

Informe de Rendición de Cuentas 2006-2012



STPS

PROCURADURÍA FEDERAL DE LA
DEFENSA DEL TRABAJO



**GOBIERNO
FEDERAL**



TABLA DE CONTENIDO

11.1	Presentación	2
11.2	Marco jurídico de actuación	10
11.3	Las acciones y los resultados relevantes obtenidos durante el período comprendido del 1 de diciembre de 2006 al 31 de diciembre de 2011	13
11.4	Aspectos financieros y presupuestarios	20
11.5	Recursos humanos	27
11.6	Recursos materiales	37
11.7	Programa especial de mejora de la gestión en la administración pública federal 2008-2012	55
11.8	Programa nacional de rendición de cuentas, transparencia y combate a la corrupción 2008-2012	57
11.9	Ley federal de transparencia y acceso a la información pública Gubernamental	72
11.10	Observaciones de auditorías de las instancias de fiscalización en proceso de atención	76
11.11	Procesos de desincorporación	79
11.12	Bases o convenios de desempeño y convenios de administración por resultados	79
11.13	Otros aspectos relevantes relativos a la gestión administrativa	79
11.14	Acciones y compromisos relevantes en proceso de atención	87

11.1 PRESENTACIÓN

Creada en 1929, la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo (PROFEDET), es un Órgano Desconcentrado de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), con autonomía técnica y administrativa, cuyo objetivo es dar cumplimiento, en el ámbito federal, de las funciones que le confiere la Ley Federal del Trabajo, el Reglamento Interior de la STPS, y el Reglamento de la misma; tutelando el cumplimiento de los derechos laborales de los trabajadores, sus beneficiarios y sindicatos en estricta observancia a la legislación, a través de proporcionar servicios gratuitos de orientación, asesoría, mediación, conciliación y representación jurídica laboral cuando éstos lo soliciten.

Al ser un Órgano Desconcentrado, dispone de estructura, planes, programas, objetivos e indicadores para desempeñar su misión y establecer congruencia con su visión.

En razón de lo anterior, y conforme a las facultades y atribuciones que me confiere el artículo 12 del Reglamento de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo y en cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo para la Rendición de Cuentas de la Administración Pública Federal 2006-2012, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 19 de diciembre de 2011; me permito presentar el Informe de Rendición de Cuentas de este Órgano Desconcentrado por el período del 1ro. de diciembre de 2006 al 31 de diciembre de 2011, en formato escrito y electrónico, el cual contiene las acciones realizadas en torno a los programas y proyectos conferidos, con la finalidad de aportar información estratégica sobre los resultados y logros gubernamentales alcanzados.

ATENTAMENTE

**EL PROCURADOR GENERAL
DE LA PROCURADURÍA FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO**

LIC. GUSTAVO HERNÁNDEZ VELA KAKOGUI

11.1.1 Marco Legal

A continuación se enlista el Marco Legal al que se da cumplimiento con la elaboración del Informe de Rendición de Cuentas de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo 2006-2012.

a) Acuerdo para la Rendición de Cuentas de la Administración Pública Federal 2006-2012, expedido por el Titular del Ejecutivo Federal, y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 19 de diciembre de 2011.

b) Lineamientos para la formulación del Informe de Rendición de Cuentas de la Administración Pública Federal 2006-2012, expedidos por el Titular de la Secretaría de la Función Pública, y publicados en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 2012.

c) Lineamientos para la elaboración e integración de Libros Blancos y de Memorias Documentales, expedido por el Titular de la Secretaría de la Función Pública, y publicados en el Diario Oficial de la Federación el 10 de octubre de 2011.

d) Decreto para realizar la entrega-recepción del informe de los asuntos a cargo de los servidores públicos y de los recursos que tengan asignados al momento de separarse de su empleo, cargo o comisión, expedido por el Titular del Ejecutivo Federal y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 14 de septiembre de 2005.

e) Acuerdo que establece las disposiciones que deberán observar los servidores públicos al separarse de su empleo, cargo o comisión, para realizar la entrega-recepción del informe de los asuntos a su cargo y de los recursos que tengan asignados, expedido por el Titular de la Secretaría de la Función Pública, y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de octubre de 2005.

11.1.2 Descripción de los Servicios y Funciones

La institución fue el primer Órgano Desconcentrado de la Administración Pública con una concepción jurídico-práctica. Su primera manifestación legal quedó establecida en el Reglamento del 2 de junio de 1972, que creó la PROFEDET, aunque no fue sino hasta 1975 cuando se constituyó en un Órgano Desconcentrado de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

En México la observancia y aplicación de las normas relativas al trabajo corresponde a autoridades locales y federales, según lo establece el artículo 123 Constitucional en su Apartado "A", fracción XXXI y 527, 528, y 529 de la Ley Federal del Trabajo.

La PROFEDET es una Autoridad del Trabajo, de acuerdo con lo que dispone el artículo 523 de la Ley Federal del Trabajo, y le compete la aplicación de las normas de trabajo en la competencia federal, como se señala en el artículo 527 de la Ley citada.

Procurar la justicia laboral, como política pública está diseñada para corregir los desequilibrios que se generan en el mercado laboral, su acción o intervención es defender los derechos de los trabajadores, para garantizar que mediante la aplicación de la Ley, se logre la solución a los problemas laborales planteados.

Opera a través de los lineamientos establecidos en:

- a) Reglamento de la PROFEDET y
- b) Manual de Organización y Procesos.

Durante la presente administración, se ha observado la concurrencia de los siguientes factores:

- Creciente interés de los trabajadores por conocer sus derechos y demandar su aplicación.
- Mayor participación de las mujeres en el mercado laboral y en consecuencia en la obtención y aplicación de sus derechos conforme a lo que señala la ley.
- Exigencia formal de apoyo por parte de los grupos en situación de vulnerabilidad.
- Solicitud de menores trabajadores en estado de indefensión, que caracterizan los nuevos tiempos en los que aplica la política pública.

A. Concepto y descripción de los servicios:

En el Reglamento de la PROFEDET vigente, se señalan las atribuciones que le han sido concedidas por el marco jurídico que la rige, por lo que está habilitada para proporcionar los siguientes servicios en materia jurídica laboral:

1. Orientación y Asesoría para los trabajadores, sus sindicatos o beneficiarios sobre los derechos y obligaciones derivados de las normas de trabajo y de previsión y seguridad sociales, así como de los trámites, procedimientos y órganos competentes ante los cuales acudir para hacerlos valer.
2. Conciliación. Que consiste en proponer a las partes interesadas soluciones amistosas para el arreglo de sus conflictos, mediante la celebración de convenios fuera de juicio y hacerlos constar en actas autorizadas.
3. Representar jurídicamente a los trabajadores, sus sindicatos o beneficiarios, cuando éstos así lo soliciten, ante los órganos jurisdiccionales, administrativos y cualquier otra institución pública o privada, a efecto de ejercitar las acciones y recursos que correspondan en la vía ordinaria, especial, inclusive el juicio de amparo, hasta su total terminación.

Los servicios de procuración de justicia laboral se proporcionan a solicitud de los usuarios.

1. No tiene requisitos previos.
2. Es gratuito.
3. Ubicación geográfica:
 - a. **Oficinas Centrales:** En la Ciudad de México, Dr. José María Vértiz N° 211, Col. Doctores, Delegación Cuauhtémoc, C.P. 06720.
 - b. **Teléfonos:** 51.34.98.00, y 59 98 2000 de lunes a viernes de 9:00 a 15:00 horas
 - c. **En las 48 oficinas foráneas** ubicadas en la República Mexicana, donde se ofrece servicio de lunes a viernes de 9:00 a 15:00 horas
 - d. **Teléfono gratuito:** 01.800.911.78.77 y 01.800.71.72.942.
 - e. **Para solicitar orientación laboral vía Internet,** el usuario puede consultar el correo electrónico y página web.

cis_profedet@stps.gob.mx cisquejas@stps.gob.mx www.profedet.gob.mx

B. Funciones:

De conformidad con lo establecido en el Reglamento de la PROFEDET, la institución tiene las siguientes atribuciones, señaladas en su artículo 4:

- I** Ejercer las funciones de su competencia de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, así como de acuerdo a las directrices, lineamientos y órdenes que emita el Secretario.
- II** Orientar y asesorar a los trabajadores, sus sindicatos o beneficiarios sobre los derechos y obligaciones derivados de las normas de trabajo y de previsión y seguridad sociales, así como de los trámites, procedimientos y órganos competentes ante los cuales acudir para hacerlos valer.
- III** Recibir de los trabajadores, sus sindicatos o beneficiarios, las quejas por el incumplimiento y violación a las normas de trabajo y de previsión y seguridad sociales y, en su caso, citar a los patrones o sindicatos para que comparezcan a manifestar lo que a su derecho convenga, apercibiéndolos que de no comparecer se les aplicará, como medida de apremio, una multa de hasta cien veces el salario mínimo general diario vigente en el lugar y tiempo del incumplimiento.
- IV** Formular las denuncias que correspondan ante las autoridades competentes por el incumplimiento y violación a las normas de trabajo y de previsión y seguridad sociales y ante el Ministerio Público los hechos que presuntamente constituyan ilícitos penales.
- V** Proponer a las partes interesadas soluciones amistosas para el arreglo de sus conflictos, mediante la celebración de convenios fuera de juicio y hacerlos constar en actas autorizadas.
- VI** Representar a los trabajadores, sus sindicatos o beneficiarios, cuando éstos así lo soliciten, ante los órganos jurisdiccionales, administrativos y cualquier otra institución pública o privada, a efecto de ejercitar las acciones y recursos que correspondan en la vía ordinaria, especial, inclusive el juicio de amparo, hasta su total terminación.
- VII** Coordinar las actividades de la Procuraduría con las Procuradurías de la Defensa del Trabajo de las entidades federativas, a fin de establecer criterios comunes para el mejor cumplimiento de las responsabilidades que la Ley les confiere.
- VIII** Realizar la planeación, programación, organización, dirección, control y evaluación de sus actividades conforme a las normas legales y reglamentarias aplicables y los lineamientos que emita el Secretario.
- IX** Llevar su propia contabilidad; elaborar, analizar y consolidar sus estados financieros, así como proporcionar a la Secretaría la información y documentación que se le requiera.
- X** Las demás que le confieren los ordenamientos legales, reglamentarios y administrativos.

11.1.3 Objetivos Institucionales y su vinculación con el Plan Nacional de Desarrollo 2007- 2012

Contenidos Temáticos del Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012

El Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, está estructurado en cinco ejes rectores:

1. Estado de Derecho y seguridad.
2. Economía competitiva y generadora de empleos.
3. Igualdad de oportunidades.
4. Sustentabilidad ambiental.

5. Democracia efectiva y política exterior responsable.

Alineación al Plan Nacional de Desarrollo.

La política económica de la presente administración centró sus esfuerzos en lograr un crecimiento sostenido más acelerado y generar los empleos formales que permitan mejorar la calidad de vida de todos los mexicanos. Para ello, se propuso:

- a) Mejorar las condiciones de vida y las oportunidades de todos, especialmente de aquellos que viven en la pobreza, como imperativo social.
- b) Fomentar esquemas de productividad y competitividad.
- c) Modernizar las relaciones laborales para hacer de éstas un vehículo eficaz y no un obstáculo para la instalación y permanencia de nuevas industrias y negocios.
- d) Generar las condiciones que faciliten el acceso de la población activa a los mercados laborales.
- e) Procurar, conjuntamente con el sector empresarial, la inclusión en el mercado laboral de los grupos sociales vulnerables y mejorar sus condiciones de trabajo.

Lo anterior, encaminado a preservar la paz laboral a partir de un adecuado equilibrio entre los factores de la producción que, al tiempo de fomentar la transparencia y la libertad sindical, asegura el pleno respeto de los derechos individuales y colectivos de los trabajadores, plasmados en el artículo 123 de la Constitución. Es por ello que la política laboral de esta Administración, sustentó su actuación en la promoción, la conciliación y la legalidad, como ejes rectores. De esta forma las actividades institucionales estuvieron relacionadas y alineadas a los siguientes ejes rectores, líneas, de acción, objetivos y estrategias previstos en el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012:

**CUADRO 1
ALINEACIÓN AL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO
2007 -2012**

EJE RECTOR	LÍNEA DE ACCIÓN	OBJETIVOS INVOLUCRADOS	ESTRATEGIA
1 Estado de Derecho y Seguridad		2. Garantizar a todos los ciudadanos el acceso a un sistema de justicia eficaz.	
		12. Asegurar el respeto irrestricto a los derechos humanos y propugnar por su promoción y defensa.	
2 Economía competitiva y generadora de empleo.	2.4 Promoción del Empleo y la Paz Laboral.	4. Promover las políticas de Estado y generar las condiciones en el mercado laboral que incentiven la creación de empleos y la alta calidad en el sector formal.	
			4.2 Fomentar la equidad e inclusión laboral y consolidar la previsión social a través de la creación de condiciones para el trabajo digno, bien remunerado, con capacitación seguridad y salud.

Fuente: Plan Nacional de Desarrollo 2007 -2012. Presidencia de la República. 2007

La actividad de la PROFEDET, en los ejercicios que conforman la presente administración, se ha desarrollado conforme a las atribuciones establecidas en la legislación vigente.

En el marco de la planeación nacional, las acciones institucionales estuvieron alineadas a lo señalado en el Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, particularmente en los ejes rectores 1 y 2. El primero, Estado de Derecho y Seguridad, la institución vigila la observancia y aplicaciones contenidas en el artículo 123 Constitucional, en la Ley Federal del Trabajo y en sus Reglamentos, a fin de crear en los Actores de la producción certidumbre jurídica. En cuanto al Eje Rector 2, Economía competitiva y Generadora de Empleo, la línea de acción es Promover el empleo y mantener la paz laboral, por lo que su actuación se vincula a lo relacionado con la Estrategia 4.2. Fomentar la equidad e inclusión laboral y consolidar la previsión social a través de la creación de condiciones para el trabajo digno, bien remunerado, con capacitación, seguridad y salud.

De esta gisa, en el Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2007-2012 la Secretaría del Trabajo, se incluyó:

El Objetivo 8. Procurar la justicia laboral en defensa de los trabajadores de forma gratuita, expedita, honesta y cálida.

Para el logro de dicho objetivo, las estrategias que la PROFEDET impulsó, están referenciadas a la procuración de justicia laboral y a la defensa de los derechos de los trabajadores y sus organizaciones sindicales, mediante procedimientos, criterios, y condiciones que aseguren su gratuidad, eficacia, calidez y equidad.

Los servicios de procuración de justicia laboral se brindaron de conformidad con lo establecido en el Programa Sectorial de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, mediante el cumplimiento de dos metas relacionadas con las actividades sustantivas y una con el objetivo transversal, tal y como se detallan en el cuadro que a continuación se presenta:

CUADRO 2 VINCULACIÓN AL PROGRAMA SECTORIAL DE LA SECRETARÍA DEL TRABAJO Y PREVISIÓN SOCIAL	
Objetivo Sectorial	Objetivo 8. Procurar la justicia laboral en defensa de los Trabajadores de forma gratuita, expedita, honesta y cálida.
Meta 1	"Porcentaje de juicios resueltos favorablemente para los trabajadores promovidos por la PROFEDET".
Meta 2	"Porcentaje de conflictos resueltos a través de la conciliación y la mediación en la PROFEDET".
Objetivo Transversal	Promoción de la Transparencia, Rendición de Cuentas y Gestión y Administración de Recursos.

Fuente: Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social. Secretaría del Trabajo y Previsión Social. 2007

Premisas de actuación.

