participó en al menos 4 de los 19 cursos impartidos, presentando como evidencia las constancias de participación y evidencia fotográfica.

Adicionalmente, el CCLQROO proporcionó el Programa Anual de Capacitación correspondiente al ejercicio fiscal 2023, el cual únicamente incluye la calendarización de los cursos programados en dicho ejercicio fiscal, mismo que fue presentado y aprobado durante la Primera Sesión Ordinaria del año 2023 del Órgano de Gobierno del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo.

En la siguiente tabla se enlistan los cursos planeados en dicho programa:

Cursos programados en el Programa de Capacitación 2023

1. Derecho del trabajo.
2. Diplomado en conciliación laboral.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



3. Campaña de conciliación virtual zona sur y zona norte.
4. Código de ética y sistema anticorrupción.
5. Excelencia en el servicio público.
6. Taller sororidad de igual entre nosotras (IQM)²¹.
7. Derechos humanos de las mujeres versión 1 (IQM).
8. Derechos humanos de las mujeres versión 2 (IQM).
9. Taller para el empoderamiento y liderazgo de las mujeres (IQM).
10. El ABC de la igualdad y no discriminación.
11. Promoción y difusión de la NORMA MEXICANA-NMX-R025-SCFI-2015 en igualdad laboral y no discriminación (IQM).
12. Violencia laboral, prevención del acoso y hostigamiento laboral (CDHEQROO).
13. Lenguaje incluyente en perspectiva de género (CDHEQROO)²².
14. Violencia contra las mujeres en el ámbito laboral (PROCADIST)²³.
15. Derechos humanos en el servicio público y su enfoque (CDHEQROO).
16. Jornada de certificación 2023 proceso de registro (IDAIPQROO).
17. Reglas de integridad.
18. Manejo del estrés laboral.
19. Evaluación diagnóstica de jornada de certificación 2023 (IDAIPQROO)²⁴.
20. Lenguaje incluyente con enfoque basado en derechos (CDHQROO).
21. Taller "el poder de la gratitud" (CCLQROO).
22. Trabajo en equipo (PROCADIST).
23. Servicio público con sentido.
24. Introducción a los derechos humanos (CDHEQROO).
25. Código de conducta.
26. Aprende con Reyhan hábitos y estilos de vida saludables en el trabajo (PROCADIST).
27. Taller de emociones 1.
28. Taller de emociones 2.
29. Taller de emociones 3.
30. Lengua de señas mexicana (escuela para sordos).
31. NOM-019-STPS-2011 Comisiones de seguridad e higiene (PROCADIST).
32. Derecho colectivo.

²¹ Instituto Quintanarroense de la Mujer (IQM)

²² Comisión de Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo (CDHEQROO).

²³ Programa de Capacitación a Distancia para Trabajadores (PROCADIST).

²⁴ Instituto de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales de Quintana Roo (IDAIPQROO).



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



33. Estrés y ansiedad.
34. Derecho individual.
35. Tolerancia y diversidad en creencias.
36. Ortografía.
37. Aprendiendo Excel.
38. Integración de cédulas y perfil de puestos.
39. Administración de la capacitación y desarrollo de los recursos humanos parte 1 (PROCADIST).
40. Administración de la capacitación y desarrollo de los recursos humanos parte 2 (PROCADIST).
41. Desarrollo de habilidades directivas (PROCADIST).
42. Hacia un nuevo modelo laboral (PROCADIST).
43. Integración y funcionamiento de las comisiones mixtas de capacitación (PROCADIST).
44. Desarrollo de cursos de formación en línea (PROCADIST).
45. NOM-030-STPS-2009 Servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo (PROCADIST).
46. NOM-025-STPS-2009 Condiciones de iluminación en los centros de trabajo (PROCADIST).
47. Masculinidades (CDHEQROO).
48. Uso y actualizaciones del portal del timbrado de nómina.
49. Comunicación asertiva.
50. Comunicación efectiva en el trabajo (PROCADIST).
51. La importancia y funciones del comité de transparencia.
52. Inteligencia emocional.
53. Responsabilidades administrativas de los servidores públicos.
54. Claves para la atención pública sin discriminación.
55. Manejo de conflictos.
56. Sensibilización para la prevención del cáncer cervicouterino y del cáncer mamario (IQM).

Como se puede observar en el listado anterior, el CCLQROO consideró en su Programa Anual de Capacitación del ejercicio 2023 un total de 56 cursos de diversos temas.

En conclusión, para el ejercicio fiscal 2022, el CCLQROO no contó con un programa de capacitación aprobado; no obstante, la totalidad del personal conciliador se capacitó en



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



al menos 4 cursos, de acuerdo a la calendarización presentada. Por su parte, para el ejercicio fiscal 2023, el CCLQROO realizó y aprobó, en la Primera Sesión Ordinaria del año 2023 del Órgano de Gobierno del CCLQROO, un Programa Anual de Capacitación.

Por lo anterior, no se determinaron observaciones en el presente resultado.

Resultado Número 3

Competencia de los actores

3. Personal conciliador

3.1 Perfil de puesto

Con observaciones

El Centro de Conciliación Laboral contará con el número de conciliadores/as, asesores/as, jurídicos/as, oficiales de partes, notificadores, asesores/as, personal de apoyo y órganos técnicos contemplados dentro del presupuesto de egresos autorizado y que resulten necesarios para el cumplimiento de sus atribuciones²⁵.

La Ley Federal del Trabajo señala los requisitos que los servidores públicos que aspiren a desempeñarse como funcionarios conciliadores o conciliadoras deberán cumplir; los cuales son los siguientes²⁶:

- Experiencia. La persona conciliadora aspirante tener preferentemente 3 años o más de experiencia, en áreas del Derecho del Trabajo o especialización en las actividades que se vinculen con las atribuciones del Centro de Conciliación.
- Requisitos formales. Contar con un título profesional de licenciatura, en una carrera afín a las funciones de los Centros de Conciliación; contar preferentemente con certificación en conciliación laboral o mediación y

²⁵ Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo. (2022). *Reglamento Interior del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo*, Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo. Tomo III, Número 21 Ordinario, Décima Época. Artículo 14.

²⁶ Para efectos prácticos se dividió en tres bloques: experiencia, requisitos formales y competencias.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



mecanismos alternativos de solución de controversias²⁷; aprobar el procedimiento de selección que se establezca para tal efecto; y no estar inhabilitado para desempeñar un empleo, cargo o comisión en el servicio público²⁸.

- Competencias. Tener conocimiento sobre derechos humanos y perspectiva de género; y gozar del pleno ejercicio de sus derechos políticos y civiles²⁹.

Los perfiles de puesto son descripciones concretas de las características, requerimientos, responsabilidades y aptitudes relacionadas con los puestos que conforman la administración pública, así como las competencias y conocimientos con que debe contar la persona que lo ocupe; tiene como objetivo principal facilitar a cualquier persona, interna o externa, un panorama general de la función del puesto dentro de la administración, así como permitir a las unidades de la administración municipal, ordenar sus procesos de reclutamiento, operación, capacitación y planeación. En este sentido, los perfiles de puestos deben encontrarse encaminados a fortalecer el logro del objetivo principal de la política pública o sector en que se desarrollan³⁰.

Las personas servidores públicos hacen aquello que las normas expresamente les confieren y, en todo momento, someten su actuación a las facultades que las leyes, reglamento y demás disposiciones jurídicas atribuyen a su empleo, cargo o comisión, por lo que conocen y cumplen las disposiciones que regulan el ejercicio de sus funciones, facultades y atribuciones; asimismo, deberán actuar y cumplir con las funciones, atribuciones y comisiones encomendadas³¹. Los Servidores Públicos observarán en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, los principios de legalidad y profesionalismo que rigen el servicio público³².

²⁷ Secretaría de Trabajo y Previsión Social. (S/F). *Manual de Conciliación Laboral*. Módulo XIV. Perfil de la Persona Conciliadora. Página 107°.

²⁸ Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (1970). *Ley Federal del Trabajo*. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de noviembre de 2023. Artículo 4, fracciones VI y VII.

²⁹ Secretaría de Trabajo y Previsión Social. (S/F). *Manual de Conciliación Laboral*. Módulo XIV. Perfil de la Persona Conciliadora. Página 107°.

³⁰ Secretaría de la Función Pública (s/f). *¿Qué es el Perfil del Puesto?* Dirección General de Desarrollo Humano y Servicio Profesional de Carrera. Recuperado: en: <http://usp.funcionpublica.gob.mx/manuales/manualesIngreso/documentos/Queeselperfildelpuesto.pdf>

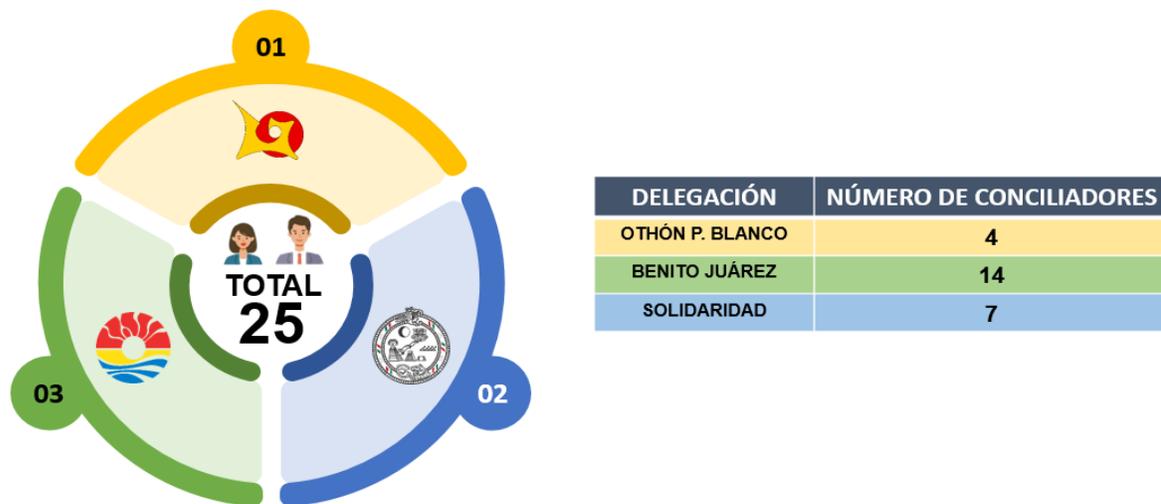
³¹ Secretaría de la Contraloría (2018). *Acuerdo que tiene por objeto emitir el Código de Ética de las personas servidoras públicas de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública del Poder Ejecutivo a que refiere el Artículo 16 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas*. Artículo 6, incisos a y h.

³² Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión. (2022). *Ley General de Responsabilidades Administrativas*. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016. Artículo 7.

AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO

Para el cumplimiento de su objeto, el CCLQROO contó con 25 conciliadores, para el ejercicio fiscal 2022, distribuidos de la siguiente manera:

Gráfica 2. Número de conciliadores por Delegación



Fuente: Información proporcionada por el Departamento de Recursos Humanos del CCLQROO.

Con el fin de verificar que, para el ejercicio fiscal 2022, el CCLQROO haya establecido un perfil de puesto para el personal conciliador, se analizó la evidencia proporcionada por el Ente: la Cédula de Descripción y Perfil del Puesto y el Formato de Entrega de Documentos³³, los cuales contienen lo siguiente:

❖ Cédula de Descripción y Perfil del Puesto

Objetivo del puesto:

Realizar la prestación del servicio de conciliación laboral a fin de resolver las diferencias entre trabajadores y patrones de conformidad con lo establecido en la Ley Federal del Trabajo y demás ordenamientos legales en la materia.

³³ Este formato se considera como anexo de la Cédula de Descripción y Perfil del Puesto.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Funciones específicas:

- Emitir el citatorio para que las partes en conflicto acudan a la audiencia de conciliación.
- Aprobar o desestimar las causas para la justificación para la inasistencia a la audiencia de conciliación.
- Comunicar a las partes el objeto, alcance y límites para llevar a cabo la conciliación.
- Levantar el acta en el que se certificará la celebración de audiencias de conciliación para dar fe, en su caso, de la entrega al trabajador de las cantidades o prestaciones convenidas.
- Autorizar los convenios a que lleguen las partes conforme a lo dispuesto en los ordenamientos legales en la materia para dejar constancia de lo convenido.
- Expedir actas de audiencia de conciliación a su cargo y constancias de no conciliación en aquellos casos que esta no fuera posible, para que las partes procedan en lo conducente.
- Verificar que, en los acuerdos, en lo que lleguen las partes, no sean vulnerados los derechos de los trabajadores.
- Vigilar que los procesos de conciliación no afecten los derechos de terceros y disposiciones de orden público.

Competencias profesionales específicas:

Categoría: Sociales

Área: Derecho

Competencia:

- Conceptos generales de derecho,
- Conceptos y características generales del derecho laboral,
- Conocimientos de técnicas de conciliación, y
- Conocimiento en técnicas de mediación.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Imagen 3. Cédula de Descripción y Perfil de Puesto del CCLQROO

CÓDIGO	Nº DE PLAZA	DENOMINACIÓN TABULAR DEL	NIVEL	SPC
		CONCILIADOR (A) LABORAL	300	

DESCRIPCIÓN DEL PUESTO			
DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL PUESTO			
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN			
UNIDAD ADMINISTRATIVA	DELEGACIÓN DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL EN BENITO JUÁREZ.		
FUNCIÓN	CONCILIADOR (A) LABORAL		
TIPO DE NOMBRAMIENTO	CONFIANZA		
PUESTO DEL SUPERIOR JERÁRQUICO	DELEGADO(A) DEL CENTRO DE CONCILIACIÓN LABORAL EN BENITO JUÁREZ.		
ESTADO	QUINTANA_ROO	MUNICIPIO	MUNICIPIO DE BENITO JUÁREZ
CLASIFICACIÓN DE RIESGO	RIESGO NIVEL 1		

OBJETIVO DEL PUESTO
REALIZAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CONCILIACIÓN LABORAL A FIN DE RESOLVER LAS DIFERENCIAS ENTRE TRABAJADORES Y PATRONES DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN LA LEY FEDERAL DEL TRABAJO Y DEMÁS ORDENAMIENTOS LEGALES EN LA MATERIA.

Fuente: Información proporcionada por el Departamento de Recursos Humanos del CCLQROO.

❖ Formato de Entrega de Documentos

Contiene la relación de documentos que el solicitante debe entregar al Departamento de Recursos Humanos y que deben ser incluidos en el expediente correspondiente, como se muestra a continuación:



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Imagen 4. Formato de Entrega de Documentos



DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

1. CURRÍCULUM VITAE
2. COPIA DE CREDENCIAL DE ELECTOR A COLOR AMBOS LADOS (VIGENTE)
3. CURP (ACTUALIZADA)
4. R.F.C (CONSTANCIA DE SITUACIÓN FISCAL-ACTUALIZADA)
5. DOCUMENTO DE TERMINACIÓN DE ESTUDIOS (CARTA PASANTE, TÍTULO, CEDULA, ETC.)
6. CÉDULA PROFESIONAL
7. DOS CARTAS DE RECOMENDACIÓN (ACTUALIZADAS)
8. ACTA DE NACIMIENTO (LEGIBLE)
9. COMPROBANTE DE DOMICILIO (ACTUALIZADO)
10. CARTILLA MILITAR (NO APLICA EN SEXO FEMENINO)
11. SOLICITUD DE EMPLEO CON FOTO (DEBIDAMENTE REQUISITADA)
12. TRES FOTOGRAFÍAS INFANTIL
13. COPIA DE CÉDULA DE INSCRIPCIÓN AL PADRÓN DE PROFESIONISTAS DEL ESTADO.
14. CERTIFICADO MÉDICO SESA CON TIPO DE SANGRE. (CON UNA ANTIGÜEDAD NO MAYOR A 30 DÍAS)
15. CARTA DE ANTECEDENTES NO PENALES CON UNA ANTIGÜEDAD NO MAYOR A 30 DÍAS.
16. CONSTANCIA DE NO INHABILITACIÓN, CON ANTIGÜEDAD NO MAYOR A 30 DÍAS.
17. CONSTANCIA DE RESIDENCIA (EN CASO DE QUE NO SEAN NACIDOS EN EL ESTADO)
18. DOCUMENTO DE ELECCIÓN DE RÉGIMEN PENSIONARIO ISSSTE
19. EN CASO DE HABER PRESTADO SUS SERVICIOS EN OTRA INSTITUCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL, DEBERÁ PRESENTAR LA HOJA ÚNICA DE SERVICIOS Y/O CONSTANCIA LABORAL DONDE ACREDITE SU ANTIGÜEDAD
20. CARTA RESPONSIVA DE NO DESEMPEÑO DE OTRO EMPLEO, CARGO O COMISIÓN.
21. CONSTANCIA DE VACUNACION DEL COVID-19 (OPCIONAL)

Fuente: Información proporcionada por el Departamento de Recursos Humanos del CCLQROO.