A partir de las experiencias vividas en el servicio se han extraído las siguientes:

- a. Atención a las necesidades y expectativas legítimas de los usuarios.
- b. Prevenir antes de conciliar, conciliar antes de demandar.
- c. Comunicación efectiva con el usuario, para no crear falsas expectativas de los servicios.
- d. Comunicación organizacional, con el objeto de unificar criterios con aportaciones plurales.
- e. Atención amable, compromisos claros y resultados, con el fin de que el ciudadano tenga confianza en la institución.

11.2 MARCO JURÍDICO DE ACTUACIÓN

Objetivo Institucional: Procurar la Justicia Laboral en defensa de los trabajadores, de forma gratuita, expedita, honesta y cálida.

Marco Jurídico de la PROFEDET		
Normatividad	Objetivo	Fecha de emisión
1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Regular la vida de todo el país, tanto en lo referente a los derechos como en las obligaciones de los ciudadanos frente al Estado, así como la estructura, integración, funcionamiento y forma de gobierno de éste, y de los poderes públicos, propiciando el adecuado funcionamiento de sus instituciones y el respeto que entre ellas debe existir.	Diario Oficial de la Federación del 5 de febrero de 1917.
2. Ley Federal del Trabajo	Regular las relaciones de trabajo comprendidas en el artículo 123, Apartado "A", de la Constitución.	Diario Oficial de la Federación del 1° de abril de 1970.
3. Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado	Regular las relaciones de trabajo comprendidas en el artículo 123, Apartado "B", de la Constitución.	Diario Oficial de la Federación del 28 de diciembre de 1963.
4. Ley del Seguro Social	Garantizar el derecho a la salud, la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo, así como el otorgamiento de una pensión que, en su caso y previo de los requisitos legales, será garantizada por el Estado.	Diario Oficial de la Federación 21 de diciembre de 1995.
5. Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	Regular la seguridad social de los Trabajadores de la Presidencia de la República, de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, del Congreso de la Unión, del Poder Judicial de la Federación, de la Procuraduría General de la República, de los órganos jurisdiccionales autónomos, de los órganos con autonomía por disposición constitucional, así como de los trabajadores del Gobierno del Distrito Federal y de las demás Entidades Federativas de la República, administraciones públicas municipales, y sus Trabajadores, en aquellos casos en que celebren convenios con el Instituto en los términos de la Ley.	Diario Oficial de la Federación del 31 de marzo de 2007.
6. Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores	Administrar los recursos del Fondo Nacional de la Vivienda, establecer y operar un sistema de financiamiento que permita a los trabajadores obtener crédito barato, así como coordinar y financiar programas de construcción de habitaciones destinadas a ser adquiridas en propiedad por los trabajadores.	Diario Oficial de la Federación del 24 de abril de 1972.
7. Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro	Regular el funcionamiento de los sistemas de ahorro para el retiro y sus participantes previstos en esta Ley y en las leyes del Seguro Social, del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.	Diario Oficial de la Federación del 23 de mayo de 1996.
8. Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia	Establecer la coordinación entre la Federación, las entidades federativas, el Distrito Federal y los municipios para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres, así como los principios y modalidades para garantizar su acceso a una vida libre de violencia que favorezca su desarrollo y bienestar conforme a los principios de igualdad y de no discriminación, así como para garantizar la democracia, el desarrollo integral y sustentable que fortalezca la soberanía y el régimen democrático establecidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.	Diario Oficial de la Federación del 1 de febrero de 2007.
9. Ley del Impuesto sobre la Renta (en materia de participación de utilidades)	Regular todo lo concerniente al pago del impuesto sobre la renta en materia federal.	Diario Oficial de la Federación del 1 de enero de 2002.
10. Reglamento de los Artículos 121 y 122 de la Ley Federal del Trabajo	Determinar el procedimiento para formular objeciones a la declaración que presente el patrón ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, así como establecer los medios de defensa que en todo caso puedan ejercitar para que sean corregidas las deficiencias o violaciones que se pudieran presentar en el procedimiento de objeciones y eliminar alguna	Diario Oficial de la Federación del 02 de mayo de 1975.

	posible irregularidad en la determinación de la renta gravable.	
11. Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social	Determinar la organización, facultades y funcionamiento de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.	Diario Oficial de la Federación del 14 de noviembre de 2008
12. Reglamento de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo	Determinar la organización, facultades y funcionamiento de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo.	Diario Oficial de la Federación del 14 de diciembre de 1999.
13. Reglamento de la Ley del Seguro Social en materia de afiliación, clasificación de empresas, recaudación y fiscalización	Regular el registro de los patrones y demás sujetos obligados, así como la inscripción de los trabajadores al Régimen Obligatorio; el aseguramiento de los sujetos de continuación o incorporación voluntaria al Régimen Obligatorio y del Seguro de Salud para la Familia; la determinación y pago de las cuotas, capitales constitutivos, actualización y recargos a cargo de patrones y demás sujetos obligados; así como la clasificación de las empresas y la determinación de la prima para la cobertura del Seguro de Riesgos de Trabajo, a que se refiere la Ley del Seguro Social.	Diario Oficial de la Federación del 01 de noviembre de 2002.
14. Reglamento de Prestaciones Médicas del Instituto Mexicano del Seguro Social	Establecer las normas para la prestación de los servicios médicos a los derechohabientes del Instituto Mexicano del Seguro Social.	Diario Oficial de la Federación del 30 de noviembre de 2006.
15. Reglamento de la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro	Reglamentar la Ley de los Sistemas de Ahorro para el Retiro, así como promover la administración transparente de los recursos de los Trabajadores a través del correcto funcionamiento de los Sistemas de Ahorro para el Retiro.	Diario Oficial de la Federación del 30 de abril de 2004.
16. Reglamento de Inscripción, Pago de Aportaciones y Entero de Descuentos al Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores	Reglamentar la inscripción de trabajadores y patrones, la determinación y pago de aportaciones, la retención y el entero de descuentos, así como la actualización y recargos, previstos en la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.	Diario Oficial de la Federación del 10 de febrero de 2012.
17. Reglas para el Otorgamiento de Créditos a los Trabajadores Derechohabientes del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores	Regular los mecanismos para el otorgamiento de créditos a los trabajadores que sean titulares de depósitos constituidos a su favor en el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y que no hayan recibido apoyos financieros en términos del artículo 42 y 43 bis de la ley de dicho instituto.	Diario Oficial de la Federación del 22 de febrero de 2008.
18. Reglas para el Otorgamiento de Créditos al Amparo del Artículo 43 bis de la Ley del Infonavit	Establecer los procedimientos cuando el trabajador derechohabiente obtenga crédito de alguna entidad financiera o del Instituto en cofinanciamiento con entidades financieras en términos del artículo 43 bis de la Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores.	Diario Oficial de la Federación del 22 de febrero de 2008.
19. Reglamento para el ejercicio del Derecho de opción que tienen los Trabajadores de conformidad con los Artículos quinto y séptimo transitorio del Decreto por el que se expide la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	Establecer los instrumentos y los procedimientos para que los Trabajadores ejerzan el Derecho de Opción, así como los mecanismos de coordinación entre las Dependencias, Entidades, el Instituto y la Secretaría, a efecto de que el ejercicio del Derecho de Opción se lleve a cabo con eficiencia y transparencia y permita a los Trabajadores tomar una decisión informada.	Diario Oficial de la Federación del 14 de diciembre de 2007.
20. Reglamento para el otorgamiento de pensiones de los Trabajadores sujetos al régimen del artículo Décimo Transitorio del Decreto por el que se expide la Ley del Instituto	Reglamentar el otorgamiento de las pensiones y prestaciones complementarias a que tienen derecho los trabajadores sujetos al régimen que se establece en el artículo décimo transitorio del Decreto por el que se expide la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de marzo de 2007.	Diario Oficial de la Federación del 31 de julio de 2009.

de Seguridad y Servicios
Sociales de los
Trabajadores del Estado

21. Reglamento para el otorgamiento de pensiones del régimen de cuentas individuales del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	Reglamentar el otorgamiento de pensiones derivadas de los seguros de retiro, cesantía en edad avanzada, vejez, riesgos de trabajo, invalidez y vida previstos en la Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, así como establecer el procedimiento aplicable para el reingreso de los Trabajadores separados del servicio público y su incorporación al régimen de cuentas individuales, previsto en el artículo décimo sexto transitorio del Decreto.	Diario Oficial de la Federación del 31 de julio de 2009.
22. Reglamento para la Dictaminación en Materia de Riesgos de Trabajo e Invalidez del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado	Establecer las medidas de carácter normativo que permitan regular, modernizar y simplificar la operación en materia de dictaminación de medicina del trabajo, para lograr que los procesos correspondientes se realicen de manera ágil, oportuna, ordenada, eficiente y eficaz de acuerdo al marco legal vigente.	Diario Oficial de la Federación del 10 de diciembre de 2008
23. Circulares CONSAR, IMSS-INFONAVIT	Establecer los procedimientos a los que deberán sujetarse las Administradoras de Fondos para el Retiro y Empresas Operadoras de la Base de Datos Nacional SAR, para la unificación de las cuentas individuales de los trabajadores que se encuentren afiliados al Instituto Mexicano del Seguro Social con más de un número de Seguridad Social.	Diario Oficial de la Federación del 17 de enero de 2005.
CIRCULAR CONSAR 42-2		
CIRCULAR CONSAR 47-2	Establecer los procedimientos a los que deberán sujetarse las Administradoras de Fondos para el Retiro y las Empresas Operadoras de la Base de Datos Nacional SAR, para la aclaración y corrección del Número de Seguridad Social de los trabajadores que durante el trámite de registro, o por cualquier otro medio, hayan detectado que su Número de Seguridad Social se encuentra asignado o pertenece a otra persona.	Diario Oficial de la Federación del 11 de Octubre de 2004.
CIRCULAR CONSAR 31-5	Establecer los procedimientos a los que deberán sujetarse las Administradoras de Fondos para el Retiro, las instituciones públicas que realicen funciones similares y las Empresas Operadoras de la Base de Datos Nacional SAR, para la transferencia de los recursos de las subcuentas de Retiro, Cesantía en Edad Avanzada, y Vejez, de Vivienda, de las cuentas individuales, para la contratación de un Seguro de Renta Vitalicia o de Sobrevivencia, en su caso, o bien para su disposición de manera parcial o total en una sola exhibición, conforme a los supuestos y condiciones previstos en las leyes del Seguro Social, del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores y del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado, así como los procedimientos relativos a la transferencia de información relacionada con los mencionados recursos.	Diario Oficial de la Federación del 31 de octubre de 2003.

Liga de acceso:

<http://portaltransparencia.gob.mx/pot/dependencia/showDependencia.do?method=begin&redireccionado=true&idDependencia=14111>

Referencias documentales

La carpeta que contiene de forma pormenorizada la información de cada uno de los 23 numerales descritos en el presente Marco Jurídico, se encuentra ubicada en el despacho de la Subprocuraduría General de Asesoría y Apoyo Técnico de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo para su consulta.

11.3 LAS ACCIONES Y LOS RESULTADOS RELEVANTES OBTENIDOS DURANTE EL PERÍODO COMPRENDIDO DEL 1 DE DICIEMBRE DE 2006 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2011

11.3.1 Marco Estratégico

Como institución de la Administración Pública Federal, refiere su actuación al marco estratégico, contenido tanto en el Plan Nacional de Desarrollo (PND), así como en el Programa Sectorial de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (PSSTPS); instrumentos que aluden al orden jurídico y el enfoque social de las operaciones de la institución.

Para dar consistencia a sus operaciones y garantizar la alineación a dicha planeación, se ha llevado a cabo un trabajo de planeación estratégica, representada por:

- ✓ **MISIÓN.** Brindar de manera gratuita, los servicios de asesoría conciliación y representación jurídica a través de un servicio profesional, honesto y eficiente, promoviendo la cultura de la prevención, privilegiando la conciliación como forma de solución expedita de los conflictos y de ser necesaria, la representación de los trabajadores, sus beneficiarios y sus sindicatos ante los tribunales laborales.
- ✓ **VISIÓN.** Ser la instancia de Gobierno Federal debidamente posicionada ante la sociedad y reconocida por su apego a la legalidad en materia de procuración de justicia laboral, con la capacidad de transformación para la defensa efectiva del trabajo.
- ✓ **LÍNEAS DE ACCIÓN:**
 - a. Incrementar el valor del servicio al usuario, mediante acciones de retención y satisfacción del mismo.
 - b. Fortalecer el valor agregado del personal, a partir del impulso de un liderazgo compartido, una mayor productividad y la formación y desarrollo del personal.
- a. **Acciones para incrementar el valor del servicio al usuario, mediante actividades de retención y satisfacción del mismo.**

Programación.

Desarrollo de la metodología para construir el Programa Anual de Trabajo

Para acercar la justicia laboral a los segmentos de trabajadores, la Institución dispone de una metodología que le permite asegurar una cobertura anual de trabajadores atendidos mediante un programa anual de trabajo.

b. Acciones para Fortalecer el valor agregado del personal, a partir del impulso de un liderazgo compartido, una mayor productividad y la formación y desarrollo del personal.¹

- Adopción de Código de Conducta de la STPS.
- Actualización del Manual de Organización y Procesos.
- Programas de Formación en las áreas sustantivas.
- Incorporación del Servicio Profesional de Carrera.

¹Ver desarrollo de puntos en el apartado 11.5 Recursos Humanos.

Logrando los siguientes resultados:

COMPARATIVO DE LOGROS Y PROGRAMAS POR AÑO DEL PROGRAMA SECTORIAL

INDICADOR	2007		2008		2009		2010		2011	
	META	REAL								
Porcentaje de conflictos resueltos a través de la conciliación y la mediación en la PROFEDET	58.0	58.4	60.0	60.9	62.0	64.4	64.0	63.2	66.0	73.3
Porcentaje de juicios resueltos favorablemente promovidos por la PROFEDET	68.0	68.0	87.0	87.4	89.0	88.2	90.0	89.0	91.0	89.0

Fuente: Coordinación de Planeación y Proyectos Estratégicos de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo, con datos del Sistema Integral de Procuración de la Defensa. Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social. Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

En el cuadro anterior, se observa que la PROFEDET alcanzó un porcentaje de realización al 97%; asimismo, se incremento en 21 puntos porcentuales la efectividad entre los años base y final, lo cual es indicador de la capacidad desarrollada en los equipos de trabajo de lograr mejores resultados frente al incremento de las operaciones y de un estándar de calidad más alto.

- **Servicios con Enfoque de Género**

Durante la presente administración, la PROFEDET se distinguió por brindar servicios a las mujeres trabajadoras, los cuales tuvieron los siguientes resultados:

**SERVICIOS CON ENFOQUE DE GÉNERO POR AÑO
2007 -2011**

SERVICIOS	DICIEMBRE/06	2007	2008	2009	2010	2011
Asesorías	2,799	42,651	56,460	83,160	69,359	68,143
Conciliaciones	107	2,288	2,813	3,369	2,082	2,102
Juicios	129	8,005	14,800	18,080	14,376	13,181
Amparos	22	321	294	472	792	1,659
Total	3,057	53,265	74,367	105,081	86,609	85,085

Fuente: Coordinación de Planeación y Proyectos Estratégicos de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo, con datos del Sistema Integral de Procuración de la Defensa. Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social. Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

- **Montos Recuperados**

En la presente administración, se ha recuperado en beneficio del patrimonio de los trabajadores (en conciliaciones y juicios), un total de 11,447.5 millones de pesos 441.4% más que lo recuperado en todo el sexenio anterior (2,109.2 millones de pesos), como se desglosa a continuación:

**TOTAL DE MONTOS RECUPERADOS EN FAVOR DEL PATRIMONIO DE LOS TRABAJADORES POR AÑO
2007 -2011**

SERVICIOS	DICIEMBRE/06	2007	2008	2009	2010	2011
Conciliaciones	8,731,435.85	165,080,813.30	276,430,728.14	222,096,416.95	190,701,796.01	232,115,032.17
Juicios	9,678,533.08	454,222,096.69	1,582,955,534.71	2,489,057,055.02	2,854,747,458.63	2,980,097,120.96
Total	18,409,968.93	619,302,909.99	1,859,386,262.85	2,711,153,471.97	3,045,449,254.64	3,212,212,153.13

Fuente: Coordinación de Planeación y Proyectos Estratégicos de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo, con datos del Sistema Integral de Procuración de la Defensa. Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social. Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

11.3.2 Devolución de los recursos de la Subcuenta de Vivienda 97

La aplicación del artículo 8º. Transitorio de la Ley del INFONAVIT, generó una problemática en torno a la devolución de los recursos de la subcuenta de vivienda 97, pues su recuperación implicaba dilatorios trámites administrativos, así como tortuosos y prolongados procedimientos (juicio laboral con una duración de 3 a 5 años; ejecución forzada de laudos, e imposibilidad del INFONAVIT para devolver los recursos transferidos a la Tesorería de la Federación), por lo que los pensionados o sus beneficiarios bajo el régimen de la Ley del Seguro Social vigente y aplicable a partir de 1973 acudieron a nuestras instalaciones para solicitar se les otorgaran los servicios de asesoría y representación jurídica, y en su caso iniciar el proceso de demanda ante la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje, con la finalidad de hacer valer el derecho que les asistía.

La PROFEDET logró a nivel nacional, que la Segunda Sala de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, sentara por primera vez el precedente sobre la inconstitucionalidad del artículo 8º. Transitorio de la Ley del INFONAVIT, al interponer el Amparo Directo en Revisión 1302/2003, resuelto favorablemente; este precedente contribuyó para la integración de la Tesis de Jurisprudencia 32/2006, bajo la voz **INFONAVIT. EL ARTÍCULO OCTAVO TRANSITORIO DEL DECRETO POR EL QUE SE REFORMA LA LEY RELATIVA, PUBLICADO EN EL DOF EL 6 DE ENERO DE 1997, TRANSGREDE EL ARTÍCULO 123, APARTADO A, FRACCIÓN XII, DE LA CONSTITUCIÓN FEDERAL.**

Aunado a ello, han existido diversos e incluso contradictorios criterios del Poder Judicial respecto al tema (entre otros, en 2006 la Suprema Corte de Justicia de la Nación declaró inconstitucional el citado Artículo Transitorio). Lo anterior, provocó un incremento acelerado en el número de demandas de trabajadores solicitando la devolución de sus aportaciones de vivienda.

La PROFEDET, ante estos cambios de orden jurídico se avocó a defender los derechos de los pensionados, al presentar juicios de amparo, lo que contribuyó a disminuir el tiempo para la obtención de la resolución y con ello atender una exigencia de aplicación de justicia laboral solicitada por la ciudadanía.

Como parte de este servicio de atención y obtención de pago, y en pleno cumplimiento de la legislación, de agosto de 2011 y hasta el 12 de enero de 2012, como plazo límite la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo tuvo oportunidad de presentar 5,572 amparos individuales y 128 amparos colectivos en favor de 4,277 trabajadores, beneficiando a 9,849 trabajadores.

A finales de 2011, se encontraban en los procesos de atención y pago, más de 15 mil asuntos.

11.3.3 Procuraduría Móvil

La Procuraduría Móvil tuvo como origen el compromiso de atender a la población de forma gratuita, expedita, honesta y cálida, tal y como lo señala el Objetivo 8 del Programa Sectorial de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social 2007-2012.

Y es también resultado de un acuerdo del Seminario Sumiya 2008, mediante el cual autoridades a través de una Agenda Estratégica, decidieron crear una “Procuraduría Ambulante”, que pueda realizar visitas a delegaciones o áreas conurbadas de escasos recursos, a efecto de proporcionar orientación, asesoría *in situ*, a las personas que así lo requieran.

La Procuraduría Móvil tiene como objetivo acercar los servicios de procuración de justicia laboral a los segmentos de población que presentando algún conflicto o teniendo alguna duda sobre sus derechos laborales, no puedan acudir o llamar a la PROFEDET. El servicio es gratuito y reduce la distancia, brindando un servicio cercano, seguro y confidencial para mujeres y hombres trabajadores. Está equipada con los mejores dispositivos de telecomunicaciones disponibles como servicio de internet banda ancha móvil y Sistema Integral de Procuración de la Defensa del Trabajo (SIPRODET), para que los usuarios que acuden a ella, reciban el servicio bajo estándares de calidad y atención que brinda la Institución en sus instalaciones.

Opera desde mayo de 2008 en el Distrito Federal y en los municipios del Estado de México, en el interior de la República opera desde febrero de 2010.

Bajo este modelo de procuración de justicia laboral de mayo 2008 a diciembre 2011, la Unidad Móvil ha otorgado 8,139 servicios de procuración de justicia laboral.

COMPOSICIÓN DESCENDENTE DE LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS POR LA PROCURADURÍA MÓVIL EN LAS ENTIDADES FEDERATIVAS 2008-2011.

ENTIDAD	PARTICIPACIÓN %	SERVICIOS	2008	2009	2010	2011
ESTADO DE MÉXICO	61.7	4,797	876	808	1,280	1,833
DISTRITO FEDERAL	31.3	2,789	257	1,373	703	456
COAHUILA	5.6	416	-	-	-	416

PUEBLA	0.6	52	-	-	52	-
GUERRERO	0.6	51	-	-	51	-
BAJA CALIFORNIA	0.3	26	-	-	26	-
QUERÉTARO	0.1	8	-	-	8	-
TOTAL	100.0	8,139	1,133	2,181	2,120	2,705

Fuente: Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo. Sistema Integral de Procuración de la Defensa del Trabajo.

11.3.4 Centro de Contacto Telefónico

Opera bajo la modalidad de un contrato de Prestación de Servicios con empresas para que brinden el servicio de atención telefónica cuyas acciones se detallan a continuación:

Con el objeto de ofrecer a la ciudadanía y a los sectores productivos, un medio asequible para exponer a la institución un conflicto laboral, la problemática relativa y poder ser atendidos de forma inmediata, clara y amable, para que el trabajador pueda tomar una decisión asesorada con respecto a su futuro laboral, se estableció un Centro de Contacto Telefónico.

Con antecedente al modelo del Centro Integral de Servicios y para eficientar el servicio de llamadas telefónicas de los trabajadores, se decidió en el año 2008, recurrir a servicios especializados con personal capacitado para la atención de llamadas con enfoque de género, servicio a grupos en situación de vulnerabilidad y las que se generan en momentos de crisis.

El Centro de Contacto Telefónico se perfiló con agentes dedicados exclusivamente a la atención telefónica, adicionado con la tecnología suficiente para la atención masiva de usuarios, que contara con un sistema de medición propio y que pudiera enlazarse con el Sistema SIPRODET. También se incluyó la ampliación del horario comprendido de las 8 de la mañana a las 8 de la noche, de lunes a viernes y buzón de voz fuera de estos horarios.

Al período del informe, el servicio se ha diversificado ya que no únicamente tenemos las llamadas que realizan nuestros usuarios con la demanda de los servicios, sino también, se hace el envío automatizado de mensajes de agradecimiento o de avisos a nuestros usuarios; así como la atención de proyectos específicos y de llamadas por contingencia.

Por lo anterior el Centro de Atención de Llamadas ha ido evolucionando y por el momento se tiene un promedio de atención aproximada a las 4,500 llamadas mensuales con un porcentaje menor al 3% de abandono, por lo que se estima haber logrado una atención continua y una mayor captación de usuarios.

TOTAL DE LLAMADAS CONTESTADAS POR EL CENTRO DE CONTACTO TELEFÓNICO (CALL CENTER)

	2009	2010	2011
TOTAL DE LLAMADAS CONTESTADAS	70,002	40,920	54,302

11.3.5 Resumen Ejecutivo

De conformidad a las acciones y resultados relevantes obtenidos durante el período comprendido del 1 de diciembre de 2006 al 31 de diciembre de 2011, se destacan los logros globales derivados del programa presupuestario E002 “Procuración de Justicia Laboral”, en los siguientes términos:

- En la defensa de los derechos laborales, la PROFEDET ha representado con éxito a 67,620 trabajadores, logrando que prácticamente nueve de cada 10 juicios hayan tenido resultado favorable, mientras que la meta sectorial prevé que se cumpla con el 92% de efectividad al cierre de la administración.
- La Procuraduría Federal de la Defensa el Trabajo brindó más de 928,500 servicios de asesoría jurídica a sus usuarios, garantizando con ello la atención de los trabajadores en su inserción laboral, en la conservación del empleo y al final de su vida activa.

11.4 ASPECTOS FINANCIEROS Y PREPUESTARIOS

11.4.1 Ingresos

La PROFEDET, no tiene ingresos propios y sus gastos de operación para el cumplimiento de su objetivo “Procurar Justicia Laboral en Defensa de los Trabajadores de forma gratuita, expedita, honesta y cálida”, los cubre con presupuesto autorizado por la H. Cámara de Diputados.

GASTO CORRIENTE (Miles de Pesos)

AÑOS	ORIGINAL	MODIFICADO	EJERCIDO	VARIACIÓN
Dic/2006	14,125.73	14,145.68	14,145.68	-
2007	149,490.58	150,073.18	149,197.26	875.92
2008	156,230.70	159,991.01	159,509.59	481.42
2009	172,038.72	170,859.73	170,602.11	257.62
2010	169,980.02	172,016.10	171,993.36	22.74
2011	168,331.36	176,827.24	176,827.24	-

Fuente: Cifras de Cuenta Pública Ejercicios 2006-2011

GASTO DE INVERSIÓN (Miles de Pesos)

AÑOS	ORIGINAL	MODIFICADO	EJERCIDO	VARIACIÓN
Dic/2006	0.00	100.00	100.00	-
2007	2,922.70	777.29	777.29	-
2008	1,000.78	687.72	687.72	-
2009	5,020.56	2,655.34	2,655.34	-
2010	2,224.39	412.95	412.95	-
2011	2,824.38	360.01	360.01	-

Fuente: Cifras de Cuenta Pública Ejercicios 2006-2011

**GASTO TOTAL
(Miles de Pesos)**

AÑOS	ORIGINAL	MODIFICADO	EJERCIDO	VARIACIÓN
Dic/2006	14,125.73	14,245.68	14,245.68	-
2007	152,413.28	150,850.47	149,974.55	875.92
2008	157,231.48	160,678.73	160,197.31	481.42
2009	177,059.28	173,515.07	173,257.45	257.62
2010	172,204.41	172,429.05	172,406.31	22.74
2011	171,155.74	177,187.25	177,187.25	-

Fuente: Cifras de Cuenta Pública Ejercicios 2006-2011

Durante el período que se reporta, con excepción del ejercicio 2007, la H. Cámara de Diputados autorizó al Organismo un mayor presupuesto, principalmente para cubrir los incrementos salariales e incorporación de nuevas plazas, así como los mayores gastos de operación por los incrementos de precios de bienes y servicios. Cabe señalar que en el 2007 el presupuesto autorizado fue menor debido a que en este ejercicio no se autorizó, ni ejerció presupuesto para el pago de laudos.

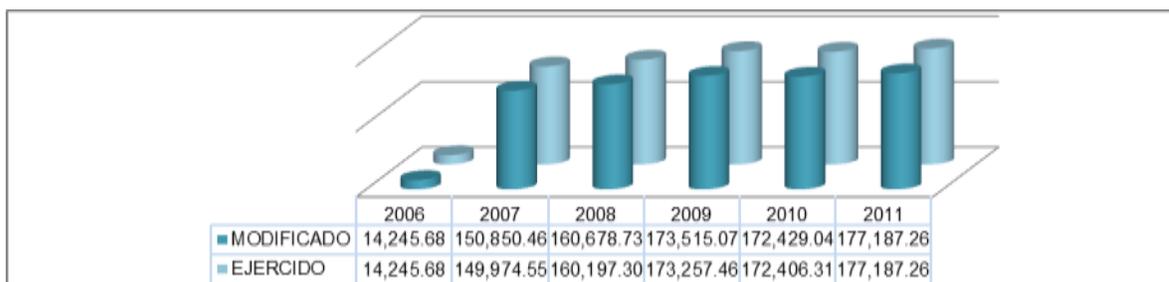
Respecto del Presupuesto Original, los modificados autorizados durante el período presentan mínimas reducciones, que se derivan del cumplimiento a las medidas de Austeridad y Disciplina del Gasto de la Administración Pública Federal, que se derivan de los lineamientos emitidos sobre la materia.

Cabe señalar que en el 2008 el aumento en el presupuesto autorizado se aplicó en Servicios Personales, toda vez que se contrataron plazas por honorarios para la operación de la Comisión Nacional para la Participación de Utilidades de las Empresas y en el 2011 en el mismo capítulo, para cubrir la gratificación de fin de año de servidores públicos, por la compensación garantizada y prestaciones otorgadas al personal operativo, toda vez que en el presupuesto regularizable no quedó autorizado de origen este gasto.

11.4.2 Egresos

La evolución del presupuesto presenta un ligero incremento en términos reales, lo anterior, derivado de la implementación de medidas de austeridad y disciplina presupuestaria, así como a las reducciones al presupuesto por concepto de disponibilidades presupuestarias generadas en los ejercicios, sin embargo se han aprovechado al máximo los recursos asignados presentando una variación cada vez menor entre el presupuesto original, modificado y ejercido.

**COMPARATIVO DIC 2006-2011
PRESUPUESTO ANUAL
(MILES DE PESOS)**



El Gasto Total ejercido, en un 99.3% se aplicó a Gasto Corriente y la diferencia en Gasto de Inversión; en tanto que el Gasto Corriente está integrado en promedio del 81.0% erogado en el capítulo de Servicios Personales, en Gastos de Operación (Servicios Generales y Materiales y Suministros) el 18.3%, y en Gastos de Inversión sólo el 0.7%.

11.4.3 Disposiciones de Racionalidad y Austeridad Previstas en el Presupuesto de Egresos de la Federación

Durante el período 2006-2011, se han realizado acciones orientadas al logro de los objetivos, con eficacia y calidad, así como apoyar el cumplimiento de los propósitos del Gobierno Federal de eficientar los recursos a través de políticas y disposiciones de racionalidad, austeridad y disciplina presupuestaria, las cuales han sido establecidas en los Decretos de Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF) en cada uno de los años de actuación, así como en los diversos Acuerdos autorizados por el Ejecutivo Federal.

Para el **ejercicio 2007** se dio cumplimiento a las disposiciones señaladas en los artículos 15 y 16 del PEF-2007, así como en el Decreto que Establece las Medidas de Austeridad y Disciplina del Gasto de la Administración Pública Federal (APF), en los Lineamientos Específicos para la Aplicación y Seguimiento de las Medidas de Austeridad y Disciplina del Gasto de la APF, publicados en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 4 y 29 de diciembre de 2006, resaltando lo siguiente:

- En materia de servicios personales se redujo en 10% de los salarios de mandos superiores, en específico el tabulador de la plaza del Procurador General con nivel JB1.
- Se realizaron las contrataciones consolidadas de materiales y suministros, y demás bienes, así como servicios, incluyendo telecomunicaciones, con el objeto de generar ahorros en dichas contrataciones.