De acuerdo con la información proporcionada por el CCLQROO, se determinó que el Ente sí estableció un perfil de puesto para el personal conciliador durante el ejercicio fiscal 2022.

Durante la visita de auditoría e inspección al CCLQROO, se verificó que los requisitos establecidos por el CCLQROO -en el Formato para Entrega de Documentos- para el



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



puesto de personal conciliador, coincidan con lo mencionado en la Ley Federal del Trabajo. De la revisión realizada, se obtuvo lo siguiente:

Tabla 5. Cuadro comparativo de los requisitos establecidos para el puesto de conciliador

Ley Federal del Trabajo	Formato para Entrega de Documentos	Comentarios
Gozar del pleno ejercicio de sus derechos políticos y civiles.	<ul style="list-style-type: none"> • Copia de credencial de elector a color ambos lados (Vigente). • CURP (Actualizada). • R.F.C (Constancia de Situación Fiscal actualizada). • Acta de nacimiento (legible y copia). • Comprobante de domicilio (actualizado). • Cartilla militar (en caso de haber cumplido). • Copia de Cédula de Inscripción al padrón de profesionistas del Estado. • Certificado de antecedentes no penales con una antigüedad no mayor a 30 días. • Constancia de residencia (en caso de que no sean nacidos en el Estado). 	Se verificó que el Formato para Entrega de Documentos establecido por el CCLQROO cumple con el requisito establecido en la Ley Federal del Trabajo.
Tener preferentemente experiencia de por lo menos tres años en áreas del derecho del trabajo o especialización en las actividades que se vinculen con las atribuciones del Centro de Conciliación que corresponda. Tener conocimiento sobre derechos humanos y perspectiva de género.	<ul style="list-style-type: none"> • Currículum Vitae. • Solicitud de empleo. • Dos Cartas de Recomendación (actualizadas). 	Se verificó que el Formato para Entrega de Documentos establecido por el CCLQROO cumple el requisito establecido en la Ley Federal del Trabajo.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



<p>Contar con título profesional a nivel licenciatura en una carrera afín a la función del Centro.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Certificado de último grado de estudios concluido y/o título (copia). • Cédula Profesional (copia), en caso de traer título. 	<p>Se verificó que el Formato para Entrega de Documentos establecido por el CCLQROO cumple el requisito establecido en la Ley Federal del Trabajo.</p>
<p>Tener preferentemente certificación en conciliación laboral o mediación y mecanismos alternativos de solución de controversias.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • No se identificó el requisito. 	<p>Se verificó que el Formato para Entrega de Documentos establecido por el CCLQROO no cumple el requisito establecido en la Ley Federal del Trabajo.</p> <p>En lo que respecta a las certificaciones de los conciliadores, la Ley Federal del Trabajo en su artículo 684-C, fracción IV, establece que para desempeñar el cargo de conciliador la certificación en conciliación laboral o mediación y mecanismos alternativos de solución de controversias es de manera preferencial.</p> <p>Al respecto, el personal conciliador del CCLQROO no cuenta con dicha certificación; sin embargo, el Ente proporcionó un documento denominado "Certificación de personal del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo" firmado por la Directora de Formación y Desarrollo Educativo en el cual se menciona que el CCLQROO está gestionando la certificación a través del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), en las siguientes ramas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conciliación para la solución de conflictos en materia laboral individual. • Conciliación para la solución de conflictos en materia laboral colectiva. • Atención al ciudadano en el sector público. • Transversalización de la perspectiva de género en la administración pública municipal. • Verificación del cumplimiento de las obligaciones de transparencia en la dimensión portales. • Conciliación para la solución de conflictos en materia laboral. <p>Aunado a lo anterior, mencionó que implementará una estrategia para evaluar y</p>



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



		ratificar cada tres años al personal conciliador, a través de mecanismos eficaces que evalúen el desempeño constante de la capacitación y formación educativa.
No estar inhabilitado para desempeñar un empleo, cargo o comisión en el servicio público.	<ul style="list-style-type: none"> • Constancia de no inhabilitación, con antigüedad no mayor a 30 días. • Carta responsiva de no desempeño de otro empleo, cargo o comisión. 	Se verificó que el Formato para Entrega de Documentos establecido por el CCLQROO cumple el requisito establecido en la Ley Federal del Trabajo.
Aprobar el procedimiento de selección que se establezca para tal efecto.	<ul style="list-style-type: none"> • No se identificó el requisito 	<p>Se verificó que el Formato para Entrega de Documentos establecido por el CCLQROO no cumple el requisito establecido en la Ley Federal del Trabajo.</p> <p>Cabe mencionar que el CCLQROO cuenta con un proceso de selección del personal conciliador, ya que el Área de Recursos Humanos presentó los oficios No. SEFIPLAN/OM/DGCH/DSPC/DISPC/0127/2022 y No. SEFIPLAN/OM/DGCH/DSPC/DISPC/0128/2022 en los cuales se menciona que 6 conciliadores contratados durante el ejercicio fiscal 2022, acreditaron el procedimiento establecido.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Certificado Médico SESA con tipo de sangre (con una antigüedad no mayor a 30 días). • Constancia de vacunación del Covid-19 (opcional). • Documento de elección de régimen pensionario ISSSTE, únicamente de haber laborado en la administración pública estatal. • En caso de haber prestado sus servicios en otra institución de la administración pública estatal, deberá presentar la hoja única de servicios y/o constancia laboral donde acredite su antigüedad. • Tres fotografías tamaño infantil. 	Estos documentos no se pudieron relacionar con los requisitos establecidos en la Ley Federal del Trabajo; sin embargo, se establecen en la Cédula de Descripción y Perfil de Puesto.

Fuente: Elaborado por la ASEQROO con base en el artículo 684-G de la Ley Federal del Trabajo y la Cédula de Descripción y Perfil de Puesto del CCLQROO.

Derivado de lo anterior, se concluye que el Formato para Entrega de Documentos, no incluye los siguientes puntos que sí se consideran en la Ley Federal del Trabajo:



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



- Contar de manera preferente con la certificación en conciliación laboral o mediación y mecanismos alternativos de solución de controversias, y
- Aprobar el procedimiento de selección establecido.

De acuerdo con el Ente, se está gestionando una certificación a través del Sistema Nacional de Competencias (SNC) para la certificación del personal conciliador. Con respecto al procedimiento de selección, se constató que se aplicó el procedimiento para los 6 conciliadores contratados durante el ejercicio fiscal 2022.

Durante la visita de auditoría e inspección al CCLQROO, el Ente proporcionó de manera física y digital los expedientes laborales correspondientes a cada uno de los conciliadores, lo anterior, con el fin de verificar que el personal conciliador cumpla con lo establecido por el CCLQROO en el Formato para Entrega de Documentos. De la revisión realizada, se obtuvo lo siguiente:

Tabla 6. Requisitos del Formato para Entrega de Documentos

No.	Requisito
1	Curriculum Vitae.
2	Copia de credencial de elector a color, ambos lados (vigente).
3	CURP (actualizada).
4	R.F.C (Constancia de Situación Fiscal, actualizada).
5	Certificado de último grado de estudios concluido y/o título (copia).
6	Cédula Profesional (copia), en caso de traer título.
7	Dos Cartas de Recomendación (actualizadas).
8	Acta de nacimiento (legible y copia).
9	Comprobante de domicilio (actualizado).
10	Cartilla militar (en caso de haber cumplido).
11	Solicitud de empleo con foto.
12	Tres fotografías infantil.
13	Copia de Cédula de Inscripción al padrón de profesionistas del Estado.
14	Certificado Médico SESA con tipo de sangre (con una antigüedad no mayor a 30 días).
15	Certificado de antecedentes registrales con una antigüedad no mayor a 30 días.
16	Constancia de no inhabilitación, con antigüedad no mayor a 30 días.
17	Constancia de residencia (en caso de que no sean nacidos en el Estado).
18	Documento de elección de régimen pensionario ISSSTE, únicamente de haber laborado en la administración pública estatal .
19	En caso de haber prestado sus servicios en otra institución de la administración pública estatal, deberá presentar la hoja única de servicios y/o constancia laboral donde acredite su antigüedad.
20	Carta responsiva de no desempeño de otro empleo, cargo o comisión.
21	Constancia de vacunación del COVID-19 (opcional).

Fuente: Elaborado por la ASEQROO con base en el Formato para Entrega de Documentos del CCLQROO.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Tabla 7. Verificación de requisitos del personal conciliador de la Delegación de Othón P. Blanco

N° de empleado	Requisitos																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10*	11	12	13	14	15	16	17**	18***	19****	20	21
20	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	N/A
21	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	x	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A	N/A	✓	N/A
22	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A	N/A	✓	N/A
23	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	x	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A	N/A	✓	N/A

✓ : Cumple. x: No cumple N/A: No Aplica.

10*: Aplica para el sexo masculino que haya realizado el servicio militar.

17**: Aplica para las personas que no son nacidas en el estado de Quintana Roo.

18***: Aplica únicamente para las personas que hayan laborado en la administración pública estatal.

19****: Aplica para quienes laboraron en otra institución de la administración pública estatal.

Fuente: Elaborado por la ASEQROO con base en los expedientes laborales de los conciliadores, proporcionados por el Departamento de Recursos Humanos del CCLQROO.

Tabla 8. Verificación de requisitos del personal conciliador de la Delegación de Benito Juárez

N° de empleado	Requisitos																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10*	11	12	13	14	15	16	17**	18***	19****	20	21
31	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A	✓	✓
33	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	x	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	N/A
34	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A	✓	✓
36	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A	N/A	✓	N/A
37	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A	✓	✓
38	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A	✓	✓
39	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓
41	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
68	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A	N/A	✓	✓
84	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
103	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A
104	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A	✓	✓
105	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A	✓	N/A
106	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A	✓	N/A

✓ : Cumple. x: No cumple N/A: No Aplica.

10*: Aplica para el sexo masculino que haya realizado el servicio militar.

17**: Aplica para las personas que no son nacidas en el estado de Quintana Roo.

18***: Aplica únicamente para las personas que hayan laborado en la administración pública estatal.

19****: Aplica para quienes laboraron en otra institución de la administración pública estatal.

Fuente: Elaborado por la ASEQROO con base en los expedientes laborales de los conciliadores proporcionados por el Departamento de Recursos Humanos del CCLQROO.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Tabla 9. Verificación de requisitos del personal conciliador de la Delegación de Solidaridad

N° de empleado	Requisitos																				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10*	11	12	13	14	15	16	17**	18***	19****	20	21
63	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A	N/A	✓	✓
64	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
65	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A	N/A	✓	✓
66	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A	N/A	✓	✓
67	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A	N/A	✓	✓
70	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A	✓	✓
107	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	x	✓	✓	✓	✓	✓	✓	N/A	N/A	✓	N/A

✓ : Cumple.

N/A: No Aplica.

10*: Aplica para el sexo masculino que haya realizado el servicio militar.

17:** Aplica para las personas que no son nacidas en el estado de Quintana Roo.

18*:** Aplica únicamente para las personas que hayan laborado en la administración pública estatal.

19**:** Aplica para quienes laboraron en otra institución de la administración pública estatal.

Fuente: Elaborado por la ASEQROO con base en los expedientes laborales de los conciliadores proporcionados por el Departamento de Recursos Humanos del CCLQROO.

De lo antes mencionado, se determinó que, de los 25 conciliadores del CCLQROO para el ejercicio fiscal 2022, 6 no cumplen con el requisito de solicitud de empleo con foto integrada en su expediente.

Derivado de lo anterior, se concluyó lo siguiente:

- El CCLQROO estableció, durante el ejercicio fiscal 2022, un perfil de puesto para el personal conciliador, a través de la Cédula de Descripción y Perfil de Puesto y del Formato para Entrega de Documentos compuesto por 21 requisitos.
- Los requisitos establecidos por el CCLQROO en el Formato para Entrega de Documentos coinciden con los establecidos en la Ley Federal del Trabajo, con excepción de 2 puntos, los cuales hacen referencia a contar de manera preferente con la certificación en conciliación laboral o mediación y mecanismos alternativos de solución de controversias y a aprobar el procedimiento de selección establecido.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



- Con respecto al cumplimiento del personal conciliador con los requisitos establecidos por el CCLQROO en el Formato de Entrega de Documentos, se determinó que 6 de los 25 conciliadores no tienen integrado en su expediente la solicitud de empleo con foto.

Derivado del análisis anterior, se determinaron las siguientes observaciones:

2. El Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo no consideró en el Formato para Entrega de Documentos los siguientes requisitos que se consideran en la Ley Federal del Trabajo:
 - Contar de manera preferente con la certificación en conciliación laboral o mediación y mecanismos alternativos de solución de controversias, y
 - Aprobar el procedimiento de selección establecido.
3. El Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo presentó debilidad en la integración de los expedientes laborales, debido a que 6 de los 25 conciliadores no tienen integrado en su expediente la solicitud de empleo con foto.

Recomendaciones de Desempeño.

La Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo recomienda al Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo lo siguiente:

22-AEMD-A-102-133-R03-01 Recomendación

El Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo, a fin de cumplir con lo establecido en la Ley Federal del Trabajo, deberá incluir en el Formato para Entrega de Documentos los siguientes requisitos:

- Contar de manera preferente con la certificación en conciliación laboral o mediación y mecanismos alternativos de solución de controversias.
- Aprobar el procedimiento de selección establecido.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados finales de auditoría y observaciones preliminares, el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo, estableció como fecha compromiso para atención de la recomendación 22-AEMD-A-102-133-R03-01, el 01 de abril de 2024. Por lo antes expuesto, la atención a la recomendación de desempeño queda en **seguimiento**. Respecto a la observación 3, esta quedó **atendida**.

Normatividad relacionada con las observaciones.

Ley Federal del Trabajo, artículo 684-G, fracciones II, IV y VI.

Ley General de Archivos, artículos 5, fracción III y 16.

Manual de Conciliación Laboral de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, Módulo XIV, Perfil de la Persona Conciliadora.

I.4. SÍNTESIS DE LAS JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES PRESENTADAS POR EL ENTE FISCALIZADO

Derivado de la fiscalización realizada por esta Auditoría Superior del Estado y en cumplimiento al artículo 38 fracción VI de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado de Quintana Roo, se notificó al ente auditado los resultados finales de auditoría y observaciones preliminares, presentando las justificaciones y aclaraciones correspondientes en reunión de trabajo efectuada, las cuales fueron analizadas y valoradas con el fin de determinar la procedencia de eliminar, rectificar o ratificar los resultados y las observaciones referidas, realizando una síntesis de ellas y emitiendo, conforme lo establece la Ley en mención, las recomendaciones para efectos del Informe Individual de Auditoría de la Cuenta Pública del ejercicio 2022.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



I.5. TABLA DE JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES DE LOS RESULTADOS

Auditoría de Desempeño al cumplimiento de funciones sustantivas 22-AEMD-A-GOB-102-133

Concepto	Justificación, Aclaración y/o Acuerdos	Atención
1. Conciliación laboral 1.1 Procedimiento de conciliación laboral	La observación 1 fue atendida con la evidencia e información remitida por el ente público fiscalizado en atención a los resultados finales y las observaciones preliminares.	Atendida
3. Personal conciliador 3.1 Perfil de puesto	Se estableció como fecha compromiso para atención de la recomendación 22-AEMD-A-102-033-R01-01 el 01 de abril de 2024. La observación 3 fue atendida con la evidencia e información remitida por el ente público fiscalizado en atención a los resultados finales y las observaciones preliminares.	Seguimiento

Recomendación de Desempeño: Es el tipo de sugerencias que se emite a los Entes Públicos Fiscalizados para promover el cumplimiento de los objetivos y metas de las instituciones, sus políticas públicas, programas y procesos operativos y atribuciones, a fin de fomentar las prácticas de buen gobierno, mejorar la eficiencia, eficacia, la economía, la calidad, la satisfacción del ciudadano y la competencia de los actores.

Atendido: Las observaciones que fueron atendidas con la información remitida o de acuerdo a las justificaciones presentadas por los Entes Públicos Fiscalizados en atención a los resultados finales y las observaciones preliminares.

No atendido: Las observaciones que no se atendieron ni se justificaron en la reunión de trabajo por los Entes Públicos Fiscalizados.

Seguimiento: Las observaciones en las que se estableció una fecha compromiso por parte de los Entes Públicos Fiscalizados para su atención en la mejora e implementación de las recomendaciones.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



II. AUDITORÍA DE DESEMPEÑO DEL CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS Y METAS DE PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS / 22-AEMD-A-GOB-102-134

II.1 ANTECEDENTES

En los últimos treinta años, economías de diversos países rompieron paradigmas en cuanto al enfoque de la administración de los recursos públicos, por dos razones principales:

- La necesidad de hacer más con los mismos recursos, y
- La necesidad de rendir cuentas a los ciudadanos, cada vez más exigentes con la eficiencia, en la asignación y uso de los recursos públicos.

Como resultado, surge el enfoque de Gestión para Resultados (GpR). La GpR es un modelo de cultura organizacional, directiva y de desempeño institucional que pone más énfasis en los resultados que en los procedimientos. Aunque también interesa cómo se hacen las cosas, cobra mayor relevancia qué se hace, qué se logra y cuál es su impacto en el bienestar de la población, es decir, la creación de valor público.

En el marco de la GpR y con fundamento en el marco constitucional y legal, a partir de 2006 y hasta 2008, se implantó en la Administración Pública Federal (APF) el Presupuesto basado en Resultados (PbR), procurando la alineación entre la planeación, la programación, el presupuesto, el control, el ejercicio, el seguimiento y la evaluación del gasto público. De 2009 en adelante, se está llevando a cabo la consolidación de dicha iniciativa.

El PbR es un proceso basado en consideraciones objetivas sobre los resultados esperados y alcanzados para la asignación de recursos, con la finalidad de fortalecer la calidad del diseño y gestión de las políticas, programas públicos y desempeño institucional, cuyo aporte sea decisivo para generar las condiciones sociales, económicas y ambientales para el desarrollo nacional sustentable; en otras palabras, el PbR busca elevar la cobertura y la calidad de los bienes y servicios públicos, cuidando la asignación de recursos particularmente a los que sean prioritarios y estratégicos para obtener los resultados esperados.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Asimismo, dentro de este contexto la Metodología de Marco Lógico (MML) es una herramienta que facilita el proceso de conceptualización, diseño, ejecución, monitoreo y evaluación de programas y proyectos. Su uso permite:

- Presentar de forma sistemática y lógica los objetivos de un programa y sus relaciones de causalidad;
- Identificar y definir los factores externos al programa que pueden influir en el cumplimiento de los objetivos; y
- Evaluar el avance en la consecución de los objetivos, así como examinar el desempeño del programa en todas sus etapas³⁴.

La Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) se ha constituido en la base para el diseño de indicadores en México. La Metodología de Marco Lógico (MML) (plataforma para la construcción de la MIR) permite alinear los objetivos de los programas presupuestarios con los objetivos estratégicos de las dependencias y entidades federales y con el Plan Nacional de Desarrollo. La MIR es un instrumento clave para la planeación dado que proporciona información para el monitoreo y evaluación de resultados³⁵.

Desde la perspectiva igualitaria de oportunidades administrativas y de responsabilidad hacendaria, la metodología de Presupuesto basado en Resultados que aplicará el presente gobierno, a través del Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022, propone enfrentar la asignación irracional e inercial del gasto público, cambiar la verticalidad de las decisiones en materia de planeación y gestión gubernamental, reforzar los esquemas de transparencia y rendición de cuentas, pero ante todo, coadyuvar para que el gobierno estatal, en coordinación con los otros órdenes de gobierno sean aliados de los ciudadanos en el diseño y aplicación de políticas públicas orientadas a la generación de valor público³⁶.

Quintana Roo enfrenta un contexto complejo ante la fragilidad de los sistemas de planeación, programación, seguimiento, evaluación y control, vinculado a la ausencia de técnicas, que en conjunto obligan a la revisión minuciosa de la acción

³⁴ Secretaría de Hacienda y Crédito Público (s/f). *Guía para el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados*. Páginas 9, 11 y 15.

³⁵ Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (2013). *Manual para el diseño y la construcción de indicadores Instrumentos principales para el monitoreo de programas sociales de México*. México, D.F. CONEVAL. Página 9.

³⁶ Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo (2020). *Actualización del Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022*. Publicada en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo el 17 de enero de 2020. Eje 3. Gobierno Moderno, Confiable y Cercano a la Gente.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



gubernamental; esta situación ha generado que los errores cometidos históricamente sean expuestos en la vitrina pública del contexto nacional.

El modelo de gobierno de la administración 2016-2022 está sustentado en la Gestión para Resultados (GpR), dando pauta a consolidar al Presupuesto basado en Resultados (PbR) y al Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), de una manera operable al integrar los resultados para la toma de decisiones del proceso de programación, presupuestación, seguimiento, evaluación, control, rendición de cuentas y transparencia al interior y exterior de la administración pública³⁷.

El **Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo** es un Organismo Descentralizado de la Administración Pública Estatal, especializado e imparcial, con personalidad jurídica y patrimonio propio, dotado de plena autonomía técnica, operativa, presupuestaria, de decisión y de gestión, en los términos de lo dispuesto en el artículo 92 párrafo segundo de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, sectorizado a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social del Estado de Quintana Roo.

Tiene por objeto ofrecer el servicio público de Conciliación Laboral para la resolución de los conflictos entre la parte trabajadora y la parte patronal en asuntos del orden local antes de presentar demanda ante los Tribunales, procurando el equilibrio entre los factores de la producción y ofreciendo a éstos una instancia eficaz y expedita para ello, conforme a lo establecido en el párrafo segundo de la fracción XX del artículo 123, apartado A, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos³⁸.

Tiene como misión promover la solución a los conflictos laborales a través del procedimiento de conciliación entre trabajadores y empleadores bajo los principios de legalidad, imparcialidad y equidad, con base en metodologías y modelos que sirvan de referencia para la mejora continua en la aplicación de los procedimientos, mientras que su visión es ser uno de los principales referentes nacionales de los Centros de Conciliación Laboral reconocido por la calidad, solidez humana, jurídica y social mediante la aplicación de la justicia laboral pronta y expedita³⁹.

³⁷ Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo (2020). *Actualización del Plan Estatal de Desarrollo 2016-2022*. Publicada en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo el 17 de enero de 2020. Estrategia de Evaluación, Seguimiento y Actualización al Plan Estatal de Desarrollo.

³⁸ Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo (2021). *Ley Orgánica del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo*. Última reforma publicada en el Periódico Oficial del Estado el 07 de octubre de 2021. Artículos 2 y 3.

³⁹ Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo (s/f). *Misión, Visión y Objeto*. Recuperado de: <https://qroo.gob.mx/cclqroo/mision/>



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Dentro de este marco, de acuerdo con el artículo 11 fracción III del Decreto Número: 190 por el que se aprueba el Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Quintana Roo, para el Ejercicio Fiscal 2022, se aprobó al **Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo** la cantidad de **\$101,900,110.00** (Ciento un millones novecientos mil ciento diez pesos 00/100 M.N.)⁴⁰.

En el Anexo 9. Matrices de Indicadores para Resultados (MIR), para el ejercicio fiscal 2022, se establece que al **Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo** le corresponde la implementación de los siguientes programas presupuestarios⁴¹:

- E049 - Conciliación de Conflictos Laborales, y
- M001 – Gestión y Apoyo Institucional.

II.2. ASPECTOS GENERALES DE AUDITORÍA

En cumplimiento al artículo 38 fracción I de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado de Quintana Roo, se establece el título de la auditoría, el objetivo, el alcance, los criterios de selección, las áreas revisadas y los procedimientos de auditoría aplicados.

A. Título de la auditoría

La auditoría que se realizó en materia de desempeño al **Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo**, de manera especial y enunciativa mas no limitativa, fue la siguiente:

Auditoría de Desempeño del cumplimiento de objetivos y metas de programas presupuestarios / 22-AEMD-A-GOB-102-134

⁴⁰ Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo (2021). *Decreto Número: 190 por el que se aprueba Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Quintana Roo, para el Ejercicio Fiscal 2022*. Artículo 11 fracción III.

⁴¹ Secretaría de Finanzas y Planeación (2022). *Presupuesto de Egresos 2022. Anexo 9. Matrices de Indicadores para Resultados (MIR)*. Recuperado de: <http://www.sefiplan.qroo.gob.mx/site/pagina.php?id=37>



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



B. Objetivo

Fiscalizar el cumplimiento de objetivos y metas de programas presupuestarios.

C. Alcance

La auditoría se basó en el estudio general de las acciones emprendidas por el **Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo** para la implementación de los cinco componentes del sistema de control interno; así como la evaluación del diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) y el cumplimiento de objetivos y metas del programa presupuestario E049 – Conciliación de Conflictos Laborales.

La auditoría se realizó de conformidad con la normativa aplicable a la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública, la Norma Profesional de Auditoría del Sistema Nacional de Fiscalización No.300 “Principios Fundamentales de la auditoría de desempeño”, así como lo relativo a los procesos y procedimientos de Auditoría en Materia de Desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad de la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo, para asegurar el logro del objetivo y el alcance establecido. Los datos proporcionados por el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo fueron, en lo general, suficientes, de calidad, confiables y consistentes para aplicar los procedimientos establecidos y para sustentar los hallazgos y la opinión de la Auditoría Superior del Estado.

D. Criterios de Selección

Esta auditoría se seleccionó con base en los criterios cuantitativos y cualitativos establecidos en la Normativa Institucional de la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo para la integración del Programa Anual de Auditorías, Visitas e Inspecciones (PAAVI), correspondiente al año 2023, que comprende la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública del ejercicio fiscal 2022.

E. Áreas Revisadas

- Delegación del Centro de Conciliación de Othón P. Blanco.
- Dirección de Planeación y Archivo



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



F. Procedimientos de Auditoría Aplicados

Eficacia

1. Control interno

1.1 Valoración de la implementación de los cinco componentes

- 1.1.1. Aplicación de cuestionario de los cinco componentes de control interno y obtención de evidencia documental e información.
- 1.1.2. Valoración de la evidencia documental e información obtenida.
- 1.1.3. Determinar el estatus de implementación de los cinco componentes de control interno en el CCLQROO.

Eficiencia

2. Presupuesto basado en Resultados (PbR)

2.1 Evaluación de Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)

- 2.1.1. Analizar la Matriz de Indicadores para Resultados del programa presupuestario E049 – Conciliación de Conflictos Laborales, a fin de determinar si implementó correctamente la Metodología de Marco Lógico, cumpliendo con la Lógica Vertical y la Lógica Horizontal.

Eficacia

3. Sistema de Evaluación del Desempeño (SED)

3.1 Cumplimiento de objetivos y metas

- 3.1.1. Verificar, de acuerdo con los parámetros de semaforización determinados por la SEFIPLAN, el nivel de cumplimiento reportado de los objetivos y metas del programa presupuestario E049 – Conciliación de Conflictos Laborales, establecido en el FESIPPRES.
- 3.1.2. Analizar la evidencia correspondiente al cumplimiento de los objetivos y metas del programa presupuestario E049 – Conciliación de Conflictos Laborales, a fin de determinar si sustenta o no el nivel de cumplimiento reportado en el FESIPPRES.

G. Servidores Públicos que intervinieron en la Auditoría

De conformidad con el artículo 38 fracción II de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado de Quintana Roo, el personal designado adscrito a la Auditoría Especial en Materia al Desempeño de esta Auditoría Superior del Estado que actuó en



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



el desarrollo y ejecución de la auditoría, visita e inspección en forma conjunta o separada, mismo que se identificó como personal de este Órgano Técnico de Fiscalización, el cual se encuentra referido en la orden emitida con oficio número ASEQROO/ASE/AEMD/1322/11/2023, siendo los servidores públicos a cargo de coordinar y supervisar la auditoría los siguientes:

NOMBRE	CARGO
M. en Aud. Maritsa Cristal Sanmiguel Chan - C.F.P.	Coordinadora de la Dirección de Fiscalización en Materia al Desempeño "A".
M. en A. A. Benny Alberto Loeza Gasque - C.F.P.	Supervisor de la Dirección de Fiscalización en Materia al Desempeño "A".

II.3. RESULTADOS DE LA FISCALIZACIÓN EFECTUADA

A. Resumen general de observaciones y recomendaciones emitidas en materia de desempeño

De conformidad con los artículos 17 fracción II, 38 fracciones IV y V, 41 en su segundo párrafo, y 61 párrafo primero de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado de Quintana Roo, y artículos 4, 8 y 9 fracciones X, XI, XVIII y XXVI del Reglamento Interior de la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo, durante este proceso se determinaron 3 resultados de la fiscalización correspondientes a la **Auditoría de Desempeño del cumplimiento de objetivos y metas de programas presupuestarios**, que generaron 4 observaciones. De lo anterior, se deriva lo siguiente:

Observaciones Emitidas

Total	4
Atendidas	0
En seguimiento	4

Recomendaciones Emitidas

Total	4
--------------	----------



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



B. Detalle de Resultados

Resultado Número 1

Eficacia

1. Control interno

1.1. Valoración de la implementación de los cinco componentes

Con observación

El Control Interno se ha convertido en una parte esencial para conducir las actividades hacia el logro de objetivos y metas institucionales de cualquier organización, ya sea en el sector público o privado.

Las dependencias y entidades que integran la Administración Pública Estatal requieren que su gestión sea eficaz, responsable y que les permita mantenerse en las mejores condiciones, para lograr un equilibrio favorable entre su administración y los fines que persiguen.

Al respecto, resulta indispensable que dichas instituciones cuenten con un Sistema de Control Interno eficaz, que esté diseñado y funcione de tal manera que fortalezca la capacidad para conducir sus actividades hacia el logro de la misión institucional; impulse la prevención y administración de eventos contrarios al logro de los objetivos estratégicos; promueva el cumplimiento de las leyes y normativas aplicables; coadyuve a la presentación de información financiera, presupuestal y de gestión en forma confiable y oportuna, y asegure el ejercicio y resguardo adecuado de los recursos públicos que les son asignados.

En atención al Marco de Control Interno que cada institución tiene establecido, se considera necesario llevar a cabo la evaluación del Sistema de Control Interno con el objeto de verificar si se tienen implantados los componentes de control y, en su caso, identificar las posibles áreas de oportunidad que contribuyan al fortalecimiento de dichos marcos de Control Interno.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



El establecimiento de los Sistemas de Control Interno en las instituciones de la Administración Pública Estatal tiene como base fundamental el mandato legal y otras disposiciones aplicables que definen su misión y atribuciones, y a partir de esto, se autorizan e implantan las estructuras orgánicas y funcionales, y las políticas y procedimientos necesarios para conducir las actividades hacia el logro de objetivos y metas, así como los registros e información que facilitan la debida aplicación y salvaguarda de los recursos que les son autorizados, lo que coadyuva al fortalecimiento del proceso de rendición de cuentas, en un marco de transparencia⁴².