Respecto al **ejercicio 2008** se continuó dando cumplimiento a las disposiciones de Austeridad y Disciplina del Gasto de la Administración Pública Federal y adicionalmente se logró lo siguiente:

- Se implementaron mecanismos para la reducción del gasto en los consumos de combustible, energía eléctrica, servicio telefónico convencional, servicio de agua, servicio postal y telegráfico, utensilios para el servicio de alimentación y pasajes nacionales para labores de campo.
- Se continuó con la contratación consolidada de bienes y servicios, principalmente la adquisición de los vales de despensa que se entregaron a los trabajadores de base como medida de fin de año, su compra se hizo de manera consolidada en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS).

Adicionalmente se dio cumplimiento al oficio 307-A-0873 del 25 de mayo, mediante el cual la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, instruyó para apoyar la canasta básica de alimentos a la población de mayor pobreza, al disminuir en 1% el presupuesto regularizable de mayo a diciembre de 2008; por lo que en obediencia a esta medida se realizaron 2 adecuaciones presupuestarias:

- Reducción del 1% por ciento regularizable en el presupuesto de servicios personales, por \$732,040.13
- Reducción del 1% regularizable en gasto de operación, por \$262,015.07

Para el **ejercicio fiscal 2009** se redoblaron esfuerzos de conformidad con lo establecido en los Lineamientos de Austeridad, Racionalidad, Disciplina y Control del

Ejercicio Presupuestario 2009, y se dio cumplimiento al Acuerdo por el que se establecen las disposiciones para la operación del Programa de Mediano Plazo, publicado en el DOF el día 5 de febrero del 2009; por lo anterior, se realizaron las afectaciones presupuestarias (RECORTE) al presupuesto de la PROFEDET durante los meses de junio y julio destacando lo siguiente:

- Reducción del 5.16% en servicios personales que equivalen a \$6,685,831.10, porcentaje superior a lo establecido en el decreto de 3.5% promedio.
- Reducción del 8.21% en gastos de operación que equivalen a \$2,890,851.00, porcentaje superior a lo establecido en el Decreto de 6.4% promedio.
- Se aplicó la reducción en gastos de Comunicación Social de 5% específicamente en la campaña “Aguinaldo 2009”.
- Se obtuvo una reducción del 10% en las tarifas de telefonía celular.
- Con la aplicación de la “Norma que regula las Jornadas y Horarios Laborales de la Administración Pública Centralizada”, suspendiendo la energía eléctrica a las 18:00 de la tarde, se obtuvo un ahorro en energía eléctrica de 8.6%.

En el **ejercicio 2010**, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público mediante Oficio Circular 307-A.-0917 de fecha 12 de marzo del 2010, se dieron a conocer las disposiciones del Programa Nacional de Reducción de Gasto Público (PNRGP), cuyo objetivo es: establecer prácticas y líneas de conducta de austeridad y racionalización del gasto de operación y administrativo, así como la compactación de las estructuras administrativas de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal por los años 2010-2012.

La PROFEDET dio cabal cumplimiento a las disposiciones del PNRGP, destacando las siguientes:

- Se dieron a conocer los “Lineamientos Generales para el envío y entrega de información de las Oficinas Foráneas a Oficina Central”, lo que permitió eliminar la Subdirección de Gestión y Atención Administrativa que realizaba actividades de coordinación con las representaciones foráneas y de esta manera dar cumplimiento al programa en cuanto a compactación de estructuras.
- Se continuaron las adquisiciones consolidadas con la STPS y como resultado de la aplicación de esta medida, los vales de gasolina, vales de tarjetas de gasolina y vales de despensa, el porcentaje de comisión fue del 0%.

- En cuanto a las políticas de reducción de gasto en servicios personales en conjunto se redujo en 28% al cancelar las plazas de: Secretario General Administrativo (KA1), Director de Recursos Humanos (MA1), Jefe de Departamento de Almacén (OB1), Profesional Ejecutivo de Servicios Especializados (PQ3) y 3 Plazas de Secretaria (A), porcentaje superior en un 12% a la meta planeada de 16%.
- Se redujo en un 6% el gasto de operación.
- Se hizo un uso eficiente de los servicios, lo que propició una reducción del 5% en los consumos de agua, servicio de telefonía fija y celular, energía eléctrica y combustibles.

Para el **ejercicio fiscal 2011**, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, en la elaboración del Proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación, para el Ejercicio Fiscal 2011 incorporó las reducciones a las partidas de gasto diferentes a Servicios Personales del PNRGP, por que se dio cumplimiento al programa.

Con respecto a servicios personales, se realizaron adecuaciones en el presupuesto por \$424,623.00, correspondientes a 2 plazas, por la reducción del 1.5% y 2.5% del inventario de plazas de estructura de mando y del inventario de plazas en las oficialías mayores y áreas equivalentes.

Con estas cancelaciones se reduce el 3% de plazas y recursos, lo cual se considera que con el excedente de reducción del anterior ejercicio fiscal, se da cumplimiento al programa.

11.4.4 Avances en los Programas Sustantivos

De diciembre de 2006 a diciembre de 2011, la ejecución de esta política pública, ha acumulado un total de 928,523 servicios proporcionados, resultado que ubica su nivel de servicio en 185,705 servicios en promedio anual.

Destacan los años de 2009 con 221,496 servicios, el ejercicio 2010 con 203,522 acciones y 2011 con 215,263 servicios de procuración de justicia laboral; en promedio en estos últimos años el rango de atención se ubica en los 213 mil servicios.

Sobre esta información se desprende que el aumento en la demanda del servicio muestra un crecimiento de 11.8% en promedio anual mismo que se traduce en distintas magnitudes en cada servicio y nivel de atención.

- El servicio de asesoría al registrar 742,524 acciones y representar el 80% del total del servicio presenta una tasa de crecimiento promedio anual de 12%.
- El servicio de conciliación al acumular 43,080 servicios muestra un descenso de 3% en promedio anual, esta situación se explica porque el servicio se proporciona sólo a petición de parte y si el motivo de conflicto expuesto permite llevar a cabo acciones conciliatorias; en forma adicional es importante señalar que existe una inclinación por parte del trabajador para reclamar sus derechos laborales por la vía del juicio.
- En el caso del servicio de representación foránea en juicios se presenta una cifra record de 133,090 demandas interpuestas ante la JFCA, con ello el crecimiento promedio anual en este sentido ha sido de 44.9%.

Por su parte los asuntos concluidos favorablemente que señalan la eficiencia de la Institución han tenido los siguientes comportamientos:

De diciembre de 2006 a diciembre de 2011, el indicador del porcentaje de conflictos resueltos a través de la conciliación y la mediación de la PROFEDET presentó un nivel de cumplimiento entre 98.7% y 111.1%. Por otro lado, el resultado en el servicio de conciliación, al mostrar 73.3% de efectividad en el ejercicio 2011 es 14.9 puntos mayor al registrado en 2007, pero es significativo mencionar que es el resultado más alto en toda la vida institucional de la PROFEDET.

En cada ejercicio, el indicador de porcentaje de juicios resueltos favorablemente promovidos por la PROFEDET, presentó un nivel de cumplimiento que se ubicó entre 97.6% (2011) y 100.5% (2008), esto significa lo siguiente: en el logro más alto, 2008, se obtuvieron más juicios favorables que el estándar programado, (12,898 favorables / 14,751 concluidos * 100) de acuerdo con el estándar asignado a ese año de 87%; mientras que en el 2011, los juicios con resultado favorable fueron ligeramente menores al estándar de 91%, (al lograrse 17,725 favorables / 19,953 concluidos *100) por eso se obtuvo el nivel de 97.6% de cumplimiento de la meta establecida. Este nivel se encuentra dentro del 5% (+/-) aceptado en la medición de la calidad de los servicios.

Cabe aclarar que el estándar se ha incrementado año con año al pasar de 68% en 2007, al 91% en 2011, lo que representa un incremento de 23 puntos porcentuales. El esfuerzo Institucional, se traduce en poner todo el contingente para alcanzar estos estándares y en 2011 el resultado es haber logrado 21.1 de 23 puntos porcentuales de incremento. En forma adicional destaca el hecho de que los resultados obtenidos en el ejercicio 2010 de 88.9%, son catalogados como históricos al ser los más altos alcanzados por este Órgano Desconcentrado.

11.5 RECURSOS HUMANOS

11.5.1 Política y beneficios en materia de Administración de Recursos Humanos

La PROFEDET, es una autoridad del trabajo que se encuentra sustentada en el artículo 523 de la Ley Federal del Trabajo y que tiene como principales responsabilidades: representar o asesorar a los trabajadores y a sus sindicatos, siempre que lo soliciten, ante cualquier autoridad, en las cuestiones que se relacionen con la aplicación de las normas de trabajo; interponer los recursos ordinarios y extraordinarios procedentes, para la defensa del trabajador o sindicato; y proponer a las partes interesadas soluciones amistosas para el arreglo de sus conflictos y hacer constar los resultados en actas autorizadas.

Es por ello que con base en lo estipulado en el Plan Nacional de Desarrollo, el Programa de Mejora de la Gestión, la Ley de Servicio Profesional de Carrera, se hace hincapié en la consolidación de resultados, en la modernización y mejora de la gestión en materias como la simplificación y mejora de procesos, así como en la obtención de ahorros por concepto de eficiencia y eficacia en la operación minimizando los costos de operación y administración de las dependencias y entidades, así como la instrumentación de los Manuales Administrativos para contar con una normatividad homogénea y con procesos administrativos estandarizados.

En virtud de los limitados recursos presupuestarios que conlleven a fortalecer la estructura organizacional con un mayor número de plazas de Procuradores Federales, Coordinadores y Auxiliares, y con el propósito primordial de mejorar el desempeño y elevar la productividad, efectividad y calidad de los servicios que brinda este Órgano Desconcentrado, se ha dado cumplimiento a las adecuaciones presupuestarias y organizacionales en congruencia con la aplicación de las estrategias gubernamentales en materia de ahorro presupuestario y se han reducido primordialmente las áreas adjetivas, manteniendo una constante en las áreas sustantivas.

11.5.2 Contratación

En la PROFEDET, la contratación de personal para ocupar plazas sujetas al Sistema del Servicio Profesional de Carrera, se ha llevado a cabo conforme a lo establecido en la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal, su Reglamento y demás disposiciones vigentes y, a partir de su publicación, al Manual del Servicio Profesional de Carrera publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de agosto de 2011; por lo que respecta al resto de los puestos se realiza conforme a lo establecido en la Ley Federal del Trabajo, la Ley Federal de los Trabajadores al

Servicio del Estado, Condiciones Generales de Trabajo y en su caso y al Acuerdo por el que se emiten las disposiciones en Materia de Planeación, Organización y Administración de los Recursos Humanos y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en dicha materia, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de julio de 2010 y su reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de agosto de 2011.

11.5.3 Capacitación

En materia de capacitación del 1° de diciembre de 2006 al 31 de diciembre de 2011, se llevaron a cabo 316 acciones de capacitación para el personal de la Procuraduría, en las materias; Jurídica, Administrativa, Informática, Desarrollo Humano y Médica, en las cuales se contó con la asistencia de 2,653 participantes* de todos los niveles de puesto.

Al igual que en el rubro anterior, por lo que respecto a capacitación, esta Procuraduría se ha apegado a los instrumentos normativos mencionados anteriormente y de igual forma con la publicación de los acuerdos se adoptaron las medidas pertinentes para dar cumplimiento a las disposiciones y manuales publicados para regular y realizar los procesos en base a los mismos.

Por otra parte, es muy importante comentar que los Programas Anuales de Capacitación (PAC) de cada uno de los ejercicios que se reportan, se elaboraron con los datos obtenidos de los diagnósticos de necesidades de capacitación anuales que se aplicaron entre todos los servidores públicos de la Procuraduría.

Cabe señalar, que una vez elaborados los PAC, son autorizados por el o la Titular del organismo según corresponda, los cuales de igual forma son validados y aprobados por el Comité Técnico de Profesionalización y registrados ante la Secretaría de la Función Pública a través del Sistema diseñado para tal fin por dicha dependencia, así como reportados trimestralmente en el citado Sistema, los resultados obtenidos durante cada período.

*Corresponde al número de participaciones de cada trabajador en los eventos de capacitación, en el entendido de que un trabajador podría haber participado en dos ó más cursos, por lo que el número consignado, puede ser superior a la plantilla autorizada.

11.5.4 Estructura Básica y no Básica.

Estructura Básica

Para el desarrollo de las actividades de la Institución, esta Procuraduría se conformó al cierre del ejercicio 2011, con una plantilla de personal federal que en su estructura básica está integrada por 1 Procurador General y 3 Subprocuradores Generales,

reflejando, durante el período 2006-2011, la conversión de tres plazas y la cancelación de una plaza con nivel salarial KA1.

NIVEL	CÓDIGO PUESTO	CATEGORÍA	2006	2007	2008	2009	2010	2011
JB1	CF52103	PROCURADOR FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO	1	1	1	1	1	1
KA1	CF52187	PROCURADOR AUXILIAR DE LA DEFENSA DEL TRABAJO	3	-	-	-	-	-
KA1	CF52913	SUBPROCURADOR GENERAL	-	3	3	3	3	3
KA1	CF52188	SECRETARIO GENERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO	1	1	1	1	1	-
TOTAL			5	5	5	5	5	4

Estructura No Básica

Al finalizar el ejercicio 2006 esta PROFEDET contaba con una estructura no básica de 219 plazas con niveles de Director de área a Enlace, finalizando el ejercicio 2011 con una estructura no básica de 248 plazas resultado de las adecuaciones que permitieran mantener una congruencia organizacional y presupuestal.

Adecuaciones organizacionales al 31 de diciembre de 2011

Grupo	Dic-06	2007	2008	2009	2010	Dic-11
Director de Área	11					12
Creación			2			
Cancelación					-1	
Subdirector de Área	51					50
Creación						
Cancelación					-1	
Jefe de departamento	157					182
Creación		1	27			
Cancelación		-1			-2	
Enlace	0					4
Creación			6			
Cancelación					-2	
	219	0	35	0	-6	248

En el ejercicio 2011, contaba con una plantilla de 248 plazas de mando y 4 plazas de mandos superiores.

➤ 8 Directores de Área

- 1 Coordinador de Programa
- 1 Coordinador de Proyectos
- 17 Subdirectores de Área
- 21 Jefaturas de Departamento
- 31 Procuradores Estatales
- 13 Procuradores Coordinadores
- 73 Procuradores Auxiliares Foráneos de A C y D
- 71 Procuradores Auxiliares de A C y D
- 3 Profesionales Ejecutivos de Servicios Especializados
- 1 Procurador Auxiliar
- 8 Plazas de Gabinete de Apoyo

Personal de Base, Confianza, Honorarios y Eventual

Durante el ejercicio 2008, se crearon 10 plazas con carácter eventual para realizar los trabajos de la Comisión Nacional para la Participación de los Trabajadores en las Utilidades de las Empresas, mismos que tuvieron una duración de 7 meses, al término del cual fueron canceladas.

Por otra parte, esta Procuraduría no tiene autorizado presupuesto para contratación de personal por honorarios.

Por lo anterior, los concentrados que a continuación se presentan, reflejan la clasificación de puestos que ha tenido esta Procuraduría durante el período 2006–2011.

Tipo de personal	Dic-2006	2007	2008	2009	2010	2011
Base	185	186	186	190	184	184
Confianza	34	34	34	33	33	33
Mandos	231	230	259	259	252	252
Eventuales	-	-	10	-	-	-
Total	450	450	489	482	469	469

PLAZAS

Ejercicio	Autorizadas	Ocupadas	Vacantes
dic-2006	450	441	9
2007	450	439	11
2008	489	473	16
2009	482	470	12
2010	469	459	10
2011	469	465	4

Las plantillas ocupacionales que reflejan el anterior concentrado, se encuentran bajo resguardo de la Subdirección de Administración de Personal de la Dirección de Administración para su consulta.

RESUMEN DE PLAZAS DE MANDO

NIVEL	CÓDIGO PUESTO	CATEGORÍA	2011
MB2	CF52428	COORDINADOR DE PROGRAMA	1
MB2	CF01120	DIRECTOR DE ÁREA DE ESTRUCTURA	1
MA1	CF01120	DIRECTOR DE ÁREA DE ESTRUCTURA	7
MA1	CF53103	COORDINADOR DE ASESORES DE SPS-35	1
MA1	CF52974	PROCURADOR FEDERAL DE ZONA METROPOLITANA	1
MA1	CF53090	SECRETARIO PARTICULAR DEL TITULAR DEL ÓRGANO DESCONCENTRADO	1
NC3	CF53153	COORDINADOR DE COMUNICACIÓN SOCIAL	1
NC2	CF51031	PROCURADOR FEDERAL ESTATAL	30
NC1	CF53208	SECRETARIA TÉCNICA DEL TITULAR DEL ÓRGANO DESCONCENTRADO	1
NB2	CF52096	COORDINADOR DE PROYECTOS (coordinación del centro integral de servicios)	1
NB1	CF01012	SUBDIRECTOR DE ÁREA	17
OA1	CF52097	PROCURADOR AUX. FEDERAL FORÁNEO DE A Y C	4
OB1	CF52107	PROCURADOR AUX. FEDERAL FORÁNEO DE A C Y D	69
OB1	CF01102	JEFE DE DEPARTAMENTO	12
OB1	CF53203	SECRETARIA PRIVADA DEL TITULAR DEL ÓRGANO DESCONCENTRADO	1
OB1	CF53212	SEGUNDO NIVEL ORGANIZACIONAL DE LA COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL	2
OB1	CF53186	ENLACE DE LA COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	1

OB1	CF52821	PROCURADOR AUXILIAR DE ASESORÍA DEFENSORÍA Y CONCILIACIÓN	71
OB2	CF52822	PROCURADOR COORDINADOR DE ASESORÍA CONCILIACIÓN Y DEFENSORÍA	12
OB2	CF01059	JEFE DE DEPARTAMENTO	8
OC1	CF01059	JEFE DE DEPARTAMENTO	1
OC1	CF52919	PROCURADOR COORDINADOR DE A C Y QUEJAS	1
PQ3	CF21864	PROFESIONAL EJECUTIVO DE SERVICIOS ESPECIALIZADOS	3
PQ3	CF33889	PROCURADOR AUXILIAR	1
TOTAL			248

11.5.5 Beneficios adicionales a los de Ley

Por lo que se refiere a este punto, los beneficios adicionales a la Ley que se otorgan al personal operativo de base, se encuentran establecidos en las Condiciones Generales de Trabajo y en lo concerniente al personal operativo y de mando de confianza, las prestaciones se encuentran estipuladas en el Manual de Percepciones de los Servidores Públicos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación en el mes de mayo de cada año.

11.5.6 Manual de Organización y Procesos

Actualización del Manual de Organización y Procesos.

En lo que va de la presente administración, se dispone de una versión autorizada por el Titular de la STPS en septiembre de 2009, del Manual de Organización y Procesos que modifica la anterior del 2006.

El **Manual de Organización y Procesos** es uno de los documentos básicos de la Institución que fortalece al sector laboral al desarrollar un Modelo Organizacional relacionado con la Procuración de Justicia Laboral de Competencia Federal vigente en nuestro país y que no tiene réplica en el mundo en cuanto a las formas de atención de la conflictividad laboral individual.

Este documento contiene, en forma ordenada y sistemática, la información y/o las instrucciones de ejecución operativo-administrativa de dicho modelo real de Procuración de Justicia Laboral, que presenta las siguientes:

Características	Contribución directa	Aportaciones
<ul style="list-style-type: none"> • Genera y entrega información a los usuarios; • Permite saber: “qué” es lo que cada parte de la organización está facultada y debe realizar; • Señala “cómo” se concreta una función o proceso con actividades y pasos; • Define “quién” es responsable del desarrollo de las actividades; • Establece “dónde” están los puntos clave de control de cada procedimiento 	<p>El Manual organiza y facilita la supervisión, control, evaluación y mejora de cada proceso así como las operaciones al:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer la misión, visión y los objetivos institucionales. • Identificar y clarificar las actividades necesarias para lograrlos, incluyendo el Código de Conducta. • Agrupar estas actividades de acuerdo con los recursos humanos y materiales disponibles, y la mejor forma de usarlos. • Delegar en el jefe de cada grupo la autoridad necesaria para desempeñar las actividades. • Vincular los grupos en forma horizontal y vertical, mediante relaciones de autoridad y flujos de información. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifica los procesos sustantivos y que forman parte de la cadena de valor de la Institución: Orientación, Asesoría, Conciliación y Representación Jurídica, incluyendo Amparos. • Posibilita la acción por medio de la descripción de procedimientos. • Fija estándares y establece una forma de medición del desempeño. • Establece un marco de actuación que determina la aportación de valor público de la Organización.

Con su aplicación, la institución garantiza a la ciudadanía un mejor nivel de servicio, salvaguarda el interés jurídico de los trabajadores y asegura el respeto a sus derechos tanto humanos como laborales.

El MOP vigente se puede consultar a través de la liga electrónica: <http://172.16.86.228/intranet/paginas/filosofia.htm>

11.5.7 Condiciones Generales de Trabajo

En la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo, se aplican las Condiciones Generales del Trabajo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, que son concertadas entre el Titular de la misma y el Secretario General del Sindicato Nacional de Trabajadores de esa Dependencia del Ejecutivo Federal, toda vez que los trabajadores de esta Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo, se encuentran afiliados a dicho Sindicato, debido a que esta institución es un Órgano Desconcentrado de la STPS y no cuenta con un Sindicato propio.

Por lo que respecta al período del 2006 a 2011, se encuentran en vigor las Condiciones Generales de Trabajo, firmadas el 24 de marzo de 2006 y registradas ante el Tribunal Federal de Conciliación y Arbitraje, según Oficio No. 1321 del 6 de diciembre de 2006, girado por la Secretaria General de Acuerdos de dicho Tribunal, y durante dicho período se han venido otorgando las prestaciones contenidas en el citado instrumento a los servidores públicos de esta Procuraduría con derecho a las mismas.

El ejemplar de las Condiciones Generales del Trabajo de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, se encuentra ubicado en la Subdirección de Servicios al Personal de la Institución, y se puede consultar en la Liga:

http://www.stps.gob.mx/bp/secciones/conoce/quienes_somos/quienes_somos/pdf/CGTT_EXTOFIRMASRIOAUTSHCP2006.pdf

Alcance

Artículo 2. “...*Son de observancia general para todas las unidades administrativas y órganos desconcentrados de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, y obligan por igual a ésta y sus trabajadores.*”, y toda vez que son concertadas con el Sindicato aplican para todos los trabajadores sindicalizados y se hacen extensivas en cuanto le sean aplicables a los trabajadores operativos de confianza del nivel 1 al 11 del Tabulador General de Sueldos para el personal operativo del Gobierno Federal, conforme al artículo 8 de las mismas.

Contenido

Las Condiciones Generales de Trabajo son las bases sobre las cuales se reglamentan específicamente las relaciones laborales entre la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, y representan el apoyo jurídico de dichas relaciones a la Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, toda vez que partiendo de lo establecido en la misma, dichas Condiciones tienen por objeto establecer los requisitos de ingreso, jornadas laborales y horarios, la calidad y eficiencia en la prestación de los servicios brindados por la Secretaría, con alcance a la PROFEDET, las percepciones y prestaciones que deberán otorgarse, **obligaciones y derechos del personal operativo sindicalizado y operativo de confianza**, obligaciones de la propia Secretaría para con éstos, las disposiciones disciplinarias y la forma de aplicarlas, las medidas que deben adoptarse para prevenir posibles riesgos de trabajo, así como los movimientos escalafonarios, premios estímulos y recompensas civiles y estímulos del personal.

Es conveniente destacar que en el caso del personal considerado de libre designación en la Ley del Servicio Profesional de Carrera y su Reglamento, que se encontraban en proceso de ingreso al Sistema del Servicio Profesional de Carrera, mediante la obtención de los 7 boletos, los cursos de capacitación impartidos se convirtieron en una herramienta muy importante para la presentación de sus evaluaciones de capacidades gerenciales y técnicas con fines de certificación, habiéndose logrado que todos los servidores públicos que se encontraban activos al momento de entrar en vigor el Reglamento de la Ley y que no causaron baja antes de concluir con dicho proceso, lo concluyeron conforme a la normatividad vigente, obteniendo 27 empleados que se encontraban en esta situación, su nombramiento como Servidores Públicos de Carrera Titulares, que a partir de concluido ese proceso, se sumaron a aquellos que ingresaron

a la Procuraduría de diciembre de 2006 al 31 de diciembre de 2011, a través del mecanismo de concursos por convocatoria pública.

11.5.8 Adopción de Código de Conducta de la STPS

La institución guarda total alineación con la Secretaría del Trabajo y Previsión Social en materia de administración de recursos humanos y en la búsqueda de un clima organizacional apropiado para el desarrollo de sus operaciones. Con ese motivo, ha adoptado el Código de Conducta aprobado en esta Secretaría y lo ha hecho del conocimiento general, a través de los medios de difusión electrónicos y con su distribución documental a todos los servidores públicos de la misma. Una síntesis conceptual, permanece en el Manual de Organización y Procesos.

Resumen de puestos de libre designación y de los puestos sujetos a Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal (LSPCAPF).

Del 1 de diciembre de 2006 al 31 de diciembre de 2011, se publicaron 30 convocatorias, con 66 plazas a concurso. Se asignaron 30 plazas con candidato ganador y se declararon desiertas 36 plazas concursadas.

**INGRESOS EN LAS PLAZAS SUJETAS AL SERVICIO PROFESIONAL DE CARRERA.
(1° DE DICIEMBRE 2006 AL 31 DE DICIEMBRE 2011)**

Concepto	2006	2007	2008	2009	2010	2011	TOTAL
Concursos publicados	4	7	15	20	9	11	66
Concursos con ganador	1	0	4	12	7	6	30
Concursos desiertos	3	7	11	8	2	5	36

Fuente: Subdirección de Servicios al Personal de la Dirección de Administración de la PROFEDET

Los puestos de libre designación y los puestos sujetos a la LSPCAPF forman parte de la estructura básica y no básica de la PROFEDET, por lo que las modificaciones organizacionales se reflejan directamente en el número de puestos que se clasifican en este apartado.

Cabe aclarar, que los puestos de libre designación de esta Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo se encuentran considerados en el artículo 531 de la Ley Federal del Trabajo.

Tipo de puesto	Dic-2006	2007	2008	2009	2010	2011
Puestos sujetos al SPC	59	58	58	58	51	51
Puestos de libre designación por ordenamiento de Ley	166	165	193	193	193	193
Puestos de Gabinete de apoyo	6	7	8	8	8	8
Total	231	230	259	259	252	252

Fuente: Subdirección de Administración de Personal de la Dirección de Administración de la PROFEDET

11.5.9 Situación de Juicios Laborales

No obstante, que la PROFEDET cuenta con autonomía en la gestión técnica y administrativa, sin embargo, dada su naturaleza legal no cuenta con personalidad jurídica para comparecer y litigar en los juicios laborales promovidos por sus trabajadores o extrabajadores, siendo una facultad exclusiva de la Dirección General de Asuntos Jurídicos conforme al Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Así las cosas, y de acuerdo a la información proporcionada por la citada Dirección General de Asuntos Jurídicos de la STPS, para efectos del presente Informe, se reporta que al 31 de diciembre de 2011, se cuenta con un acumulado de 65 juicios laborales promovidos en contra de este Órgano Desconcentrado.

Asimismo, es conveniente mencionar que del total de juicios laborales, 59 se encuentran en trámite; cuatro en proceso de ejecución con laudo firme desfavorable y dos con laudo a favor de la institución de la acción principal.

11.6 RECURSOS MATERIALES

11.6.1 Bienes Muebles e Inmuebles

Resumen de la política y beneficios en materia de administración de recursos materiales.

Al 31 de diciembre de 2011, se cuenta con 6,532 bienes muebles que forman parte del patrimonio de esta Procuraduría, mismos que están debidamente inventariados y bajo resguardo de los servidores públicos usuarios. Todos los bienes muebles son propiedad de esta Procuraduría, cuentan con la factura correspondiente, que se encuentra en resguardo de la Subdirección de Programación y Presupuesto.

En cuanto al universo de bienes muebles, la distribución es la siguiente:

CONCEPTO	CANTIDAD DE BIENES					
	Dic-2006	2007	2008	2009	2010	2011
Mobiliario y equipo	2,238	4,473	4,430	4,687	4,614	4,595
Vehículos y equipo terrestres, aéreos	16	19	15	16	15	13
Maquinaria, herramientas y aparatos	4,425	2,015	1,795	1,902	1,871	1,923
Total	6,679	6,507	6,240	6,605	6,500	6,532

Fuente: Subdirección de Servicios Generales de la Dirección de Administración de la PROFEDET

Con base en la Ley General de Bienes Nacionales y demás normatividad aplicable a la desincorporación de bienes patrimoniales, se ha continuado con las acciones tendientes a la disposición de los bienes que han dejado de ser útiles para Organismo.

Cabe señalar que los listados físicos del inventario efectuado al 31 de diciembre de 2011 derivado de su gran volumen de información, se encuentran para su consulta en la Subdirección de Servicios Generales.

En cuanto a riesgos se refiere, el mobiliario y equipo de la PROFEDET está debidamente asegurado y recibe el mantenimiento adecuado, ya que tenemos celebrados tres contratos de mantenimiento:

- 1).- Equipo de oficina.
- 2).- Equipo de refrigeración (aires acondicionados).
- 3).- Al parque vehicular.

Las anteriores medidas de prevención nos permiten contar con el mobiliario y equipo en óptimas condiciones para su operación.

Inventarios

Derivado de la Licitación Pública Mixta abierta No. 06780001-008-10 consolidada entre otras instituciones con la Secretaría de Economía, fue adjudicada a la empresa “Formas Eficientes S.A. de C.V.”, la entrega de material de oficina mediante el esquema de tienda virtual; en una primera etapa se incorporó Oficinas Centrales de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo y a seis de sus Representaciones Foráneas en la República. Esta medida contribuyo a eliminar el material ocioso y reducción de inventarios en almacén, lo que se traduce en liberación de espacios físicos.

A) Parque vehicular

Al 31 de diciembre de 2011, se cuenta con 13 vehículos, destinados principalmente a las funciones: oficial, atención al público y servicios generales.