El Sistema de Control se encuentra agrupado en cinco normas generales⁴³:

1.- Ambiente de Control: Es la base del control interno. Proporciona, los elementos normativos, estructura y disciplina para apoyar al personal en la consecución de los objetivos y metas institucionales.

2.- Administración de Riesgos: Es el proceso dinámico para identificar, analizar, evaluar y monitorear los riesgos, incluidos los riesgos vinculados con actos de corrupción, así como determinar acciones que permitan mitigar su efecto y probabilidad de ocurrencia, de tal manera que se pueda proporcionar seguridad razonable del cumplimiento de objetivos y metas institucionales.

3.- Actividades de Control: Son aquellas acciones establecidas, a través de políticas y procedimientos, por las unidades administrativas responsables para alcanzar los objetivos institucionales y responder a sus riesgos asociados, incluidos los vinculados con actos de corrupción y los de sistemas de información.

4.- Información y comunicación: Es la información de calidad que las unidades administrativas y los servidores públicos generan, obtienen y utilizan; así como los mecanismos y canales de comunicación efectivos y confiables que existen en el interior y exteriores, para respaldar el Sistema de Control.

⁴² Auditoría Superior de la Federación (2015). *Modelo de Evaluación de Control Interno en la Administración Pública Estatal*. Cámara de Diputados.

⁴³ Poder Ejecutivo del Estado Quintana Roo (2019). *Acuerdo por el que se emiten las Normas Generales de Control Interno para la Administración Pública Central y Paraestatal del Estado de Quintana Roo*. Publicado en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo el 23 de julio de 2019. Artículo 9.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



5.- Supervisión. Son las actividades establecidas y operadas en las unidades administrativas, con la finalidad de mejorar de manera continua al control interno mediante una vigilancia y evaluación periódicas a su eficacia, eficiencia y economía.

Durante los trabajos de auditoría, visita e inspección, se aplicó un cuestionario de Control Interno⁴⁴ al Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo cuyo objetivo fue obtener información y evidencia que permita determinar el estatus de implementación del sistema de control interno en sus cinco componentes, valorando el avance en su implementación con base en COSO⁴⁵ 2013.

Lo anterior permitirá identificar el entorno de control en el que se ejercen los recursos públicos y proponer acciones de mejora para fortalecer dichos Sistemas de Control Interno.

Los cinco componentes que integran el control interno se mencionan a continuación:

- 1) Ambiente de Control
- 2) Administración de Riesgos
- 3) Actividades de Control
- 4) Información y Comunicación
- 5) Supervisión

La información y evidencia entregada fue valorada y se obtuvo lo siguiente:

Tabla 1. Ambiente de Control

Componente	Puntaje máximo esperado	Calificación componentes	Factores de valorización	Puntaje asignado por elemento
Ambiente de Control	20	4.72	Normativa de Control Interno	0.87
			Compromiso con la Integridad y los Valores Éticos	0.00
			Responsabilidad de Vigilancia y Supervisión del Control Interno	1.24

⁴⁴ Basado en el Modelo de Evaluación de Control Interno en la Administración Pública Estatal, emitido por la Auditoría Superior de la Federación.

⁴⁵ Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Estructura, Autoridades, Funciones y Responsabilidades	2.61
Competencia Profesional y Capacitación de Personal	0.00
Total:	4.72

Fuente: "Cédula de Evaluación de Control Interno del CCLQROO".

De acuerdo con lo anterior, se determinó un nivel bajo de implementación del componente ambiente de control, por lo que es importante para el Ente formalizar o fortalecer políticas de integridad, valores éticos y de conducta, los mecanismos necesarios para su difusión y su aceptación entre los servidores públicos que incluyan procedimientos para la denuncia e investigación de actos contrarios a la ética y conducta institucional; normativa que permita definir la asignación de autoridad y responsabilidad de supervisión en materia de control interno, y que asegure la atracción, desarrollo y retención de personal competente para un desempeño efectivo y eficiente que coadyuve al logro de los objetivos y metas de la institución.

Tabla 2. Administración de Riesgos

Componente	Puntaje máximo esperado	Calificación componentes	Factores de valorización	Puntaje asignado por elemento
Administración de Riesgos	20	1.18	Establecimiento de Objetivos y Tolerancia al Riesgo	0.00
			Identificación, Análisis y Respuesta a Riesgos Asociados con los Objetivos	1.18
			Identificación de Riesgos de Corrupción y Fraude	0.00
Total				1.18

Fuente: "Cédula de Evaluación de Control Interno del CCLQROO".

Por lo anterior, se determinó un nivel bajo de implementación del componente administración de riesgos, por lo que es necesario para el Ente formular un plan estratégico institucional que oriente, de manera ordenada y coherente, los esfuerzos hacia la consecución de los objetivos relativos a su mandato, alineado a los demás instrumentos normativos aplicables; establecer una metodología específica para el proceso general de administración de riesgos que permita identificar, evaluar y priorizar



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



estrategias de mitigación y seguimiento, así como los procedimientos por el cual se informe al Titular de la institución y demás personal responsable sobre la existencia o surgimiento de riesgos de fuentes internas o externas, incluidos los riesgos de fraude y posibles actos de corrupción.

Tabla 3. Actividades de Control

Componente	Puntaje Máximo Esperado	Calificación Componentes	Factores de Valorización	Puntaje asignado por elemento
Actividades de Control	20	2.23	Implementar Actividades de Control (Políticas y Procedimientos)	1.67
			Actividades de Control para las TIC's	0.56
			Total	2.23

Fuente: "Cédula de Evaluación de Control Interno del CCLQROO".

De acuerdo con lo presentado en la tabla anterior, se determinó un nivel bajo de implementación del componente actividades de control, por lo que el Ente debe considerar diseñar, actualizar y garantizar la suficiencia e idoneidad de las actividades de control que contribuyan a mitigar y dar respuesta a los riesgos que dificultan el logro de los objetivos sustantivos y adjetivos de la institución, además de desarrollar las políticas y lineamientos que permitan implementar, dar soporte y continuidad a los sistemas de información de las actividades sustantivas, financieras y administrativas.

Tabla 4. Información y Comunicación

Componente	Puntaje máximo esperado	Calificación componentes	Factores de valorización	Puntaje asignado por elemento
Información y Comunicación	20	0.00	Información Relevante y de Calidad	0.00
			Comunicación Interna	0.00
			Total	0.00

Fuente: "Cédula de Evaluación de Control Interno del CCLQROO".

Con base en lo anterior, se determinó un nivel bajo de implementación del componente información y comunicación, por lo que es importante que el Ente establezca políticas, mecanismos y medios adecuados para obtener, procesar, generar, clasificar, validar y

AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO

comunicar de manera eficaz, eficiente y económica la información financiera, presupuestaria, administrativa, operacional y de otro tipo requerida en el desarrollo de sus procesos, transacciones y actividades que permita al personal comprender sus funciones, las responsabilidades y su importancia para el logro de los objetivos institucionales de manera eficiente y eficaz, así como para salvaguardar los documentos e información que se deben conservar en virtud de su importancia.

Tabla 5. Supervisión

Componente	Puntaje máximo esperado	Calificación componentes	Factores de valorización	Puntaje asignado por elemento
Supervisión	20	0.00	Realizar Actividades de Supervisión (Evaluaciones y Autoevaluaciones)	0.00
Total				0.00

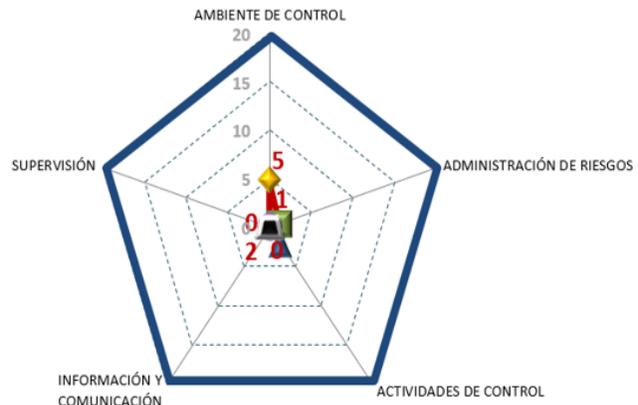
Fuente: "Cédula de Evaluación de Control Interno del CCLQROO".

En relación con la tabla anterior, se determinó un nivel bajo de implementación del componente supervisión, por lo que el ente debe formalizar e implementar procedimientos que permitan realizar una adecuada supervisión del control interno institucional, asimismo de mecanismos de reporte, comunicación y seguimiento de las evaluaciones a los procesos internos.

A continuación, se presenta de manera gráfica el resultado obtenido en cada uno de los cinco componentes mencionados con anterioridad.

Gráfica 1. Puntaje de implementación de Control Interno en el CCLQROO

COMPONENTE	PUNTAJE
AMBIENTE DE CONTROL	4.72
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	1.18
ACTIVIDADES DE CONTROL	2.23
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	0.00
SUPERVISIÓN	0.00
TOTAL	8.13



Fuente: "Cedula de Evaluación de Control Interno del CCLQROO".



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



En conclusión, una vez analizadas las evidencias documentales proporcionadas por la entidad fiscalizada relativas a cada respuesta del cuestionario de control interno y aplicado el instrumento de valoración determinado para la revisión, se obtuvo un puntaje general de 8.13 de un total de 100 en la evaluación practicada por componente, lo que ubica al Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo en un nivel bajo en la implementación de su Sistema de Control Interno.

Derivado del análisis anterior se determinó la siguiente observación:

1. La Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo considera que, aun y cuando el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo ha realizado acciones para la implementación de un Sistema de Control Interno, estas no han sido suficientes para establecer un sistema que esté integrado con los procesos institucionales y sujeto a la autoevaluación y mejora continua.

Recomendación de Desempeño

La Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo recomienda al Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo lo siguiente:

22-AEMD-A-102-134-R01-01 Recomendación

El Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo deberá reforzar la cultura en materia de Control Interno y administración de riesgos para garantizar el cumplimiento de los objetivos, la normativa y la transparencia en su gestión, presentando evidencia de las acciones realizadas.

Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados finales de auditoría y observaciones preliminares, el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo estableció como fecha compromiso para atención de la recomendación 22-AEMD-A-102-134-R01-01, el 23 de agosto de 2024. Por lo antes expuesto, la atención a la recomendación de desempeño queda en **seguimiento**.

Normatividad relacionada con la observación

Modelo de Evaluación de Control Interno en la Administración Pública Estatal.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Resultado Número 2

Eficiencia

2. Presupuesto basado en Resultados (PbR)

2.1 Evaluación de Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)

Con observación

Los recursos económicos de que disponga el Estado se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados⁴⁶.

Los indicadores, como parte de la Metodología de Marco Lógico (MML), permiten a los distintos entes públicos definir sus alcances, sus retos y las metas de sus programas presupuestarios y políticas, de allí que sea de vital importancia su elaboración y precisión al momento de elegirlos. Su correcta elaboración responde a las necesidades de la MIR y del proceso de programación, y son parte medular para el logro o fracaso de los objetivos institucionales⁴⁷.

La MIR organiza los objetivos, indicadores y metas en la estructura programática, vinculados al programa presupuestario (Pp). Con base en ello, solo deberá existir una MIR por Pp. La MIR consiste en establecer y estructurar el problema central, ordenar los medios y fines del árbol de objetivos en un programa, generar indicadores para medir sus resultados, definir los medios que permitirán verificar esos resultados, describir los riesgos que podrían afectar la ejecución del mismo o las condiciones externas necesarias para el éxito del programa⁴⁸.

Con motivo de la auditoría al desempeño denominada 22-AEMD-A-GOB-102-134, Auditoría de Desempeño del cumplimiento de objetivos y metas de programas

⁴⁶ Poder Legislativo del Estado de Quintana Roo (1975). *Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo*. Última reforma publicada en el Periódico Oficial del Estado de Quintana Roo el 24 de noviembre de 2023. Artículo 166.

⁴⁷ Secretaría de Finanzas y Planeación (2022). *Guía para la construcción de Indicadores de Desempeño para el Gobierno del Estado de Quintana Roo*. SEFIPLAN, Página. 3.

⁴⁸ Secretaría de Finanzas y Planeación (2022). *Guía para la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados del Gobierno del Estado de Quintana Roo*. SEFIPLAN. Página. 5.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



presupuestarios, programada para el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo (CCLQROO), establecida en el Programa Anual de Auditorías, Visitas e Inspecciones 2023, correspondiente a la cuenta pública 2022, la Auditoría Superior del Estado (ASEQROO) solicitó al Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo, información relativa a las Matrices de Indicadores para Resultados (MIR), así como las fichas técnicas correspondientes mediante oficio número ASEQROO/ASE/AEMD/1227/10/2023, de fecha 26 de octubre de 2023.

Por su parte, el CCLQROO presentó información relacionada con la construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados correspondiente al programa E049 – Conciliación de Conflictos Laborales, en sus diferentes niveles.

En el análisis de la calidad del diseño de la MIR se verifica que en esta se establezcan con claridad los objetivos del programa y su alineación con la planeación nacional, estatal o sectorial (fin y propósito); asimismo, que se hayan incorporado de manera precisa los indicadores que miden los objetivos y resultados esperados; que se identifiquen los medios de verificación para obtener y corroborar la información de los indicadores; que se describan los bienes y servicios entregados a la sociedad (componentes), así como las actividades e insumos para producirlos; y, por último, la inclusión de supuestos que influyen en el cumplimiento de los objetivos.

Con base en lo anterior, se llevó a cabo la revisión del programa presupuestario programa E049 – Conciliación de Conflictos Laborales, para determinar que cumpla con la Lógica Vertical y la Lógica Horizontal, tal como lo establece la Metodología de Marco Lógico. Se tomó como referencia de análisis el fin, propósito y componentes con sus respectivas actividades, obteniendo lo siguiente:

AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO

Tabla 6. Resumen del análisis de la MIR del programa presupuestario E049

Programa	Número de Niveles	Resumen narrativo		Indicador		Medios de verificación		Supuestos	
		Adecuado	Área de mejora	Adecuado	Área de mejora	Adecuado	Área de mejora	Adecuado	Área de mejora
E049 – Conciliación de Conflictos Laborales	7	7	0	0	7	0	7	4	3
Total	7	7	0	0	7	0	7	4	3
%	100	100	0	0	100	0	100	57	43

Fuente: Elaborado por la ASEQROO con base en el análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados 2022 del programa presupuestario "E049 – Conciliación de Conflictos Laborales" proporcionado por el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo.

Dentro de este marco, el resultado del análisis muestra las siguientes áreas de mejora:

- a) **Resumen Narrativo:** En el análisis del resumen narrativo de los objetivos se verificó la estructura y/o sintaxis de los objetivos de la MIR, así como las relaciones causales entre estos en sus distintos niveles: Fin, Propósito, Componentes y Actividades. Del resultado de la valoración, se determinó que el 100% es adecuado.
- b) **Indicadores:** En el análisis de los Indicadores de desempeño se verificó que estos cumplan con la estructura y elementos mínimos para determinar la consecución de los objetivos planteados en el resumen narrativo. Del resultado de la valoración, se determinó que el 100% presentó áreas de mejora en los siguientes aspectos:

Tabla 7. Áreas de mejora de los indicadores de la MIR

Programa presupuestario E049 – Conciliación de Conflictos Laborales												
Nivel de la MIR	Indicador	NI*	DI*	MC*	LB*	M*	C*	D*	FM*	UM*	SI*	S*
Fin	Tasa de desocupación.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X
Propósito	Porcentaje de intervención de la autoridad laboral para proteger los derechos de la población ocupada al término de la relación de trabajo.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	X



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Componente 1	Promedio de procedimientos conciliatorios concluidos.	-	-	X	-	X	-	-	-	X	X	-
Componente 1 Actividad 1	Promedio de asesorías brindadas.	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-	-
Componente 1 Actividad 2	Porcentaje de acciones de vigilancia realizadas	-	-	X	-	-	-	-	-	X	-	X
Componente 2	Porcentaje de personas que concluyen las actividades de profesionalización.	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-	X
Componente 2 Actividad 1	Porcentaje de personas que reciben información de trámites y servicios.	-	-	-	-	-	-	-	-	X	-	X
*Siglas:	NI: Nombre del Indicador	DI: Definición del Indicador	MC: Método de Cálculo	LB: Línea Base	M: Meta							
C: Categoría	D: Dimensión	FM: Frecuencia de Medición	UM: Unidad de Medida	SI: Sentido del Indicador	S: Semafización							

X: No cumplió.