A continuación se enlista su descripción:

DESCRIPCIÓN	AÑO	TIPO DE USO
SENTRA	2008	OFICIAL
TSURU	2001	OFICIAL
TSURU	2007	OFICIAL
APRIO	2008	OFICIAL
URVAN	2008	ATENCIÓN AL PÚBLICO
SILVERADO	2009	ATENCIÓN AL PÚBLICO
TSURU	2001	SERVICIOS GENERALES
TSURU	2001	SERVICIOS GENERALES
APRIO	2008	SERVICIOS GENERALES
TSURU	2001	SERVICIOS GENERALES
TSURU	2001	SERVICIOS GENERALES
CHEVY	2002	SERVICIOS GENERALES
RAM VAM	2003	SERVICIOS GENERALES

Fuente: Subdirección de Servicios Generales de la Dirección de Administración de la PROFEDET

Con relación al parque vehicular terrestre, se han desincorporado los vehículos que, por su inutilidad en el servicio y alto costo de mantenimiento, generan mayores gastos.

Asimismo, todos los vehículos cuentan con un expediente, éste está integrado con la documentación del vehículo, desde su adquisición hasta la última fecha de calendario incluyendo: copia de factura, pagos de tenencia, verificación vehicular, copia de tarjeta de circulación, copia de póliza de seguro, inventarios, resguardo, bitácora de servicio,

consumo de combustible, copia de las facturas de los servicios realizados y cualquier otro documento correspondiente al mismo. Lo anterior, en cumplimiento a lo que establece el ACUERDO por el que se establecen las disposiciones en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales.

B) Relación de activos fijos al 31 de diciembre de 2011

MILLONES DE PESOS		
CONCEPTO	NÚMERO	MONTO
Fijo:		
Mobiliario y equipo de oficina	4,595	3.40
Equipo de transporte	13	1.70
Equipo de cómputo	1,289	12.40
Maquinaria y herramienta	634	2.08
Total	6,532	19.60

Fuente: Cuenta Pública Dic-2011

C) Relación de activos circulante al 31 de diciembre de 2011

MILLONES DE PESOS		
CONCEPTO	NÚMERO	MONTO
Circulante:		
Inventarios	321	1.8
Total	321	1.8

Fuente: Cuenta Pública Dic-2011

11.6.2 Bienes Inmuebles de las Procuradurías Foráneas

La Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo actualmente no cuenta con bienes inmuebles propios, todas sus oficinas se encuentran distribuidas en Palacios Federales, Sector Laboral Federal (SELAFES) o arrendadas.

Este Órgano Desconcentrado, inició el ejercicio 2006 con 47 Procuraduría Foráneas, ubicadas estratégicamente en todo el país, cuya función principal es orientar de manera personalizada sobre cualquier situación de trabajo, de forma gratuita, rápida, honesta y amable.

En los ejercicios 2007 se abrió una nueva oficina en el municipio de Nueva Rosita, municipio de Sabinas, Coahuila y se cerró la oficina de Chilpancingo, Guerrero, manteniéndose el mismo número de Procuradurías Foráneas en 47.

Durante los ejercicios de 2008 y 2009 se mantuvo sin movimiento, es decir, continuaron operando las 47 representaciones foráneas.

En el ejercicio de 2010 se cerró la oficina ubicada en Nueva Rosita, Municipio de Sabinas Coahuila, derivado de que la cantidad de casos que se atendían eran mínimos y no era rentable seguir manteniéndola abierta, disminuyendo a 46 oficinas foráneas distribuidas estratégicamente en la República Mexicana.

En el ejercicio 2011 la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo contaba con 46 Procuraduría Foráneas y un edificio de oficinas centrales (rentado). Es importante señalar, que se desincorporo de los bienes patrimoniales de esta Procuraduría y se entregó a la Secretaría de la Función Pública (INDAABIN), un inmueble que se localiza en Luis Moya No. 122, Col. Centro, Delegación Cuauhtémoc, C. P. 06720, mismo que fue adquirido para uso de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo.

Aunado a lo anterior, la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo cuenta con dos Procuradurías Móviles, que recorren los lugares más apartados de la zona metropolitana y las entidades circundantes, así como ciudades del interior de la República.

Cabe señalar, que una de las Procuradurías Móviles se encuentra desde mayo de 2011 y hasta la fecha en Sabinas, Coahuila, atendiendo los casos que se presenten, ya que como se mencionó anteriormente, se cerró la oficina de este municipio.

La situación administrativa que guardan actualmente las Procuradurías Foráneas es la siguiente: 9 cuentan con contrato de arrendamiento, 10 se encuentran en Palacios Federales, 15 se localizan en SELAFES, 11 son rentadas por la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje y 1 es rentada por la Delegación.

SITUACIÓN	Dic-2006	2007	2008	2009	2010	2011
Contrato de arrendamiento	10	10	10	10	9	9
Palacio Federal	10	10	10	10	10	10
SELAFE	15	15	15	15	15	15
Rentados por la JFCA	11	11	11	11	11	11
Delegación	1	1	1	1	1	1
Total	47	47	47	47	46	46

Fuente: Subdirección de Servicios Generales de la Dirección de Administración

PADRÓN INMOBILIARIO DE LAS PROCURADURÍAS FORÁNEAS

ENTIDAD	INMUEBLE FEDERAL	OCUPANTES	DOMICILIO	SUPERFICIE ESTIMADA DE OFICINA EN M2	SITUACIÓN JURÍDICO ADMINISTRATIVA
ACAPULCO	PALACIO FEDERAL	3	AV. COSTERA MIGUEL ALEMÁN No. 315 INT. DEL PALACIO FEDERAL 2do. PISO COL. CENTRO C.P. 39301 ACAPULCO, GRO.	56.72	EL INMUEBLE SE ENCUENTRA ADMINISTRADO POR EL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO FEDERAL, INDAABIN
AGUASCALIENTES	SELAFE	4	CALLE REPUBLICA DE BELICE No. 703 FRACC. SANTA ELENA PLANTA ALTA, EDIFICIO SELAFE C.P. 20230 AGUASCALIENTES, AGS.	130.00	EL INMUEBLE SE ENCUENTRA ADMINISTRADO POR EL DELEGADO
CAMPECHE	PALACIO FEDERAL	2	PALACIO FEDERAL AV. 16 DE SEPTIEMBRE S/N 1er. PISO COL. CENTRO C.P. 24000 CAMPECHE, CAMP.	70.32	EL INMUEBLE SE ENCUENTRA ADMINISTRADO POR EL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO FEDERAL, INDAABIN
CANANEA	RENTADO POR PROFEDET	2	AV. OBREGÓN No. 365 COL. BURÓCRATAS C.P. 84620 CANANEA, SON.	41.47	CONTRATO DE ARRENDAMIENTO
CANCÚN	RENTADO POR PROFEDET	2	AV. NADER No. 148 EDIF. BARCELONA DESPACHO 102 SUPER MANZANA 3 C.P. 77500 CANCÚN, Q. ROO	41.15	CONTRATO DE ARRENDAMIENTO
CD. DEL CARMEN	RENTADO POR PROFEDET	3	AV. ADOLFO LÓPEZ MATEOS No. 66 P.B. ESQ. CON AV. PÁEZ URQUIDI, EDIF. PLAZA MIRADOR	110.00	CONTRATO DE ARRENDAMIENTO

COL. SANTA MARGARITA C.P. 24120 CD. DEL CARMEN, CAMP.					
CD. JUÁREZ	RENTADO POR PROFEDET	3	PARAGUAY No. 115 SUR ESQ. AV. 16 DE SEPTIEMBRE COL. PARTIDO ROMERO C.P. 32030 CD. JUÁREZ, CHIH.	46.00	CONTRATO DE ARRENDAMIENTO
CD. VICTORIA	RENTADO POR LA JUNTA	2	MATAMOROS PONIENTE No. 237 ENTRE CALLE 18 Y 19 DEPTO. 3 COL. CENTRO C.P. 87000 CD. VICTORIA, TAMP.	25.00	EL INMUEBLE SE ENCUENTRA ADMINISTRADO POR EL DELEGADO
CHETUMAL	SELAFE	2	AV. INSURGENTES No. 210 ENTRE BENITO JUÁREZ Y COROZAL COL. CAMINERA C.P. 77037 CHETUMAL, Q. ROO	20.00	EL INMUEBLE SE ENCUENTRA ADMINISTRADO POR EL DELEGADO
CHIHUAHUA	SELAFE	5	CARBONELL No. 3904 COL. SAN FELIPE C.P. 31240 CHIHUAHUA, CHIH.	61.00	EL INMUEBLE SE ENCUENTRA ADMINISTRADO POR EL DELEGADO
COATZACOALCOS	RENTADO POR DELEGACIÓN	3	AVENIDA MIGUEL ÁNGEL DE QUEVEDO No. 1408, COL. MARIA DE LA PIEDAD, C.P. 96410, COATZACOALCOS, VER.	102.75	CONTRATO DE ARRENDAMIENTO
COLIMA	PALACIO FEDERAL	3	FRANCISCO I. MADERO No. 243, INTERIOR 7, PLANTA BAJA, COL. CENTRO, COLIMA, COL., C.P. 28000	64.00	EL INMUEBLE SE ENCUENTRA ADMINISTRADO POR EL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO FEDERAL, INDAABIN
CUERNAVACA	RENTADO POR PROFEDET	2	AVENIDA PLAN DE AYALA No. 501, LOCAL 41, CENTRO COMERCIAL PLAZA LOS ARCOS, COL. TEOPANZOLCO, C.P. 62350, CUERNAVACA, MOR.	214.00	CONTRATO DE ARRENDAMIENTO
CULIACÁN	SELAFE	3	AV. ÁLVARO OBREGÓN No. 684 NORTE 2do. PISO COL. CENTRO C.P. 80000 CULIACÁN, SIN.	64.00	EL INMUEBLE SE ENCUENTRA ADMINISTRADO POR EL DELEGADO
DISTRITO FEDERAL	RENTADO POR PROFEDET	318	DR. JOSE MARIA VERTIZ # 211, COL. DOCTORES, DELEG.	5,334.00	CONTRATO DE ARRENDAMIENTO

CUAUHTÉMOC, CP. 06720					
DURANGO	PALACIO FEDERAL	3	AV. DEL HIERRO No. 505, PISO 2 PALACIO FEDERAL 3er. NIVEL ALA NORTE, CD. INDUSTRIAL C.P. 34208 DURANGO, DGO.	25.00	EL INMUEBLE SE ENCUENTRA ADMINISTRADO POR EL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO FEDERAL, INDAABIN
ENSENADA	RENTADO POR PROFEDET	2	AV. DEL PUERTO NO. 375 DESPACHO 21 2° PISO FRACC. PLAYA ENSENADA C.P. 22880 ENSENADA, B.C.	72.00	CONTRATO DE ARRENDAMIENTO
GUADALAJARA	PALACIO FEDERAL	5	AV. ALCALDE No. 500 ENTRE HOSPITAL Y JUAN ÁLVAREZ 1er. PISO ALA NORTE COL. CENTRO C.P. 44100 GUADALAJARA, JAL.	135.00	EL INMUEBLE SE ENCUENTRA ADMINISTRADO POR EL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO FEDERAL, INDAABIN
GUANAJUATO	SELAFE	4	CARRETERA GUANAJUATO- JUVENTINO ROSAS, KM. 3.5 EDIF. SELAFE PARALELO A SEDESOL COL. BURÓCRATA (MARFIL) C.P. 36250 GUANAJUATO, GTO.	83.60	EL INMUEBLE SE ENCUENTRA ADMINISTRADO POR EL DELEGADO
GUAYMAS	RENTADO POR LA JUNTA	2	AV. AQUILES SERDÁN No. 75 EDIF. LUEBBERT ENTRE CALLE 21 Y 22 LOCAL 6 COL. CENTRO C.P. 85400 GUAYMAS, SON.	11.00	EL INMUEBLE SE ENCUENTRA ADMINISTRADO POR EL DELEGADO
HERMOSILLO	SELAFE	5	BLVD. LUIS DONALDO COLOSIO MURRIETA Y CALZ. DE LOS ANGELES EDIF. SELAFE PLANTA ALTA COL. LAS QUINTAS C.P. 83240 HERMOSILLO, SON.	64.00	EL INMUEBLE SE ENCUENTRA ADMINISTRADO POR EL DELEGADO
JALAPA	RENTADO POR LA JUNTA	4	KM. 1.8 CARR. JALAPA-VERACRUZ EDIF. ANEXO AL CONJUNTO GARNICA ANTES INMECAFE C.P.91190 JALAPA, VER.	72.00	EL INMUEBLE SE ENCUENTRA ADMINISTRADO POR EL DELEGADO

LA PAZ	SELAFE	3	AVE. PROLONGACIÓN DURANGO No. 4280 PLANTA ALTA FRENTE A LA SECRETARÍA DE AGRICULTURA Y RECURSOS HIDRÁULICOS COL. LAS PALMAS C.P. 23070 LA PAZ, B.C.S.	63.00	EL INMUEBLE SE ENCUENTRA ADMINISTRADO POR EL DELEGADO
MAZATLÁN	PALACIO FEDERAL	2	ÁNGEL FLORES ESQ. BENITO JUÁREZ, PALACIO FEDERAL, 2º PISO COL. CENTRO C.P. 82000 MAZATLÁN, SIN.	64.00	EL INMUEBLE SE ENCUENTRA ADMINISTRADO POR EL DELEGADO
MÉRIDA	SELAFE	3	CALLE 73 No. 557 EDIFICIO SELAFE ENTRE 72 y 74 SUBURBIO DE SAN SEBASTIÁN COL. CENTRO C.P. 97000 MÉRIDA, YUC.	30.00	EL INMUEBLE SE ENCUENTRA ADMINISTRADO POR EL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO FEDERAL, INDAABIN
MEXICALI	RENTADO POR LA JUNTA	2	CARPINTERO No. 1473 ENTRE "F" Y "G", COL. INDUSTRIAL, C.P. 21010, MEXICALI, B.C.	19.00	EL INMUEBLE SE ENCUENTRA ADMINISTRADO POR EL DELEGADO
MONTERREY	PALACIO FEDERAL	4	AV. BENITO JUÁREZ No. 500 ESQ. CORREGIDORA 1er. PISO C.P. 67000 GUADALUPE, N.L.	33.00	EL INMUEBLE SE ENCUENTRA ADMINISTRADO POR EL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO FEDERAL, INDAABIN
MORELIA	RENTADO POR LA JUNTA	3	CALLE 13 DE SEPTIEMBRE No. 180, 1 ER . PISO ESQ. LÁZARO CÁRDENAS, COL CHAPULTEPEC NORTE, C.P. 58260, MORELIA MICH.	118.92	EL INMUEBLE SE ENCUENTRA ADMINISTRADO POR EL DELEGADO
OAXACA	SELAFE	4	CARBONERA Y GONZALEZ ORTEGA S/N COL. BARRIO TRINIDAD DE LAS HUERTAS C.P. 68120 OAXACA, OAX.	33.00	EL INMUEBLE SE ENCUENTRA ADMINISTRADO POR EL DELEGADO
ORIZABA	RENTADO POR PROFEDET	3	CALLE PONIENTE 5 NO. 170, COL. CENTRO, C.P. 94300, ORIZABA, VER	24.00	CONTRATO DE ARRENDAMIENTO

PACHUCA	SELAFE	7	BLVD. FELIPE ANGELES S/N ESQ. CALLE DE CUESCO EDIF. SELAFE FRENTE AL SERVIMATICO C.P. 42080 PACHUCA, HGO.	60.00	EL INMUEBLE SE ENCUENTRA ADMINISTRADO POR EL DELEGADO
POZA RICA	RENTADO POR LA JUNTA	2	CALLE 21 S/N ESQ. AV. 20 DE NOVIEMBRE COL. CASONES C.P. 93230 POZA RICA, VER.	12.00	EL INMUEBLE SE ENCUENTRA ADMINISTRADO POR EL DELEGADO
PUEBLA	SELAFE	8	AV. 31 PONIENTE No. 2904 ENTRE CALLES 29 y 31 A DOS CUADRAS DEL COLEGIO AMERICANO, 1er. PISO FRACC. EL VERGEL C.P. 72400 PUEBLA, PUE.	121.65	EL INMUEBLE SE ENCUENTRA ADMINISTRADO POR EL DELEGADO
QUERÉTARO	SELAFE	5	ZARAGOZA No. 313 PONIENTE A UN COSTADO DEL I.M.S.S. COL. SAN ÁNGEL C.P. 76030 QUERÉTARO, QRO.	22.60	EL INMUEBLE SE ENCUENTRA ADMINISTRADO POR EL DELEGADO
REYNOSA	RENTADO POR LA JUNTA	2	SINALOA NO. 1035 ESQ. ANÍBAL PÉREZ COL. RODRÍGUEZ C.P. 88630 REYNOSA, TAMPS.	25.00	EL INMUEBLE SE ENCUENTRA ADMINISTRADO POR EL DELEGADO
SALTILLO	RENTADO POR PROFEDET	4	AV. UNIVERSIDAD No. 1019 INTERIOR 3 COL. UNIVERSIDAD CP. 25260 SALTILLO, COAH.	105.00	CONTRATO DE ARRENDAMIENTO
SAN LUIS POTOSÍ	RENTADO POR LA JUNTA	2	BENIGNO ARRIAGA No. 1805 COL. DEL REAL C.P. 78280 SAN LUIS POTOSÍ, S.L.P.	158.00	EL INMUEBLE SE ENCUENTRA ADMINISTRADO POR EL DELEGADO
TAMPICO	PALACIO FEDERAL	3	ISAURO ALFARO NORTE No. 104 PALACIO FEDERAL, 1er. PISO ZONA CENTRO C.P. 89000 TAMPICO, TAMPS.	32.00	EL INMUEBLE SE ENCUENTRA ADMINISTRADO POR EL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO FEDERAL, INDAABIN
TEPIC	RENTADO POR LA JUNTA	2	AV. ALLENDE No. 110 ORIENTE DESPACHO 203 EDIF. DÍAZ LÓPEZ COL. CENTRO C.P. 63000 TEPIC, NAY.	58.00	EL INMUEBLE SE ENCUENTRA ADMINISTRADO POR EL DELEGADO

TIJUANA	RENTADO POR PROFEDET	3	IGNACIO COMONFORT NO. 9351 1ER. PISO ZONA DEL RIO C.P. 22320 TIJUANA, B.C	100.00	CONTRATO DE ARRENDAMIENTO
TLAXCALA	SELAFE	3	CARRETERA TLAXCALA-PUEBLA KM. 1.5 FRENTE UNIDAD DEPORTIVA COL. CENTRO C.P. 90100 TLAXCALA, TLAX.	40.00	EL INMUEBLE SE ENCUENTRA ADMINISTRADO POR EL DELEGADO
TOLUCA	SELAFE	5	CALLE 21 DE MARZO No. 203 CASI ESQ. LERDO PONIENTE COL. SOR JUANA INÉS DE LA CRUZ C.P. 50000 TOLUCA, EDO. DE MÉXICO	40.00	EL INMUEBLE SE ENCUENTRA ADMINISTRADO POR EL DELEGADO
TORREÓN	PALACIO FEDERAL	3	MORELOS Y GALEANA 3er. PISO COL. CENTRO C.P. 27000 TORREÓN, COAH.	72.00	EL INMUEBLE SE ENCUENTRA ADMINISTRADO POR EL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO FEDERAL, INDAABIN
TUXTLA GUTIERREZ	PALACIO FEDERAL	3	1ª AV. NORTE, 1ª ORIENTE 2º PISO, COL. CENTRO C.P. 29000 TUXTLA GUTIERREZ, CHIS.	36.00	EL INMUEBLE SE ENCUENTRA ADMINISTRADO POR EL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO FEDERAL, INDAABIN
VERACRUZ	PALACIO FEDERAL	3	AV. 5 DE MAYO S/N PALACIO FEDERAL ENTRE RAYÓN Y OCAMPO A UN COSTADO TEATRO DE LA REFORMA COL. CENTRO C.P. 91700 VERACRUZ, VER.	51.00	EL INMUEBLE SE ENCUENTRA ADMINISTRADO POR EL COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN DEL EDIFICIO FEDERAL, INDAABIN
VILLAHERMOSA	RENTADO POR LA JUNTA	6	PASEO TABASCO NO. 809 COL. GARCIA CP. 86040 VILLAHERMOSA, TAB.	64.80	EL INMUEBLE SE ENCUENTRA ADMINISTRADO POR EL DELEGADO
ZACATECAS	SELAFE	2	BLVD. JOSÉ LOPEZ PORTILLO No. 300 FRACC. DEPENDENCIAS FEDERALES C.P. 98618 GUADALUPE, ZAC.	32.55	EL INMUEBLE SE ENCUENTRA ADMINISTRADO POR EL DELEGADO

11.6.3 Bienes Tecnológicos alcance del Servicio 2007 – 2011

A. Equipos de cómputo, servidores e impresoras

En el período que se reporta, la PROFEDET dispone de 460 equipos de cómputo, 193 impresoras y 4 servidores que se encuentran distribuidos en oficinas centrales, oficinas foráneas y en el módulo de la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje.

1.1 Mantenimiento. 232 equipos de cómputo son propiedad de la Institución, por lo que para garantizar su operación, se incluyeron en el Contrato de Mantenimiento 36-2008, con cobertura ampliada para 193 impresoras; 153 equipos de cómputo que también son propiedad y están fuera de dicho contrato.

1.2 Arrendamiento. La PROFEDET fue considerada para el arrendamiento de equipo de cómputo por los períodos 2008-2011.

B. Energía eléctrica

Derivado del análisis de necesidades, se determinó el riesgo ocasionado por la variación de voltaje de corriente eléctrica y con ello la necesidad de contar con un UPS general aproximadamente de 130 Kva's para asegurar la continuidad de la operación a través de una planta de emergencia que actúe como respaldo en caso de que la interrupción eléctrica por parte de la CFE sea mayor a 15 minutos. Esta medida complementa a los UPS actuales individuales.

C. UPS (Reguladores de energía)

Se dispone de UPS (Sistemas de Energía Ininterrumpida) para beneficio de la vida útil de los equipos de cómputo al eliminar cargas excesivas, protección de variaciones en el suministro de energía, así como contar con respaldo de energía y un funcionamiento más prolongado de las actividades en caso de corte o falla eléctrica en la línea o acometida. Se cuenta con la misma cantidad de UPS que equipos de cómputo con adquisición anterior a 2007. Los equipos arrendados incluyen una unidad de este tipo.

D. Red nacional de telecomunicaciones de voz y datos

La Institución contribuye y se enlaza a los servicios de la red Virtual Private Network (VPN) a nivel nacional con servicios de voz, datos y video que conectan a toda la STPS. Este servicio se contrató en los cuatro rubros del contrato RF- 078-2007 y estará vigente hasta el 31 de diciembre 2012.

E. SWITCHES

Los switches son equipos de telecomunicaciones que interconectan a los equipos de cómputo en una red privada con la finalidad de comunicarse, compartir información y transferir voz y datos entre ellos. La Institución cuenta con un total de 25 switches se adquirieron en el 2006, los cuales requieren mantenimiento preventivo y correctivo para su correcto funcionamiento y la disminución del riesgo de cortes en la comunicación.

F. Telefonía

a) Infraestructura.

El servicio de telefonía está soportado por un Conmutador Alcatel 4400 con adquisición de 1998 y con última actualización en el 2000, tecnología de aproximadamente 15 años.

Dispone de 32 troncales analógicas y 30 troncales digitales, 9 tarjetas Z32 para 288 extensiones análogas, 5 tarjetas UA32 para 160 extensiones digitales y 4 tarjetas PCM2 para 4 enlaces E1.

Se cuenta con 15 licencias para telefonía de voz IP, capacidad para 100 DID's y un tarifador. Dicho conmutador se interconecta con switches de voz para salida a la red y al exterior a través de la contratación de servicios de telefonía de Larga Distancia Nacional y Local que a continuación se detalla:

El servicio de Alcatel se incluye en contrato con la empresa Uninet, S.A. de C.V., por el servicio de red de voz y datos, por lo que no implica una erogación adicional.

b) Número telefónico.

La Institución cuenta con el número telefónico 59982000, con troncales y extensiones que comunican a la Procuraduría con la STPS dentro del contrato con Uninet S.A. de C.V.

c) Telefonía local y larga distancia.

Para garantizar comunicación telefónica de la Institución con el interior del país y con las oficinas de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, así como la comunicación con el exterior en forma local y de larga distancia, se han realizado la siguiente contratación de servicios:

- 2007. Se autorizó la contratación por adjudicación directa por los meses de enero a junio 2007 y posteriormente ampliado hasta diciembre 2007, el servicio de larga distancia y servicio local de esta Procuraduría con Telmex, S.A. de C.V.
- Enero 2008 – 31 diciembre 2010. Se contrata el servicio de telefonía local y larga distancia y se formaliza mediante un contrato con la empresa Alestra, S.A. de C.V.

d) Servicio de larga distancia para Procuradurías Foráneas.

- En el 2011, ante la oferta que hace el mercado, se formaliza el contrato para el servicio de larga distancia para las Procuradurías Foráneas de manera independiente al contrato de Oficinas Centrales. Este contrato es el C43-2011 vigente hasta el 31 de diciembre de 2012.
- Por la misma razón de la oferta del mercado, para oficinas centrales, los servicios quedan formalizados en el contrato C42-2011, con vigencia hasta el 31 de diciembre de 2012.

e) Servicio 01-800

La Institución cuenta con el servicio telefónico con las siguientes líneas telefónicas: 01-800-717-2942 y 01-800-911-7877, con la finalidad de facilitar a los usuarios, mediante la línea gratuita, el contacto con la Institución a Nivel Nacional para el servicio de orientación jurídico laboral. Estos números reservados para la PROFEDET, se otorgan como herramienta para el servicio del Centro de Contacto Telefónico.

Actualmente mediante el contrato C54-2009 vigente hasta el 2012, el proveedor Axtel - Avantel, administra estos números que opera el Centro de Contacto Telefónico ubicado en Zacatecas, México.

G. Centro de contacto telefónico

En 2009, inician los trabajos para la licitación y contratación del servicio externo de atención de llamadas telefónicas administrado por la PROFEDET, con la finalidad de atender llamadas con enfoque de género y reducir el porcentaje de abandono de llamadas que se captaban internamente. El proyecto se le indentifica como *servicios de atención de llamadas telefónicas de orientación jurídica laboral con enfoque de género*

y atención a grupos en situación de vulnerabilidad. El contrato se encuentra vigente hasta diciembre de 2012.

H. Software y licencias

La necesidad de contar con licencias de software como parte de los bienes tecnológicos radica en la funcionalidad de los equipos de cómputo. La Institución dispone de Licenciamiento contratado con Microsoft Office, que cubren los 460 equipos en PROFEDET y licencias Antivirus McAfee con capacidad para 500 equipos. De la empresa MICROSOFT, la institución cuenta además con licenciamiento Suite Adobe CC4, COI 5.7, Crystal Reports 10.0, Visual Studio 6.0, Windows NT 4.0, Windows Server 2003, SQL Server 2000, Visual Studio .NET 2003 y CCS de Alcatel.

I. SIPRODET

Se cuenta con el Sistema Integral de Procuración de la Defensa del Trabajo (SIPRODET), cuyo objetivo es definir una herramienta informática apropiada para la operación de los servicios de procuración de justicia laboral, todos ellos con enfoque al usuario de la institución para apoyar el registro, almacenamiento y recuperación de la información que se deriva del desarrollo de las actividades.

i. Características

El SIPRODET es transversal a la operación de la Institución. Está enfocado a atender la operación sustantiva de la procuración de justicia laboral: Asesorías, Conciliaciones, Representación Jurídica, incluyendo el Amparo y los procesos soporte de estos servicios.

ii. Cobertura de los servicios institucionales

Cuantitativamente, el conjunto de servicios proporcionados han registrado un salto importante, las actuales necesidades de registro e interrelación se ubican en más de 200 mil asuntos iniciados por período. De estos registros deriva la necesidad de conocer cuántos asuntos se concluyen y cuál fue el resultado de esta conclusión. El sistema requiere capacidad para administrar un inventario de más de 100 mil juicios en trámite.

iii. Usuarios internos

La operación del sistema tiene más de 250 usuarios diarios distribuidos en las oficinas centrales y en las oficinas de representación en el interior de la República.

Se han creado 772 cuentas de usuarios del Sistema, de los cuales se encuentran activos 417 usuarios y 355 se han desactivado.

iv. Cobertura geográfica

El sistema opera con el mismo nivel de servicio en las 48 Procuradurías Foráneas, previéndose un módulo exclusivo para facilitar su acceso e interrelación a los esquemas de monitoreo centrales.

- Concentrar la información generada con la finalidad de demostrar resultados institucionales, elaborar reportes estadísticos y con ello facilitar el análisis y su evaluación.
- Cumple con los requerimientos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Permite una mayor organización y control de los expedientes laborales, pues permite la localización de los expedientes mediante el módulo de Archivo.
- Permite establecer una Carta de Compromisos con el Ciudadano en la que se miden los atributos de: Oportunidad, Amabilidad, Confiabilidad, Honestidad y Transparencia.

v. Mantenimiento

Desde la liberación de la aplicación del SIPRODET, se han realizado actualizaciones que comprenden tanto acciones correctivas como adiciones de nuevas funcionalidades y reportes, en todos los módulos que lo componen.