Fuente: Elaborado por la ASEQROO con base en la revisión de los indicadores de la MIR del programa presupuestario "E049 – Conciliación de Conflictos Laborales" proporcionado por el CCLQROO.

c) Medios de Verificación: En el análisis de los medios de verificación se constataron las fuentes de datos disponibles para verificar, evaluar y monitorear el valor de los indicadores presentados en la MIR con respecto a los avances y logros reportados. Al respecto, el 100% de los medios de verificación presentan áreas de mejora, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 8. Áreas de mejora de medios de verificación de la MIR

Programa presupuestario E049 – Conciliación de Conflictos Laborales						
Nivel de la MIR	Medios de Verificación	NCD*	NA*	P*	L*	
Fin	INEGI Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo 2022 https://www.inegi.org.mx/programas/enoe/15ymas/#Tabulados .	-	-	-	X	
Propósito	Reporte estadístico anual de las Juntas de Conciliación y Arbitraje 2022 https://www.qroo.gob.mx/styps/medios-de-verificacion .	-	X	-	-	
Componente 1	Reporte estadístico de avance trimestral del Centro de Conciliación Laboral.	-	X	-	X	
Componente 1 Actividad 1	Sistema de gestión interna trimestral de resultados efectivos en materia conciliación laboral.	-	X	-	X	



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Programa presupuestario E049 – Conciliación de Conflictos Laborales					
Nivel de la MIR	Medios de Verificación	NCD*	NA*	P*	L*
Componente 1 Actividad 2	Informe interno trimestral de resolución eficaz de controversias.	-	X	-	X
Componente 2	Informe interno trimestral de actividades, estrategias y acciones de profesionalización y difusión.	-	X	-	X
Componente 2 Actividad 1	Bitácora interna trimestral de control de usuarios que recibieron orientación de servicios del Centro de Conciliación Laboral.	-	X	-	X

***Siglas:** NCD: Nombre Completo del Documento
P: Periodicidad con la que se publica la información

NA: Nombre del Área que genera o publica la información
L: Liga a la página de la que se obtiene la información

X: No cumplió.

Fuente: Elaborado por la ASEQROO con base en la revisión de los medios de verificación de la MIR del programa presupuestario "E049 – Conciliación de Conflictos Laborales" proporcionado por el CCLQROO.

d) Supuestos: En el análisis de los supuestos se constataron tres aspectos fundamentales: la identificación de factores externos, la verificación de las condiciones de supuestos, y el análisis de consistencia en la relación causal entre objetivos. Del resultado de la valoración de los supuestos, se determinó que el 43% presentó áreas de mejora, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 9. Áreas de mejora de los supuestos

Programa presupuestario E049 – Conciliación de Conflictos Laborales			
Nivel de la MIR	Resumen Narrativo	Supuesto	Observación
Componente 1	Procedimientos conciliatorios entre trabajadores y empleadores, resueltos,	Los trabajadores y empleadores tienen garantizado su acceso a los procesos de conciliación laboral.	No es un factor externo probable de ocurrir.
Componente 1 Actividad 2	Implementación de acciones de supervisión para garantizar a las partes interesadas, soluciones conciliadoras adecuadas para lograr acuerdos, antes de llegar a juicio.	La información llega correctamente a todas los trabajadores y empleadores del Estado.	No es un factor externo probable de ocurrir. No se encuentra redactado en relación directa con el objetivo.
Componente 2	Acciones de profesionalización, difusión y modernización realizadas.	Los servidores públicos del centro de conciliación laboral fortalecen sus habilidades y conocimientos para instrumentar positivamente la conciliación con los usuarios.	No es un factor externo probable de ocurrir.

Fuente: Elaborado por la ASEQROO con base en la revisión de los supuestos establecidos en la MIR del programa presupuestario "E049 – Conciliación de Conflictos Laborales" proporcionado por el CCLQROO.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



De lo antes expuesto, se concluye que la Matriz de Indicadores para Resultados del programa presupuestario E049 – Conciliación de Conflictos Laborales no cumple con la Lógica Vertical y la Lógica Horizontal, tal como lo establece la Metodología de Marco Lógico.

Derivado del análisis anterior, se determinó la siguiente observación:

2. El Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo presentó debilidad en la implementación de la Metodología de Marco Lógico al diseñar la Matriz de Indicadores para Resultados del programa presupuestario E049 – Conciliación de Conflictos Laborales, en el ejercicio fiscal 2022, debido a que se presentan áreas de mejora en:
 - a) El 100% de los Indicadores.
 - b) El 100% de los Medios de Verificación.
 - c) El 43% de los Supuestos.

Recomendación de Desempeño

La Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo recomienda al Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo lo siguiente:

22-AEMD-A-102-134-R02-02 Recomendación

El Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo deberá implementar la Metodología de Marco Lógico adecuando los indicadores, medios de verificación y supuestos de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del programa presupuestario E049 - Conciliación de Conflictos Laborales, correspondiente al ejercicio fiscal 2024, con la finalidad de establecer la correcta relación causa-efecto en todos los niveles de la MIR, así como para lograr la correspondencia de cada uno de ellos con los factores externos que pueden afectar su ejecución y posterior desempeño.

Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados finales de auditoría y observaciones preliminares, el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo estableció como fecha compromiso para atención de la



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



recomendación 22-AEMD-A-102-134-R02-02, el 31 de julio de 2024. Por lo antes expuesto, la atención a la recomendación de desempeño queda en **seguimiento**.

Normatividad relacionada con la observación

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo, artículo 166.
 Guía para la Construcción de Indicadores de Desempeño para el Gobierno del Estado de Quintana Roo (Secretaría de Finanzas y Planeación, 2022).
 Guía para la Construcción de la Matriz de Indicadores para Resultados del Gobierno del Estado de Quintana Roo (Secretaría de Finanzas y Planeación, 2022).

Resultado Número 3

Eficacia

3. Sistema de Evaluación del Desempeño (SED)

3.1 Cumplimiento de objetivos y metas

Con observaciones

Tanto a nivel federal como estatal está normado que los recursos económicos de que disponga el Estado se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados⁴⁹.

La información presupuestaria y programática que forme parte de la Cuenta Pública deberá relacionarse con los objetivos y prioridades de la planeación del desarrollo. Asimismo, deberá incluir los resultados de la evaluación del desempeño. Para ello, deberán utilizar indicadores que permitan determinar el cumplimiento de las metas y objetivos de cada uno de los programas, así como vincular los mismos con la planeación del desarrollo⁵⁰.

⁴⁹ Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (1917). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 06 de junio de 2023. Artículo 134.

⁵⁰ Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión (2008). *Ley General de Contabilidad Gubernamental*. Última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de enero de 2018. Artículo 54.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Los indicadores deberán ser estratégicos y de gestión. Los indicadores estratégicos deberán medir el grado de cumplimiento de los objetivos de las políticas públicas y de los programas presupuestarios y deberán contribuir a corregir o fortalecer las estrategias y la orientación de los recursos. Los indicadores de gestión deberán medir el avance y logro en procesos y actividades, es decir, sobre la forma en que los bienes y servicios públicos son generados y entregados. Incluyen los indicadores que dan seguimiento a las actividades y aquellos que entregan bienes y/o servicios para ser utilizados por otras instancias. Los indicadores de desempeño permitirán verificar el nivel de logro alcanzado por el programa⁵¹.

Las metas son el objetivo cuantitativo que el programa o proyecto se compromete a alcanzar en un periodo de tiempo determinado. Estas permiten acreditar el grado de avance de los objetivos. Dado que las metas son conocidas y acordadas con los ejecutores de los programas presupuestarios, es fácil comprobar quién ha cumplido cabalmente con ellas.

Una característica esencial de las metas es que deben ser realistas; es decir, deben ser un valor cuantitativo que, dada la capacidad técnica, humana y financiera del programa, sea factible de alcanzar en un periodo. Es común fijarse metas demasiado ambiciosas que no es posible cumplir o, al contrario, metas por debajo del umbral de la capacidad del programa que se alcanzan y superan con facilidad. De incurrir en cualquier de estos casos, queda en evidencia una planeación inadecuada del programa. Por otro lado, el uso del semáforo sirve para poder evaluar la ejecución de los procesos en relación a los resultados programados⁵².

De acuerdo con el artículo 11 del Presupuesto de Egresos del Gobierno del Estado de Quintana Roo, para el ejercicio fiscal 2022, las erogaciones previstas para el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo (CCLQROO) importan la cantidad de \$101,900,110.00 (Ciento un millones novecientos mil ciento diez pesos 00/100 M.N.), distribuida en los siguientes programas presupuestarios:

⁵¹ Consejo Nacional de Armonización Contable (2013). *Lineamientos para la Construcción y Diseño de Indicadores de Desempeño mediante la Metodología de Marco Lógico*. CONAC. Numerales Quinto y Sexto.

⁵² Secretaría de Finanzas y Planeación (2022). *Guía para la construcción de Indicadores de Desempeño para el Gobierno del Estado de Quintana Roo*. SEFIPLAN. Páginas 16 y 17.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Tabla 10. Presupuesto asignado a los programas presupuestarios del CCLQROO

Programa presupuestario	Aprobado
E049 – Conciliación de Conflictos Laborales	\$58,318,423.00
M001 – Gestión y Apoyo Institucional	\$43,581,687.00
Total	\$ 101,900,110.00

Fuente: Elaborado por la ASEQROO.

A fin de verificar el nivel de cumplimiento reportado de los objetivos y metas establecidos en sus Formatos Evaluatorios Programáticos del Sistema de Integración Programática y Presupuestal (FESIPPRES), correspondiente al ejercicio fiscal 2022, la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo (ASEQROO) seleccionó el programa presupuestario E049 – Conciliación de Conflictos Laborales, ante lo cual solicitó al CCLQROO los FESIPPRES del programa presupuestario antes mencionado, presentado por trimestre y por nivel de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), así como la evidencia que sustente el avance de las metas y objetivos reportado en los FESIPPRES, presentado por trimestre y por nivel de la MIR.

Al respecto, el Ente proporcionó la información solicitada, misma con la que se procedió a realizar el siguiente análisis:

Tabla 11. Semaforización y cumplimiento de objetivos y metas del programa presupuestario E049 – Conciliación de Conflictos Laborales

Fin: Contribuir a impulsar el acceso a empleos productivos, formales, con garantías de cumplimiento de la normatividad laboral y en igualdad de oportunidades para hombres, mujeres y grupos vulnerables, que mejoren las condiciones de trabajo de las personas sin empleo y en situación de informalidad, mediante esquemas de vinculación, vigilancia, procuración y justicia laboral eficientes que promuevan la colocación formal con acceso a salud, seguridad social y salarios dignos.					
Nombre del indicador: Tasa de desocupación.					
Sentido del Indicador	Avance Programático Acumulado				
	Meta Programada (1)	Meta Ejecutada (2)	Meta Ejecutada Verificada (3)	Porcentaje del Nivel de Cumplimiento Reportado por el CCLQROO (2/1)	Porcentaje del Nivel de Cumplimiento Verificado por la ASEQROO* (3/1)
Descendente	(27,619.000 / 920,651.000) = 3.000 100%	(26, 699.000 / 920,651.000) = 2.900 96.669%	(2.900 / 3.000) * 100 96.666%	96.669%	96.669%



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Análisis:

Semaforización: De acuerdo con el FESIPPRES, el nivel de cumplimiento de la meta ejecutada en relación con la meta programada para el presente nivel fue del 96.669%, asignándosele una semaforización en color verde; al realizar el cálculo del indicador conforme a la fórmula establecida y las variables correspondientes, se verificó un nivel de cumplimiento de 96.666%, correspondiéndole una semaforización del mismo color, lo cual indica, de acuerdo con la Guía para la Construcción de Indicadores de Desempeño para el Gobierno del Estado de Quintana Roo, emitida por la SEFIPLAN⁵³, que el rango de cumplimiento está alcanzando los resultados deseables. Esta asignación concuerda con el comportamiento del indicador de tipo descendente que alcanza un nivel de cumplimiento entre un rango entre -15% y +15% en relación con su meta programada, por lo que dicha semaforización es la correcta, de acuerdo con la guía antes mencionada.

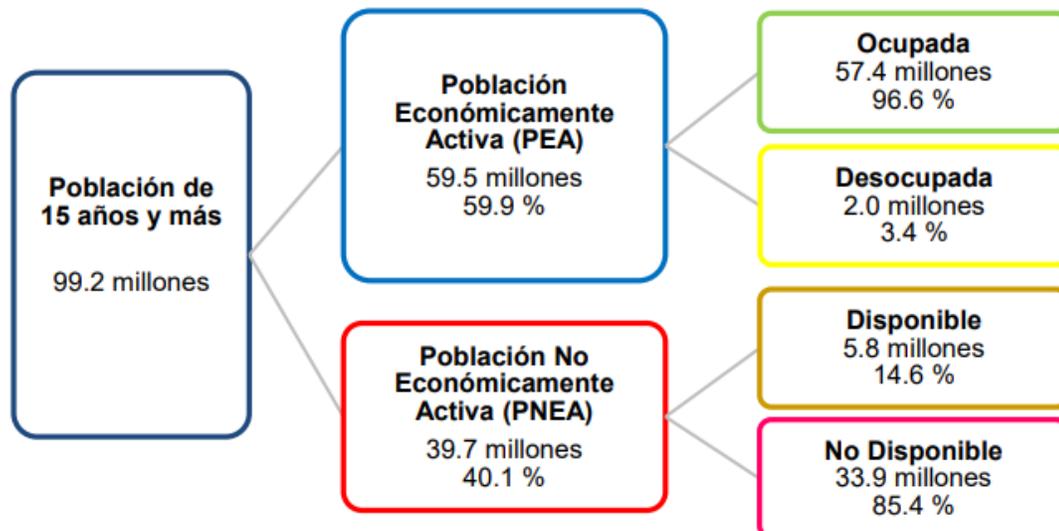
El Ente indica en la celda de observaciones del FESIPPRES lo siguiente: “Según INEGI con las condiciones de desarrollo económico se disminuyó la tasa de desocupación [sic]”.

Evidencia de cumplimiento: El Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo entregó como evidencia el documento “Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo, Nueva Edición Tercer Trimestre de 2022”, de fecha 23 de noviembre de 2022, mismo que se analizó, obteniendo los siguientes hallazgos:

A fin de constatar el porcentaje del nivel de cumplimiento reportado por el Ente, se verificó el documento en mención, donde no se encontró el valor absoluto (2.900) establecido en el FESIPPRES del Avance Programático Ejecutado; sin embargo, de acuerdo con las variables establecidas en el Calendario Ejecutado, la tasa de desocupación está conformada por el numerador “Población de 15 años y más de edad que se encuentra sin trabajar pero que está buscando” con un valor de 27,699.000, y el denominador “Población de 15 años y más de edad económicamente activa”, con 920,651.000.

Es necesario mencionar que, de acuerdo con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), la Población Económicamente Activa (PEA) la conforma la población ocupada y la desocupada, como se muestra en la siguiente imagen:

**Diagrama 1
DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN EN EDAD DE TRABAJAR
TERCER TRIMESTRE DE 2022**



Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo, Nueva Edición (ENOE^N)

⁵³ Secretaría de Finanzas y Planeación.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Por consiguiente, la tasa de desocupación está definida como el cociente entre la población desocupada y la PEA.

Se corroboró en la evidencia documental entregada por el Ente que la población desocupada (personas) correspondiente al estado de Quintana Roo en el 3er. trimestre⁵⁴ fue de 28,162, mientras que la población ocupada fue de 934,116. Por tanto, la PEA correspondiente al estado de Quintana Roo en el tercer trimestre fue de 962,278, cantidad obtenida de la suma de la población ocupada y desocupada, como se muestra a continuación:



Cuadro 9
POBLACIÓN Y TASAS COMPLEMENTARIAS DE OCUPACIÓN Y DESOCUPACIÓN
SEGÚN ENTIDAD FEDERATIVA, TERCER TRIMESTRE DE 2022

Entidad Federativa	Población		Participación ¹⁾	Desocupación ²⁾	Ocupación Parcial y Desocupación ²⁾	Presión General ²⁾	Trabajo Asalariado ²⁾	Subocupación ³⁾	Condiciones Críticas de Ocupación ³⁾	Informalidad Laboral ¹⁾	Ocupación en el Sector Informal ¹⁾
	Ocupada	Desocupada									
	(Personas)										
Total	57 436 044	10 030	59.9	3.4	9.0	6.3	64.5	8.1	29.7	55.6	28.2
Aguascalientes	638 855	26 891	59.8	4.0	7.3	5.5	77.4	2.1	20.3	40.4	19.7
Baja California	1 782 611	47 445	60.6	2.6	5.7	4.3	72.4	3.2	28.1	37.0	18.3
Baja California Sur	427 829	12 632	68.7	2.9	9.5	8.8	73.5	9.8	15.2	36.7	18.5
Campeche	435 419	10 240	61.9	2.3	11.3	8.6	59.9	12.9	37.1	62.3	26.8
Coahuila de Zaragoza	1 450 602	64 283	60.9	4.2	9.0	8.2	77.5	6.1	25.2	34.7	21.9
Colima	383 016	10 264	66.3	2.6	9.3	5.6	66.6	5.7	20.3	48.0	17.1
Chiapas	2 177 737	51 004	56.9	2.3	7.9	7.2	40.4	8.8	49.1	77.7	26.2
Chihuahua	1 775 343	44 875	62.2	2.5	6.3	5.6	75.0	5.6	25.7	36.8	15.4
Ciudad de México	4 546 515	252 019	61.0	5.3	10.5	9.5	66.5	12.6	30.4	47.7	30.7
Durango	627 238	27 848	61.9	3.3	9.5	7.0	67.4	5.4	28.2	52.6	23.3
Guanajuato	2 733 919	114 318	59.6	4.0							
Guerrero	1 530 471	26 765	59.7	1.7							
Hidalgo	1 432 724	33 782	59.7	2.3							
Jalisco	4 023 627	116 531	63.0	2.8							
México	7 789 157	395 413	59.9	4.8							
Michoacán de Ocampo	2 209 525	41 671	61.7	1.9							
Morelos	849 133	20 844	55.5	2.4	6.7	2.8	61.9	3.2	24.2	64.1	33.8
Nayarit	604 439	17 143	65.7	2.5	11.3	5.0	60.3	6.4	24.6	59.2	26.4
Nuevo León	2 772 484	117 395	61.0	4.1	9.1	7.3	77.2	4.4	17.6	36.4	21.3
Oaxaca	1 893 600	27 022	61.3	1.4	12.3	5.5	40.0	14.4	30.7	81.7	37.1
Puebla	2 913 944	81 811	59.0	2.7	6.8	5.1	60.9	8.0	37.5	70.2	33.3
Quintana Roo	934 116	28 162	64.3	2.9	6.3	4.4	69.9	1.0	20.5	43.3	21.0
San Luis Potosí	1 239 293	43 323	58.9	3.1	9.2	5.9	65.1	5.9	25.7	55.0	25.5
Sinaloa	1 367 034	47 092	57.9	3.6							
Sonora	1 379 794	54 732	61.8	3.8							
Tabasco	993 426	55 104	57.5	5.3							
Tamaulipas	1 597 173	60 736	60.2	3.7							
Tlaxcala	616 014	24 184	61.9	3.8							
Veraacruz de Ignacio de la Llave	3 210 669	101 526	52.3	3.1							
Yucatán	1 199 553	25 086	65.8	2.0							
Zacatecas	679 669	19 166	58.2	2.7	11.2	5.2	63.2	10.1	27.4	62.1	23.1

Población Económicamente Activa (PEA) de Quintana Roo, al 3er. Trimestre de 2022

Valor reportado por el CCLQROO en el Ejecutado del Avance Programático del FESIPPRES del 4to. trimestre

¹⁾ PEA como porcentaje de la población de 15 años y más
²⁾ Valor relativo respecto a la PEA
³⁾ Valor relativo respecto a la población ocupada. Por construcción, los indicadores de la ENOE^N que involucran a la población ocupada u otra variable clasificada en rangos de salarios mínimos son sensibles a los cambios en dichos salarios. Las cifras de la Tasa de Condiciones Críticas de Ocupación se construyen a partir de salarios mínimos nominales. Para efecto de comparar en el tiempo indicadores que toman como referencia salarios mínimos, es necesario considerar la evolución de INPC y construir salarios mínimos equivalentes y tomar un año base como referencia. El INEGI pone a disposición de las y los usuarios cifras comparables en el tiempo de la Tasa de Condiciones Críticas de Ocupación en la siguiente liga: <https://www.inegi.org.mx/programas/enoe/15ymas/FTabulados>
 Fuente: INEGI. Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo, Nueva Edición (ENOE^N)

⁵⁴ Nota: La "Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo, Nueva Edición (ENOE^N) Quintana Roo cuarto trimestre de 2022" fue publicada por el INEGI el 20 de febrero de 2023.

AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO

Asimismo, de acuerdo con el link establecido en la ficha técnica del indicador, se realizó la búsqueda en la página web del INEGI de las cifras señaladas, y se constató que coinciden con lo establecido en el documento "Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo, Nueva Edición Tercer Trimestre de 2022", como se muestra a continuación:

Período encuesta	Sexo - Total			Hombre			Mujer			
	↑	↓	↕	↑	↓	↕	↑	↓	↕	
Tercer trimestre del 2023				26,848			16,029			10,819
Segundo trimestre del 2023				23,894			16,283			7,611
Primer trimestre del 2023				25,226			14,720			10,506
Cuarto trimestre del 2022				19,466			12,110			7,356
Tercer trimestre del 2022				28,162			16,262			11,900
Segundo trimestre del 2022				27,396			18,321			9,075
Primer trimestre del 2022				28,294			20,277			8,017
Cuarto trimestre del 2021				41,373			24,345			17,028
Tercer trimestre del 2021				43,578			26,811			16,767

Período encuesta	Puebla			Querétaro			Quintana Roo			San Luis Potosí			Sinaloa			Sonora			Tabasco			
	↑	↓	↕	↑	↓	↕	↑	↓	↕	↑	↓	↕	↑	↓	↕	↑	↓	↕	↑	↓	↕	
Tercer trimestre del 2023	3,045,740			1,149,258			952,949			1,313,428			1,448,761			1,420,757			1,071,733			
Segundo trimestre del 2023	3,001,762			1,106,995			970,935			1,281,637			1,439,375			1,470,217			1,030,881			
Primer trimestre del 2023	3,011,036			1,103,697			971,597			1,280,309			1,454,429			1,422,827			1,050,929			
Cuarto trimestre del 2022	2,932,305			1,070,812			967,707			1,271,278			1,425,438			1,408,739			1,043,862			
Tercer trimestre del 2022	2,913,944			1,025,512			934,116			1,239,293			1,367,034			1,379,794			993,426			
Segundo trimestre del 2022	2,998,917			985,545			933,285			1,242,654			1,388,166			1,414,274			971,124			

Derivado de todo lo anterior, se realizó el recálculo del numerador "Población de 15 años y más de edad que se encuentra sin trabajar pero que está buscando" y el denominador "Población de 15 años y más de edad económicamente activa" con los valores indicados por el INEGI para la población desocupada (28,162), y la PEA (962,278) del tercer trimestre del 2022 y se obtuvo un valor de 2.92, mismo que al verificar nuevamente el nivel de cumplimiento, se obtuvo un porcentaje del 97.553%, con lo cual se determinó que el nivel de cumplimiento obtenido sigue representando un cumplimiento en semáforo verde.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Por último, con base en la evidencia presentada, se determinó que el CCLQROO cumplió con la meta establecida y se sustenta el porcentaje del nivel de cumplimiento de la meta reportada en el FESIPPRES; no obstante, las variables reportadas del indicador, en el calendario ejecutado, no corresponden con lo reportado en el FESIPPRES.

Propósito: Los trabajadores y empleadores quintanarroenses tienen garantizada [sic] el acceso a la conciliación laboral.

Nombre del Indicador: Porcentaje de intervención de la autoridad laboral para proteger los derechos de la población ocupada al término de la relación de trabajo.

Sentido del Indicador	Avance Programático Acumulado				
	Meta Programada (1)	Meta Ejecutada (2)	Meta Ejecutada Verificada (3)	Porcentaje del Nivel de Cumplimiento Reportado por el CCLQROO (2/1)	Porcentaje del Nivel de Cumplimiento Verificado por la ASEQROO* (3/1)
Ascendente	(5.000 / 100.000) * 100 = 5.000 100%	(5.000 / 100.000) * 100 = 5.000 100%	(5.000 / 5.000) * 100 100%	100%	100%

Análisis:

Semaforización: De acuerdo con el FESIPPRES, el nivel de cumplimiento de la meta ejecutada en relación con la meta programada para el presente nivel fue del 100%, asignándosele una semaforización en color verde; al realizar el cálculo del indicador conforme a la fórmula establecida y las variables correspondientes, se verificó un nivel de cumplimiento de 100%, correspondiéndole una semaforización del mismo color, lo cual indica, de acuerdo con la Guía para la Construcción de Indicadores de Desempeño para el Gobierno del Estado de Quintana Roo, emitida por la SEFIPLAN, que el rango de cumplimiento está alcanzando los resultados deseables. Esta asignación concuerda con el comportamiento del indicador de tipo ascendente que alcanza un nivel de cumplimiento entre un rango entre -15% y +15% en relación con su meta programada, por lo que dicha semaforización es la correcta, de acuerdo con la guía antes mencionada.

El Ente indica en la celda de observaciones del FESIPPRES lo siguiente: "Se cumplieron con las metas programadas [sic]".

Evidencia de cumplimiento: El Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo entregó como evidencia los documentos Estadística 1er. Trimestre (Enero – Marzo) 2022, Estadística Julio - Septiembre 2022 (3er. Trimestre), y Estadísticas Trimestral Centro de Conciliación Laboral, mismos que se analizaron, obteniendo los siguientes hallazgos:

De acuerdo con la información proporcionada, el propósito del procedimiento de conciliación prejudicial es que los conflictos individuales y colectivos del trabajo sean resueltos con celeridad en un periodo de 45 días naturales. Si no hay conciliación, entonces se podrá iniciar un juicio laboral ante el tribunal laboral competente. A continuación, se muestra por trimestre el número de Solicitudes (intervención de la autoridad laboral) y/o Población atendida por el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo:

A continuación, se enlistan las cifras presentadas en reporte entregado:

Trimestre	Delegaciones del CCLQROO			Total de solicitudes 2022	Total de población atendida 2022
	Othón P. Blanco	Solidaridad	Benito Juárez		
1er.	402	526	2,470	3,398	-
2do.*	-	-	-	-	-
3er.	369	781	3,145	-	4,295
4to.	217	716	1,855	-	2,788
Total	988	2,023	7,470	3,398	7,083

* Nota: No se entregó evidencia.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Con base en lo anterior, el reporte de solicitudes y/o población total atendida por el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo en las Delegaciones de Benito Juárez, Solidaridad y Othón P. Blanco fue de 3,398 y 7,083 población atendida. Cabe señalar que no se presentó el listado de solicitudes⁵⁵ correspondientes al 1er., 2do. y 3er. trimestre, por lo que se solicitó al Ente dicha evidencia; sin embargo, no fue proporcionada. Asimismo, la evidencia presenta 2 variables (solicitudes y población atendida) por lo que no fue posible determinar el número total de intervención de la autoridad laboral para proteger los derechos de la población ocupada al término de la relación de trabajo.

Aunado a lo anterior, la información presentada no se relaciona con lo establecido en las variables del numerador (5.000) y el denominador (100.000) del calendario ejecutado establecido en el FESIPPRES. Al respecto, se solicitó al Ente la aclaración respecto a la asignación de los valores establecidos en el numerador y denominador del Calendario Programado y el Calendario Ejecutado, ante lo cual el CCLQROO indicó que "derivado a que el Centro es un organismo de nueva creación, dichos valores fueron establecidos por medio de estimaciones", por lo que no fue posible corroborar el nivel de cumplimiento reportado por el Ente.

Derivado de lo anterior, se determinó que el CCLQROO cumplió con la meta establecida; sin embargo, la evidencia presentada no sustenta el avance reportado en el FESIPPRES.

Componente 1: Procedimientos conciliatorios entre trabajadores y empleadores, resueltos.

Nombre del Indicador: Promedio de procedimientos conciliatorios concluidos.

Sentido del Indicador	Avance Programático Acumulado				
	Meta Programada (1)	Meta Ejecutada (2)	Meta Ejecutada Verificada (3)	Porcentaje del Nivel de Cumplimiento Reportado por el CCLQROO (2/1)	Porcentaje del Nivel de Cumplimiento Verificado por la ASEQROO* (3/1)
Ascendente	(100.000 / 1.000) * 100 = 100 100%	(100.000 / 1.000) * 100 = 100 100%	(100 / 100) * 100 100%	100%	100%

Análisis:

Semaforización: De acuerdo con el FESIPPRES, el nivel de cumplimiento de la meta ejecutada en relación con la meta programada para el presente nivel fue del 100%, asignándosele una semaforización en color verde; al realizar el cálculo del indicador conforme a la fórmula establecida y las variables correspondientes, se verificó un nivel de cumplimiento de 100%, correspondiéndole una semaforización del mismo color, lo cual indica, de acuerdo con la Guía para la Construcción de Indicadores de Desempeño para el Gobierno del Estado de Quintana Roo, emitida por la SEFIPLAN, que el rango de cumplimiento está alcanzando los resultados deseables. Esta asignación concuerda con el comportamiento del indicador de tipo ascendente que alcanza un nivel de cumplimiento entre un rango entre -15% y +15% en relación con su meta programada, por lo que dicha semaforización es la correcta, de acuerdo con la guía antes mencionada.

El Ente indica en la celda de observaciones del FESIPPRES lo siguiente: "Se cumplió con lo planeado [sic]".

Evidencia de cumplimiento: El Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo entregó como evidencia los documentos Estadística 1er. Trimestre (Enero – Marzo) 2022, Estadística Abril a Junio 2022 (2do. Trimestre), Estadística Julio - Septiembre 2022 (3er. Trimestre), y Convenios de Conciliación 01 de Octubre al 31 de diciembre 2022, mismos que se analizaron, obteniendo los siguientes hallazgos:

⁵⁵ Documentación que sustenta la cifra presentada.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



De acuerdo con la información proporcionada, el convenio de conciliación es el acuerdo realizado entre el trabajador y patrón para dar fin a una controversia generada entre las partes. Se celebra por escrito y se ratifica ante la autoridad conciliadora. Cabe hacer mención que la evidencia presentada contempla el uso de los términos 'Convenios de conciliación' y 'Conciliación laboral'. A continuación, se muestran por trimestre los convenios de conciliación y/o conciliación laboral que realizó el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo:

Trimestre	Delegaciones del CCLQROO			Total de Convenios de conciliación 2022	Total de conciliación laboral 2022*
	Othón P. Blanco	Solidaridad	Benito Juárez		
1er.	-	-	-	1,227	-
2do.	153	507	1,297	-	1,957
3er.	171	480	1,357	-	2,008
4to.	128	429	1,073	1,630	-
Total				2,857	3,965

* Nota: El proceso de conciliación laboral puede o no concluir en un convenio, por lo que no fue posible determinar el número total de procedimientos conciliatorios concluidos.

Con base en lo anterior, el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo reportó la realización de un total de 2,857 convenios de conciliación en las Delegaciones de Benito Juárez, Solidaridad y Othón P. Blanco y 3,965 conciliaciones laborales. Cabe señalar que no se presentó evidencia de la conciliación laboral correspondientes a 1er. y 4to trimestre, por lo que se solicitó al Ente dicha evidencia; sin embargo, no fue proporcionada. Asimismo, el proceso de conciliación laboral puede o no concluir en un convenio, por lo que no fue posible determinar el número total de procedimientos conciliatorios concluidos.

Aunado a lo anterior, la información presentada no se relaciona con lo establecido en las variables del numerador (100.000) y el denominador (1.000) del calendario ejecutado establecido en el FESIPPRES. Al respecto, se solicitó al Ente la aclaración respecto a la asignación de los valores establecidos en el numerador y denominador del Calendario Programado y el Ejecutado, ante lo cual el CCLQROO indicó que "a causa de que el indicador es un promedio, se estableció la fórmula considerando el total de los procesos conciliatorios de forma estimada entre los 12 meses del año", por lo que no fue posible corroborar el nivel de cumplimiento reportado por el Ente.

Derivado de lo anterior, se determinó que el CCLQROO cumplió con la meta establecida; sin embargo, la evidencia presentada no sustenta el avance reportado en el FESIPPRES.

Componente 1 Actividad 1: Instrumentación de procesos para informar y auxiliar a los trabajadores en materia de conciliación laboral adecuada y oportuna.

Nombre del Indicador: Promedio de asesorías brindadas.

Avance Programático Acumulado					
Sentido del Indicador	Meta Programada (1)	Meta Ejecutada (2)	Meta Ejecutada Verificada (3)	Porcentaje del Nivel de Cumplimiento Reportado por el CCLQROO (2/1)	Porcentaje del Nivel de Cumplimiento Verificado por la ASEQROO* (3/1)
Ascendente	$(220.000 / 1.000) * 100 = 220$ 100%	$(220.000 / 1.000) * 100 = 220$ 100%	$(220 / 220) * 100$ 100%	100%	100%

Análisis:

Semaforización: De acuerdo con el FESIPPRES, el nivel de cumplimiento de la meta ejecutada en relación con la meta programada para el presente nivel fue del 100%, asignándosele una semaforización en color verde; al realizar el cálculo del



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



indicador conforme a la fórmula establecida y las variables correspondientes, se verificó un nivel de cumplimiento de 100%, correspondiéndole una semaforización del mismo color, lo cual indica, de acuerdo con la Guía para la Construcción de Indicadores de Desempeño para el Gobierno del Estado de Quintana Roo, emitida por la SEFIPLAN, que el rango de cumplimiento está alcanzando los resultados deseables. Esta asignación concuerda con el comportamiento del indicador de tipo ascendente que alcanza un nivel de cumplimiento entre un rango entre -15% y +15% en relación con su meta programada, por lo que dicha semaforización es la correcta, de acuerdo con la guía antes mencionada.

El Ente indica en la celda de observaciones del FESIPPRES lo siguiente: “se cumplió con lo planeado en tiempo y forma [sic]”.

Evidencia de cumplimiento: El Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo entregó como evidencia los documentos Estadística 1er. Trimestre (Enero – Marzo) 2022, Estadística Abril a Junio 2022 (2do. Trimestre), Estadística Julio -Septiembre 2022 (3er. Trimestre), y 2) Solicitudes y Población Atendida 01 de Octubre al 31 de diciembre 2022, mismos que se analizaron, obteniendo los siguientes hallazgos:

Cabe hacer mención que la evidencia presentada contempla el uso de los términos ‘población atendida’ y ‘solicitudes’ como una misma. A continuación, se muestra por trimestre la Población atendida y/o Solicitudes que reportó el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo:

Trimestre	Delegaciones del CCLQROO			Total de Población atendida 2022	Total de solicitudes 2022 ⁵⁶
	Othón P. Blanco	Solidaridad	Benito Juárez		
1er.	427	997	2,496	3,920	-
2do.	360	882	2,683	-	3,925
3er.	366	745	3,135	-	4,246
4to.	289	630	2,370	-	3,289
Total	1,442	3,254	10,684	3,920	11,460

Con base en lo anterior, el número de población atendida reportada por el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo en las Delegaciones de Benito Juárez, Solidaridad y Othón P. Blanco fue de 3,920 y 11,460 solicitudes en las Delegaciones de Benito Juárez, Solidaridad y Othón P. Blanco. Cabe señalar que no se presentó el listado de las solicitudes⁵⁷ del 1er., 2do y 3er. trimestre, por lo que se solicitó al Ente dicha evidencia; sin embargo, no fue proporcionada. Asimismo, la evidencia presenta 2 variables (solicitudes y población atendida) por lo que no fue posible determinar el número total de asesorías brindadas.

Aunado a lo anterior, la información presentada no se relaciona con lo establecido en las variables del numerador (220.000) y el denominador (1.000) del calendario ejecutado establecido en el FESIPPRES. Al respecto, se solicitó al Ente la aclaración respecto a la asignación de los valores establecidos en el numerador y denominador del Calendario Programado y el Ejecutado, ante lo cual el CCLQROO indicó que “a causa de que el indicador es un promedio, se estableció la fórmula considerando el total de las asesorías brindadas de forma estimada entre los 12 meses del año”, por lo que no fue posible corroborar el nivel de cumplimiento reportado por el Ente.

Derivado de lo anterior, se determinó que el CCLQROO cumplió con la meta establecida; sin embargo, la evidencia presentada no sustenta el avance reportado en el FESIPPRES.

⁵⁶ Se refiere a las solicitudes de asesoría recibidas.

⁵⁷ Documentación que sustenta la cifra presentada.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Componente 1 Actividad 2: Implementación de acciones de supervisión para garantizar a las partes interesadas, soluciones conciliadoras adecuadas para lograr acuerdos, antes de llegar a juicio.

Nombre del Indicador: Porcentaje de acciones vigilancia realizadas [sic].

Avance Programático Acumulado

Sentido del Indicador	Meta Programada (1)	Meta Ejecutada (2)	Meta Ejecutada Verificada (3)	Porcentaje del Nivel de Cumplimiento Reportado por el CCLQROO (2/1)	Porcentaje del Nivel de Cumplimiento Verificado por la ASEQROO* (3/1)
Ascendente	$(2.100 / 10.000) * 100 = 0.21$ 100%	$(2.100 / 10.000) * 100 = 0.21$ 100%	$(0.21 / 0.21) * 100$ 100%	100%	100%

Análisis:

Semaforización: De acuerdo con el FESIPPRES, el nivel de cumplimiento de la meta ejecutada en relación con la meta programada para el presente nivel fue del 100%, asignándosele una semaforización en color verde; al realizar el cálculo del indicador conforme a la fórmula establecida y las variables correspondientes, se verificó un nivel de cumplimiento de 100%, correspondiéndole una semaforización del mismo color, lo cual indica, de acuerdo con la Guía para la Construcción de Indicadores de Desempeño para el Gobierno del Estado de Quintana Roo, emitida por la SEFIPLAN, que el rango de cumplimiento está alcanzando los resultados deseables. Esta asignación concuerda con el comportamiento del indicador de tipo ascendente que alcanza un nivel de cumplimiento entre un rango entre -15% y +15% en relación con su meta programada, por lo que dicha semaforización es la correcta, de acuerdo con la guía antes mencionada.

El Ente indica en la celda de observaciones del FESIPPRES lo siguiente: "Se cumplieron a cabalidad con el seguimiento de cada área para ver sus avances [sic]".

Evidencia de cumplimiento: El Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo entregó como evidencia los documentos: Informe de actividades de las direcciones que integran el Centro de Conciliación Laboral del Estado, Informe de actividades de la Dirección General del Centro de Conciliación Laboral del Estado, Informe trimestral de actividades del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo (3er. trimestre), e Informe trimestral de actividades del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo (4to. trimestre), mismos que se analizaron, obteniendo los siguientes hallazgos:

A continuación, se muestran por trimestre las actividades que se realizaron:

Trimestre	Actividades del CCLQROO	
	Número de actividades 2022	Evidencia fotográfica
1er.	47	✗
2do.	10	✓
3er.	12*	✓
4to.	4*	✓
Total	73	

* Nota: La actividad denominada "Designación de nueva Titular del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo" se repite en los trimestres 3 y 4, por lo cual no fue posible determinar el total de actividades.
 ✓ = Cumple
 ✗ = No cumple.

Con base en lo anterior, el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo reportó la realización de un total de 73 actividades de vigilancia. Adicionalmente, se solicitó al Ente la evidencia fotográfica del primer trimestre; sin embargo, no fue proporcionada.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Aunado a lo anterior, la información presentada no se relaciona con lo establecido en las variables del numerador (2.100) y el denominador (10.000) del calendario ejecutado establecido en el FESIPPRES. Al respecto, se solicitó al Ente la aclaración respecto a la asignación de los valores establecidos en el numerador y denominador del Calendario Programado y el Calendario Ejecutado, ante lo cual el CCLQROO indicó que “derivado a que el Centro es un organismo de nueva creación, dichos valores fueron establecidos por medio de estimaciones”, por lo que no fue posible corroborar el nivel de cumplimiento reportado por el Ente.

Derivado de lo anterior, se determinó que el CCLQROO cumplió con la meta establecida; sin embargo, la evidencia presentada no sustenta el avance reportado en el FESIPPRES.

Componente 2: Acciones de profesionalización, difusión y modernización realizadas.

Nombre del Indicador: Porcentaje de personas que concluyen las actividades de profesionalización.

Avance Programático Acumulado

Sentido del Indicador	Meta Programada (1)	Meta Ejecutada Reportada (2)	Meta Ejecutada Verificada (3)	Nivel de Cumplimiento Reportado por el CCLQROO (2/1)	Nivel de Cumplimiento Verificado por la ASEQROO* (3/1)
Ascendente	$(1.500 / 10.000) * 100 = 0.15$ 100%	$(1.500 / 10.000) * 100 = 0.15$ 100%	$(0.15 / 0.15) * 100$ 100%	100%	100%

Análisis:

Semaforización: De acuerdo con el FESIPPRES, el nivel de cumplimiento de la meta ejecutada en relación con la meta programada para el presente nivel fue del 100%, asignándosele una semaforización en color verde; al realizar el cálculo del indicador conforme a la fórmula establecida y las variables correspondientes, se verificó un nivel de cumplimiento de 100%, correspondiéndole una semaforización del mismo color, lo cual indica, de acuerdo con la Guía para la Construcción de Indicadores de Desempeño para el Gobierno del Estado de Quintana Roo, emitida por la SEFIPLAN, que el rango de cumplimiento está alcanzando los resultados deseables. Esta asignación concuerda con el comportamiento del indicador de tipo ascendente que alcanza un nivel de cumplimiento entre un rango entre -15% y +15% en relación con su meta programada, por lo que dicha semaforización es la correcta, de acuerdo con la guía antes mencionada.

El Ente indica en la celda de observaciones del FESIPPRES lo siguiente: “se cumplieron con las metas planeadas en la programación [sic]”.

Evidencia de cumplimiento: El Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo entregó como evidencia los documentos C02 - Porcentaje de personas que concluyen las actividades de profesionalización, capacitación y profesionalización del personal que integra este Centro de Conciliación Laboral, Informe de las capacitaciones gestionadas para el personal de este Centro de Conciliación Laboral del Estado, y el Programa de la Dirección de Formación y Desarrollo Educativo y su Seguimiento, mismos que se analizaron, obteniendo los siguientes hallazgos:

De acuerdo con la información proporcionada, personal del Ente público participó en diversos cursos de profesionalización, mismos que se detallan a continuación:



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Trimestre	Cursos reportados por el CCLQROO 2022		
	Número de cursos	Número de participantes*	Evidencia fotográfica
1er.	6	-	✓
2do.	10	-	✓
3er.	26	-	✓
4to.**	-	-	✗
Total	42	-	

* **Nota 1:** La información proporcionada no indica el número de participantes, por lo cual no fue posible determinar el total de servidores públicos que participaron en los cursos.

** **Nota 2:** El Ente no proporcionó la evidencia de los cursos; en su lugar, presentó el "Programa de la Dirección de Formación y Desarrollo Educativo y su Seguimiento", misma que contiene una calendarización de capacitación, por lo cual no fue posible determinar el total de cursos.

✓ = Cumple
✗ = No cumple.

Con base en lo anterior, el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo reportó la realización de un total de 42 cursos. Adicionalmente, se solicitó al Ente la información relativa a los cursos y la evidencia fotográfica del cuarto trimestre; sin embargo, no fue proporcionada.

En virtud de que en los documentos mencionados con anterioridad no se establece el total de servidores públicos que concluyeron la capacitación, ni la variable del numerador del indicador del FESIPPRES tampoco lo señala, se solicitó al Ente la aclaración respecto a la asignación de los valores establecidos en el numerador y denominador del Calendario Programado y el Calendario Ejecutado, ante lo cual el CCLQROO indicó que "derivado a que el Centro es un organismo de nueva creación, dichos valores fueron establecidos por medio de estimaciones", por lo que no fue posible corroborar el nivel de cumplimiento reportado por el Ente.

Por tal motivo, la información presentada por el Ente no se relaciona con lo establecido en las variables del numerador (1.500) y el denominador (10.000) del calendario ejecutado establecido en el FESIPPRES, con lo cual no fue posible corroborar el nivel de cumplimiento reportado por el Ente.

Con base en lo anterior, se determinó que el CCLQROO cumplió con la meta establecida; sin embargo, la evidencia presentada no sustenta el avance reportado en el FESIPPRES.

Componente 2 Actividad 1: Difusión y promoción de acciones, procedimientos y tramitología para garantizar entre las partes la conciliación laboral, antes de llegar a juicio.

Nombre del Indicador: Porcentaje de personas que reciben información de trámites y servicios.

Avance Programático Acumulado					
Sentido del Indicador	Meta Programada (1)	Meta Ejecutada Reportada (2)	Meta Ejecutada Verificada (3)	Nivel de Cumplimiento Reportado por el CCLQROO (2/1)	Nivel de Cumplimiento Verificado por la ASEQROO* (3/1)
Ascendente	$(0.600 / 10.000) * 100 = 0.06$	$(1.500 / 10.000) * 100 = 0.06$	$(0.06 / 0.06) * 100$	100%	100%

Análisis:



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



Semaforización: De acuerdo con el FESIPPRES, el nivel de cumplimiento de la meta ejecutada en relación con la meta programada para el presente nivel fue del 100%, asignándosele una semaforización en color verde; al realizar el cálculo del indicador conforme a la fórmula establecida y las variables correspondientes, se verificó un nivel de cumplimiento de 100%, correspondiéndole una semaforización del mismo color, lo cual indica, de acuerdo con la Guía para la Construcción de Indicadores de Desempeño para el Gobierno del Estado de Quintana Roo, emitida por la SEFIPLAN, que el rango de cumplimiento está alcanzando los resultados deseables. Esta asignación concuerda con el comportamiento del indicador de tipo ascendente que alcanza un nivel de cumplimiento entre un rango entre -15% y +15% en relación con su meta programada, por lo que dicha semaforización es la correcta, de acuerdo con la guía antes mencionada.

El Ente indica en la celda de observaciones del FESIPPRES lo siguiente: "se cumple con la meta [sic]".

Evidencia de cumplimiento: El Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo entregó como evidencia los documentos Estadística 1er. Trimestre (Enero – Marzo) 2022, Estadística Abril a Junio 2022 (2do. Trimestre), Estadística Julio -Septiembre 2022 (3er. Trimestre), y Estadísticas Trimestral Centro de Conciliación Laboral 01 de Octubre al 31 de diciembre 2022, mismos que se analizaron, obteniendo los siguientes hallazgos:

A continuación, se muestran por trimestre la población que recibió información de trámites y servicios, misma que reportó el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo:

Trimestre	Delegaciones del CCLQROO			Población atendida 2022
	Othón P. Blanco	Solidaridad	Benito Juárez	
1er.	-	-	-	3,920*
2do.	371	928	2,686	3,985
3er.	369	781	3,145	4,295
4to.	-	-	-	3,635**
Total				15,835

* Nota 1: Cantidad total presentada por persona moral, mujeres y hombres, pero no por delegación; por tal motivo, no fue posible determinar el total de población atendida.
 ** Nota 2: Cantidad total presentada por persona moral, mujeres y hombres, pero no por delegación; por tal motivo, no fue posible determinar el total de población atendida.

Con base en la imagen anterior, el reporte de la población total atendida por el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo en las Delegaciones de Benito Juárez, Solidaridad y Othón P. Blanco fue de 15,835. Cabe señalar que no se presentó el listado de los Convenios de los 4 trimestres, por lo que se solicitó al Ente dicha evidencia; sin embargo, no fue proporcionada.

Aunado a lo anterior, la información presentada no se relaciona con lo establecido en las variables del numerador (0.600) y el denominador (10.000) del calendario ejecutado establecido en el FESIPPRES. Al respecto, se solicitó al Ente la aclaración respecto a la asignación de los valores establecidos en el numerador y denominador del Calendario Programado y el Calendario Ejecutado, ante lo cual el CCLQROO indicó que "derivado a que el Centro es un organismo de nueva creación, dichos valores fueron establecidos por medio de estimaciones", por lo que no fue posible corroborar el nivel de cumplimiento reportado por el Ente.

Derivado de lo anterior, se determinó que el CCLQROO cumplió con la meta establecida; sin embargo, la evidencia presentada no sustenta el avance reportado en el FESIPPRES.

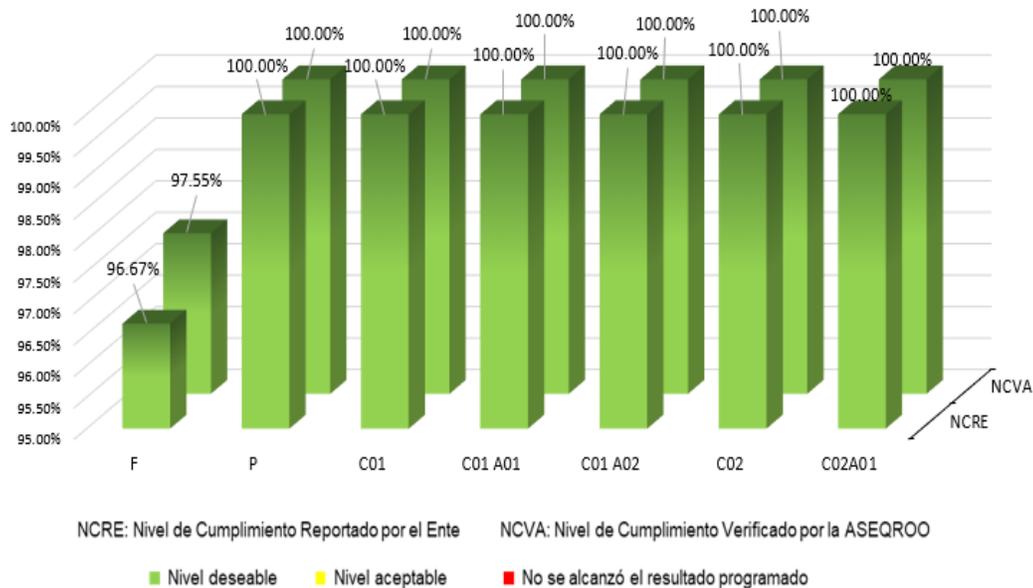
*Se refiere al cálculo del indicador conforme a la fórmula establecida y a los valores de las variables reportados en el FESIPPRES.

Fuente: Elaborado por la ASEQROO con base en la Guía para la Construcción de Indicadores de Desempeño para el Gobierno del Estado de Quintana Roo de la SEFIPLAN, en el FESIPPRES del programa presupuestario E049 – Conciliación de Conflictos Laborales, del 1ero., 2do., 3ero. y 4to. trimestre del 2022 y las evidencias proporcionadas por el CCLQROO.

AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO

A manera de resumen, el cumplimiento de las metas del programa presupuestario E049 – Conciliación de Conflictos Laborales se presenta en la siguiente gráfica:

Gráfica 2. Porcentaje de avance programático acumulado programa presupuestario E049 – Conciliación de Conflictos Laborales



Fuente: Elaborado por la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo con base en los "Formatos Evaluativos Programáticos del SIPPRES FESIPPRES-01" del 1er., 2do., 3er., y 4to. trimestre del 2022 proporcionados por el CCLQROO correspondientes al programa presupuestario E049 – Conciliación de Conflictos Laborales.

A manera de conclusión, se determinó lo siguiente:

- En el nivel Fin se produjo una diferencia mínima respecto del porcentaje de cumplimiento reportado en los FESIPPRES, debido a que se realizó un recálculo de los valores de las variables reportadas en dicho formato y los publicados por el INEGI, obteniendo una variación que no ocasionó cambios en el semáforo establecido.
- El CCLQROO cumplió con las metas establecidas en todos los niveles obteniendo un porcentaje de cumplimiento del 100%⁵⁸, con excepción del nivel Fin (97.55%), lo que los ubicó en semáforo verde; sin embargo, la evidencia

⁵⁸ Cabe mencionar que la unidad de medida de los indicadores es un promedio, motivo por el cual no presentaron cifras absolutas para las variables establecidas en ellos.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



presentada en los niveles Propósito, Componentes 01 y 02, así como en sus correspondientes Actividades, no guarda relación con las variables del numerador y el denominador del calendario ejecutado establecido en el FESIPPRES, por lo que no sustenta el nivel de cumplimiento de las metas reportadas.

Derivado del análisis anterior, se determinaron las siguientes observaciones:

3. El Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo presentó error en el establecimiento de los valores de las variables del FESIPPRES correspondiente al nivel Fin del programa presupuestario E049 – Conciliación de Conflictos Laborales que, si bien no ocasionó cambios en el semáforo establecido, derivó en una diferencia mínima respecto del porcentaje de cumplimiento reportado en el mismo.
4. El Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo presentó debilidad al no sustentar con evidencia el nivel de cumplimiento reportado en los Formatos Evaluatorios Programáticos del SIPPRES correspondiente a todos los niveles (excepto el nivel Fin) del programa presupuestario E049 – Conciliación de Conflictos Laborales.

Recomendación de Desempeño

La Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo recomienda al Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo lo siguiente:

22-AEMD-A-102-134-R03-03 Recomendación

El Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo deberá fortalecer el proceso de llenado del FESIPPRES a fin de evitar errores en los datos, semaforización y porcentajes reportados, entregando como evidencia los formatos evaluatorios del programa presupuestario E049 – Conciliación de Conflictos Laborales correspondiente al ejercicio fiscal 2024 que reflejen las cantidades y semaforización adecuadas y el cumplimiento real de las metas y objetivos.



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



22-AEMD-A-102-134-R03-04 Recomendación

El Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo deberá realizar acciones encaminadas a fortalecer el establecimiento adecuado de los valores de las variables establecidas en el FESIPPRES; o bien, replantear el establecimiento de los indicadores, conforme a los requerimientos del programa presupuestario E049 – Conciliación de Conflictos Laborales, así como implementar mecanismos en su sistema de control interno para generar la información que sustente correctamente el avance reportado en el cumplimiento de sus metas y objetivos, y así fortalecer la rendición de cuentas.

Con motivo de la reunión de trabajo efectuada para la presentación de resultados finales de auditoría y observaciones preliminares, el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo estableció como fecha compromiso para atención de las recomendaciones 22-AEMD-A-102-134-R03-03 y 22-AEMD-A-102-134-R03-04, el 31 de julio de 2024. Por lo antes expuesto, la atención a las recomendaciones de desempeño queda en **seguimiento**.

Normatividad relacionada con las observaciones

Lineamientos para la Construcción y Diseño de Indicadores de Desempeño mediante la Metodología de Marco Lógico, numerales Quinto y Sexto (CONAC).

Guía para la Construcción de Indicadores de Desempeño para el Gobierno del Estado de Quintana Roo (Secretaría de Finanzas y Planeación, 2022).

II.4. SÍNTESIS DE LAS JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES PRESENTADAS POR EL ENTE FISCALIZADO

Derivado de la fiscalización realizada por esta Auditoría Superior del Estado y en cumplimiento al artículo 38 fracción VI de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado de Quintana Roo, se notificó al ente auditado los resultados finales de auditoría y observaciones preliminares, presentando las justificaciones y aclaraciones correspondientes en reunión de trabajo efectuada, las cuales fueron analizadas y valoradas con el fin de determinar la procedencia de eliminar, rectificar o ratificar los resultados y las observaciones referidas, realizando una síntesis de ellas y



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



emitiendo, conforme lo establece la Ley en mención, las recomendaciones para efectos del Informe Individual de Auditoría de la Cuenta Pública del ejercicio 2022.

II.5. TABLA DE JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES DE LOS RESULTADOS

Auditoría de Desempeño del cumplimiento de objetivos y metas de programas presupuestarios 22-AEMD-A-GOB-102-134		
Concepto	Justificación, Aclaración y/o Acuerdos	Atención
1. Control interno 1.2 Valoración de la implementación de los cinco componentes	Se estableció como fecha compromiso para la atención de la recomendación 22-AEMD-A-102-134-R01-01 , el 23 de agosto de 2024.	Seguimiento
2. Presupuesto basado en Resultados (PbR) 2.1 Evaluación de Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)	Se estableció como fecha compromiso para la atención de la recomendación 22-AEMD-A-102-134-R02-02 , el 31 de julio de 2024.	Seguimiento
3. Sistema de Evaluación del Desempeño (SED) 3.1 Cumplimiento de objetivos y metas	Se estableció como fecha compromiso para la atención de las recomendaciones 22-AEMD-A-102-134-R03-03 y 22-AEMD-A-102-134-R03-04 , el 31 de julio de 2024.	Seguimiento
<p>Recomendación de Desempeño: Es el tipo de sugerencias que se emite a los Entes Públicos Fiscalizados para promover el cumplimiento de los objetivos y metas de las instituciones, sus políticas públicas, programas y procesos operativos y atribuciones, a fin de fomentar las prácticas de buen gobierno, mejorar la eficiencia, eficacia, la economía, la calidad, la satisfacción del ciudadano y la competencia de los actores.</p> <p>Atendido: Las observaciones que fueron atendidas con la información remitida o de acuerdo a las justificaciones presentadas por los Entes Públicos Fiscalizados en atención a los resultados finales y las observaciones preliminares.</p> <p>No atendido: Las observaciones que no se atendieron ni se justificaron en la reunión de trabajo por los Entes Públicos Fiscalizados.</p> <p>Seguimiento: Las observaciones en las que se estableció una fecha compromiso por parte de los Entes Públicos Fiscalizados para su atención en la mejora e implementación de las recomendaciones.</p>		



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



III. DICTAMEN DEL INFORME INDIVIDUAL DE AUDITORÍA

En cumplimiento con el artículo 38 fracción I de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas del Estado de Quintana Roo, se emite el presente dictamen el 01 de febrero de 2024, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría, la cual se practicó sobre la información proporcionada por el ente público fiscalizado de cuya veracidad es responsable; fue planeada y desarrollada con el fin de fiscalizar el procedimiento de conciliación laboral entre trabajadores y empleadores y el cumplimiento de objetivos y metas de programas presupuestarios.

En opinión de la Auditoría Superior del Estado de Quintana Roo se identificaron fortalezas, oportunidades y debilidades que se deberán atender como parte de las recomendaciones emitidas.

En materia de la Auditoría de Desempeño al cumplimiento de funciones sustantivas, 22-AEMD-A-GOB-102-133, el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo presentó fortalezas al cumplir con la prestación del servicio de conciliación laboral en sus tres delegaciones y con las atribuciones establecidas en su Ley Orgánica, así mismo, al llevar a cabo el procedimiento de conciliación de conformidad con lo establecido en la Ley Federal del Trabajo; sin embargo, presentó debilidad en la integración de los expedientes al no contar con la constancia de aceptación o no aceptación de notificación por buzón electrónico por parte del solicitado, cabe mencionar que el Ente remitió la justificación correspondiente para aclarar dicha situación.

En materia de capacitación, para el ejercicio fiscal 2022, el CCLQROO no contó con un programa de capacitación aprobado; sin embargo, esta situación se subsanó, ya que en la Primera Sesión Ordinaria del Órgano de Gobierno del CCLQROO realizada en el ejercicio 2023 se aprobó un Programa Anual de Capacitación; aunado a lo anterior, en el ejercicio fiscalizado se determinó que la totalidad del personal conciliador se capacitó en al menos 4 cursos.

Referente al perfil de puesto, se determinó como fortaleza que el CCLQROO estableció, durante el ejercicio fiscal 2022, un perfil de puesto para el personal conciliador, a través de la Cédula de Descripción y Perfil de Puesto y del Formato para Entrega de Documentos compuesto por 21 requisitos. Cabe resaltar que dichos requisitos



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



coincidieron con los establecidos en la Ley Federal del Trabajo, con excepción de 2 puntos, los cuales se deberán incluir en el Formato para Entrega de Documentos. También se determinó que, de manera general, los conciliadores cumplen con lo establecido por el CCLQROO en el Formato para Entrega de Documentos; sin embargo, se presentó debilidad en la integración de los expedientes laborales, cabe resaltar que el Ente proporcionó la evidencia correspondiente, con lo cual los expedientes revisados se integraron correctamente.

En relación con la Auditoría de Desempeño del cumplimiento de objetivos y metas de programas presupuestarios, 22-AEMD-A-GOB-102-134, se identificaron oportunidades en materia de control interno, ya que se han realizado acciones para su implementación; sin embargo, estas no han sido suficientes para establecer un sistema que esté integrado con los procesos institucionales y sujeto a la autoevaluación y mejora continua.

En materia de Presupuesto basado en Resultados (PbR), se identificaron debilidades en la implementación de la Metodología de Marco Lógico (MML) al diseñar la Matriz de Indicadores para Resultados del programa presupuestario E049 – Conciliación de Conflictos Laborales, la cual presenta áreas de mejora en el establecimiento de indicadores, medios de verificación y supuestos, por lo que se recomienda adecuar la correspondiente en ejercicios fiscales futuros con base en dicha metodología; lo anterior, en coordinación con la Secretaría de Finanzas y Planeación para que de esta manera se establezcan, de manera correcta, las relaciones de causa-efecto en todos los niveles de la MIR, así como para lograr la correspondencia de cada uno de ellos con los factores externos que pueden afectar su ejecución y posterior desempeño.

Referente al Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), se identificó que el Ente presentó áreas de mejora en el cumplimiento de objetivos y metas del programa presupuestario E049 – Conciliación de Conflictos Laborales, al presentar errores en el establecimiento de los valores de las variables del FESIPPRES y al no sustentar con evidencia el nivel de cumplimiento reportado en dichos formatos, por lo que se recomienda realizar acciones encaminadas a fortalecer el establecimiento adecuado de los valores de las variables establecidas en el FESIPPRES; o bien, replantear el establecimiento de los indicadores, conforme a los requerimientos del programa presupuestario, y a implementar mecanismos en su sistema de control interno para



AUDITORÍA SUPERIOR DEL ESTADO



generar la información que sustente correctamente el avance reportado en el cumplimiento de sus metas y objetivos.

Con la fiscalización y la atención de las recomendaciones de desempeño se contribuirá a que el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Quintana Roo aplique las áreas de mejora y subsane las debilidades detectadas, a fin de eficientar la prestación del servicio de conciliación laboral en sus tres delegaciones y dar certeza de su proceso al establecer un perfil de puesto para el personal conciliador acorde con lo que marca la Ley Federal del Trabajo. Asimismo, coadyuvar en la mejora de su control interno en la correcta elaboración de sus Matrices de Indicadores para Resultados como herramienta de planeación, haciendo uso apropiado de la Metodología de Marco Lógico, además de contribuir al seguimiento y control de los programas presupuestarios desde la definición de los objetivos y metas y las asignaciones de presupuesto hasta la ejecución y evaluación de los programas y así fortalecer la rendición de cuentas.

EL AUDITOR SUPERIOR DEL ESTADO

M. EN AUD. MANUEL PALACIOS HERRERA