MÓDULO	Acciones en la Aplicación	Acciones en Reportes
Recepción General	7	-
Recepción de Asesoría	12	-
Asesoría	36	4
Medicina Legal	22	2
Orientación Telefónica	13	2
Centro de Información	16	1
Conciliación y Defensoría	29	4
Recursos	6	-

Amparos	10	2
Enlace con la Junta	7	3
Seguimiento y Archivo	6	2
Asesoría Foráneos	9	-
Administración	4	-
SubTotal	177	20
Aplicación de Generación de Estadística	51	-
Cliente Estadística	51	50
SubTotal	102	50
Total General	279	70

Entre las acciones más significativas realizadas en el sistema SIPRODET, se destacan las siguientes:

Acciones de mejora	Cambios en la información estadística	Acciones de soporte	Trabajos conjuntos con DGTI
<ul style="list-style-type: none"> • Rediseño del Módulo de Atención Telefónica para la incorporación del servicio proporcionado por el Centro de Contacto Telefónico. • Se estableció la recepción del Centro Integral de Servicios. • El centro de información se amplió a fin de proporcionar asuntos de Conciliación y Medicina Legal. • Atención sin turno para oficinas centrales para asuntos de Afores bajo el esquema de procurador foráneo. • Administración de servicios de asesoría duplicados. • Incorporación de un procedimiento para recuperar turnos perdidos en la Recepción de Asesoría. • Implementación de un mecanismo para evitar registros duplicados. • Generación de acta de baja para juicios y conciliaciones. • Creación de un banner dinámico para la publicación de mensajes. • Cada año se actualizan los catálogos de Laboratorios, estudios médicos y sus costos, que utiliza el Módulo de Medicina Legal. 	<p>En el módulo de estadística, se han realizado las siguientes actualizaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se incorporaron 33 nuevos reportes al módulo. • Adecuación en los reportes de asesoría para contemplar el servicio de telefónicas por el tipo de competencia. • Se rediseñaron los reportes para una óptima exportación a formato de hoja de cálculo. • Se diseñaron reportes dinámicos. <p>Actualización del módulo de amparos para el seguimiento de los asuntos del INFONAVIT.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de Notificaciones vía correo electrónico de asuntos pendientes. 	<p>Atención y capacitación a usuarios</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asistencia remota a través de Internet • Soporte vía Telefónica • Capacitación a través de Video conferencias y personal • Atención a solicitudes vía Correo electrónico <p>Creación de la Procuraduría Foránea para el seguimiento de los asuntos en Nueva Rosita.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se crearon dos nuevas Procuradurías para registrar las actividades de las unidades móviles una asignada para el área metropolitana y otra para el interior de la Republica. 	<p>A partir de 2010 la Base de datos del sistema SIPRODET fue migrada a la versión de MS SQL Server 2005 en los equipos servidores de la STPS, y la aplicación Web se encuentra en los equipos de PROFEDET, esto como parte del proceso de migración a la siguiente generación tecnológica. Adicionalmente se realizaron trabajos en conjunto con la DGTI para mejorar el rendimiento de la Base de Datos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de planes de Mantenimiento a la Base de datos • Optimización de Consultas a fin de reducir el tiempo y carga al recopilar la información • Reestructuración y organización de índices en tablas • Se modificaron los tipos de datos a fin de ampliar su capacidad de registro. • Se implemento la consulta de algunos catálogos en formato XML a fin de reducir la carga de consultas a la Base de Datos • Incorporación del servicio Web proporcionado por la DGTI para la Consulta del estado procesal de los Expedientes en el sistema de la JFCyA desde el módulo del Centro de Información

J. Proyecto de Reingeniería del Sistema Integral de Procuración de la Defensa del Trabajo (SIPRODET Versión 2)

La PROFEDET encuentra dentro del marco de la mejora continua la oportunidad de actualizar sus operaciones en materia de tecnologías de la información, para lo cual propuso el desarrollo de una nueva versión del SIPRODET.

Se realizaron trabajos para levantamiento de requerimientos de la nueva versión del SIPRODET, se realizaron reuniones con cada una de las diferentes áreas para recabar información relevante del sistema (SIPRODET). Se documentó con la metodología MAAGTICSI, y se buscó la verificación y aceptación formal por parte de las áreas, bajo los siguientes criterios:

Criterios de eficacia.	Criterios de eficiencia.	Criterios de economía.	Factores de riesgo
<ul style="list-style-type: none"> • Apoya los nuevos requerimientos de los usuarios internos, cuyo enfoque de trabajo es el cumplimiento de los compromisos señalados en el PND y en el Objetivo 8 del Programa Sectorial de la STPS. • Se favorece el registro, control y evaluación de las operaciones realizadas en forma individual, por área sustantiva de trabajo, por oficina de representación y por zona geográfica de las actividades institucionales. • Propone incorporar a su funcionalidad, un sistema de información más completo y confiable sobre el seguimiento procesal de los asuntos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Aprovechar el ancho de banda de la red de voz y datos existentes. • Reduce costos en bienes materiales (papel, tóner, plumas, folders, entre otros). • Reducción de tiempos de atención. • Profundizar la cultura de informática. • A la ciudadanía, en el ahorro de tiempo y costo de atención de los diversos servicios de procuración de justicia laboral. • Actualizar la forma en que se procesan, custodian y almacenan los datos. • Conocer la situación de tiempo, modo y lugar en el que se registran las operaciones, las ordena, las custodia y almacena para su consulta en tres niveles: operativo, directivo y estadístico. • Al sector laboral, al generar informes y estadísticas confiables y oportunas sobre los servicios de procuración de justicia laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ahorro de recursos presupuestarios destinados a la compra de bienes materiales. • Optimización del presupuesto asignado. • Transparencia en la aplicación del recurso público en las tareas sustantivas. • Mejoramiento en los niveles de productividad del personal jurídico. • Mecanismos de rendición de cuentas, bajo parámetros de servicios diferenciados de la actividad jurídica laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cambios en los Procesos • Requerimientos mal definidos por los usuarios. • Detección de nuevos elementos: Entre ellos se detectaron los siguientes: Incorporación del código SCIAN; Administración de Amparos; Interoperabilidad con otros sistemas; Servicios vía Web.

Dentro de los requerimientos para llevar a cabo el desarrollo de proyecto se buscó homologar la plataforma tecnológica interna con la Dirección General de Tecnologías de la Información DGTI de la STPS, decisión que requiere a su vez de la actualización tanto de hardware como de software.

Hardware	Software	Migración de información
<ul style="list-style-type: none"> • Equipos Servidores. • Computadoras personales de mayor capacidad. • Mejora de la Red. • Adecuación de las instalaciones internas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Licencias (Sistema Operativo, Servidores de aplicaciones, de desarrollo, ofimática, etc.) • Sistemas actuales (compatibilidad con la nueva plataforma, migración de información, actualizaciones) • Versiones de sistemas y aplicaciones actuales (Sistemas transaccionales, aplicaciones de bases de datos, etc.) • Actualizaciones y mantenimientos periódicos realizados a los sistemas. 	<p>Uno de los factores de riesgo más importantes detectado ha sido el referente al tema del traspaso de la información a la nueva aplicación, este es uno de los riesgos de afectación potencial al resultado, por lo que se estableció un conjunto de estrategias con acciones específicas y medibles que permitirán mantener el control del proyecto, dichas acciones se mencionan a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limpiar y estandarizar registros. • Identificar elementos duplicados. • Creación y organización de índices y relaciones. • Notificación a las áreas para: • Actualización de asuntos sin actividad. • Conclusión y cierre de asuntos pendientes. • Información histórica y estadística (conservación de series históricas, y creación de un nuevo modelo estadístico)

➤ Seguridad

El sistema SIPRODET y sus respectivas bases de datos, se encuentran hospedados dentro de los servidores de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, administrados por la DGTI, cuentan con la protección y seguridad necesarias para garantizar su confidencialidad e integridad de la información, al ubicarse dentro de un centro de datos que cuenta con todas las medidas de seguridad aprobadas internacionalmente.

K. Servicios y trámites electrónicos

Se han realizado diversas actualizaciones de los servicios institucionales en forma electrónica a través de asesorías telefónicas, consultas en internet, consultas a través de nuestro Centro de Información Telefónica, así como de nuestra página web, son considerados como servicios y trámites electrónicos gubernamentales que equivalen a 323,114 de un total de asuntos de 984,310 que representan 32.83%, en el período comprendido de diciembre 2006 a diciembre de 2011.

11.7 PROGRAMA ESPECIAL DE MEJORA DE LA GESTIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL 2008-2012

El Programa Especial de Mejora de la Gestión Pública en la Administración Pública Federal (PMG), se publicó el 10 de septiembre de 2008, por lo que la institución, ha dirigido sus esfuerzos para contribuir al logro de sus objetivos:

1. Maximizar la calidad de los bienes y servicios que presta la Administración Pública Federal.
2. Incrementar la efectividad de las instituciones.
3. Minimizar los costos de operación y administración de las dependencias y entidades.

En este sentido, en materia de mejora de la gestión, la PROFEDET, muestra los resultados obtenidos en beneficio de sus usuarios específicamente en lo siguiente:

1. Mejora de la Gestión.

En el ejercicio 2010, fundamentándose en los trabajos recomendados por la Auditoría No. 58 practicada por la Auditoría Superior de la Federación, y al conocer la posibilidad de incorporar estas recomendaciones formalmente a la operación, precisamente en el Sistema de Medición del Desempeño Institucional, por lo cual conforme a los procedimientos respectivos se llevó a cabo la propuesta ante la Oficialía Mayor de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, configurándose con el desarrollo de las etapas previstas en el programa la incorporación de la propuesta*:

“Inclusión de indicadores de eficiencia en los procesos de conciliaciones y juicios para cumplir con las recomendaciones de la auditoría No. 58”

*La propuesta mencionada, se encuentra en la Coordinación de Planeación y Proyectos Estratégicos de este Órgano Desconcentrado y consta de 47 fojas útiles datada de junio 2010.

2. Regulación Base Cero: Tala Regulatoria. La PROFEDET no participó en este proceso al registrar ante las instancias correspondientes, la existencia de un solo

documento normativo: el Manual de Organización y Procesos que contiene las disposiciones para operar las funciones sustantivas.

3. Mejora de Trámites y Servicios. Se participó activamente en todos los procesos de detección de mejora de servicios y se atendieron en su oportunidad mediante la instalación de Centro de Contacto Ciudadano. La Institución no establece requisitos previos para brindar sus servicios.

4. Nivel de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de los servicios. En el período de reporte, se aplicó la Cédula de Opinión del Usuario sobre la calidad de los servicios conforme a los atributos de la Carta Compromiso al Ciudadano y su nivel se encuentra cercano al estándar de 95%.

- **Sistema de atención y participación ciudadana**

La PROFEDET reportó la participación de 10,522 usuarios y se calificaron los siguientes atributos, obteniendo de los ciudadanos las siguientes evaluaciones

Atributo	Evaluación
Oportunidad	86
Transparencia	93
Amabilidad	95
Confiabilidad	99
Honestidad	100

5. La Mejora de los procesos administrativos se llevó a cabo al homologar las operaciones con la implantación de los Manuales Administrativos de Aplicación General en las materias propias de la gestión administrativa.

11.8 PROGRAMA NACIONAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS, TRANSPARENCIA Y COMBATE A LA CORRUPCIÓN 2008-2012

El Programa Nacional de Rendición de Cuentas, Transparencia y Combate a la Corrupción 2008-2012 (PNRCTCC), fue publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de diciembre de 2008 y, dado a conocer por el Presidente de la República y el Titular de la Secretaría de la Función Pública, el 9 de diciembre de 2009, en el marco del día mundial contra la corrupción.

Dada la relevancia para la ciudadanía y en coherencia con la política impulsada por el Gobierno Federal, se presentan las calificaciones obtenidas por la PROFEDET en cada uno de los temas contemplados en el PNRCTCC, de conformidad al período que se reporta:

Dic-2006-2011				
TEMA	2008	2009	2010	2011
Transparencia Focalizada	10	10	10	N/A
Participación Ciudadana	10	10	10	10
Cultura de la Legalidad Ética y responsabilidad pública	10	N/A	N/A	N/A
Blindaje Electoral	10	10	10	10
Ordenar la imagen de la APF ante el ciudadano. Mejora de los Sitios WEB de las instituciones de la APF	7.5	7	8	9.4
Programas Sectoriales	N/A	10	10	N/A
Cultura Institucional	N/A	10	10	N/A
Compras Claras	10	N/A	N/A	N/A
Acciones para prevenir la corrupción y análisis de índices	10	N/A	N/A	N/A
Promoción de la cultura física y el deporte entre los servidores públicos de la APF	10	10	N/A	N/A

11.8.1 Transparencia Focalizada

Introducción.

El objetivo es disponer para consulta de la ciudadanía información pública accesible y que éste pueda usarla para la toma de decisiones, evaluar el desempeño gubernamental, exigir una rendición de cuentas pública efectiva y participar en el diseño e implementación de las políticas gubernamentales.

Acciones de la PROFEDET 2008 – 2011.

2008. Criterios para la identificación de información socialmente útil o focalizada.

- Se formó el Comité Interno de Selección de la Información para estos efectos.
- Se decidió por consenso, incorporar en la Página WEB de la institución la información del servicio de Asesoría.

2009. Evaluación de la calidad de la información.

- Se publicó en el portal institucional, una encuesta de satisfacción ciudadana para evaluar y conocer la calidad de la información publicada, y mejorarla de acuerdo con las opiniones y necesidades ciudadanas.
- Los resultados se concentraron en la SFP. La consulta no arrojó información significativa para la PROFEDET, porque los ciudadanos no se identificaron como nuestros usuarios. El evaluador consideró que se había cumplido en tiempo y forma.

2010. Acciones para la identificación y difusión de nueva información socialmente útil o focalizada.

- De conformidad con el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Transparencia y con la “Guía para la identificación y difusión de la información socialmente útil o focalizada”, se realizaron las siguientes actividades:
 - Se incorporó a la página WEB los Estudios y Opiniones sobre el Quehacer Gubernamental en la PROFEDET financiados con Recursos Públicos.
 - Se incorporaron, también a este medio, los formatos para carga de información de estudios y opiniones.

2011. Homologación de la información.

- Con base en la actualización del Manual de Transparencia, que incorporó un nuevo título con las disposiciones, acciones, procedimientos y métodos administrativos que en materia de archivos deberán observar las Dependencias y Entidades de la APF, se realizó lo siguiente:
 - Fueron incorporados a la página WEB los documentos necesarios para que los usuarios de la PROFEDET puedan modificar sus datos personales.

- Se difundieron, a través de este medio, los requisitos para brindar el servicio de Asesoría.
- Se homologó la sección de transparencia para que se diferenciara y se pudiera cumplir con las Obligaciones de Transparencia del IFAI en rubros separados.

Se recibieron los resultados de las evaluaciones practicadas a este medio y en específico a estos rubros obteniéndose un nivel de calificación de 10.

Transparencia focalizada Asesoría

La PROFEDET reconoce la necesidad de transparentar todos sus servicios, por lo que en este capítulo destaca como uno de los más interesantes para los usuarios: la asesoría. Se reconoce que en este servicio el especialista en materia laboral emite una orientación o recomendación, frente a una posible violación a los derechos laborales.

Es un servicio que tiene diversas entradas: vía telefónica, por correo electrónico, por concurrencia a las oficinas para una atención personal.

Se publicaron diversos datos estadísticos del servicio por tipo de entrada, se precisa el número de personas beneficiadas y se detectan las áreas de oportunidad.

11.8.2 Participación Ciudadana

Durante el bienio 2007–2008, el componente Participación Ciudadana del Programa de Transparencia y Rendición de Cuentas se enfocó en obtener un diagnóstico sobre mecanismos de participación de la ciudadanía en la Administración Pública Federal.

Dentro de los trabajos que se llevaron a cabo se encuentran los siguientes:

A partir del 2008 se llevaron a cabo acciones dirigidas a fortalecer y difundir los mecanismos identificados, así como el fortalecimiento para desarrollar aptitudes y actitudes entre los servidores públicos y ciudadanos que favorezcan la interacción sociedad-gobierno. De esta forma la PROFEDET sostuvo que los mecanismos para estimular la participación ciudadana eran dos:

- a) El primero de índole reglamentaria y se refería al Comité Técnico Consultivo.
- b) El segundo, el instrumento cotidiano denominado Cédula de Opinión del Usuario que garantizó obtener información de primera mano sobre los niveles de calidad en el servicio.

La PROFEDET tiene la encomienda de representar un espacio de diálogo para los actores de la producción, empleadores y trabajadores, ante los conflictos derivados de las relaciones laborales contemporáneas, en su reglamento se encuentra el fundamento para constituir un Comité Técnico Consultivo, al que se invita a pertenecer y participar a representantes de los empleadores y de los trabajadores miembros de las principales agrupaciones obreras y cámaras y asociaciones empresariales, así como miembros académicos y servidores públicos de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, relacionados con la procuración e impartición de justicia laboral en el país.

Se realizó una reunión interna en la Coordinación de Planeación y Proyectos Estratégicos. Para determinar las acciones más representativas de la participación ciudadana el 25 de septiembre de 2008.

En esa reunión se acordó por el grupo de trabajo interno, desarrollar esa información y darla a conocer a través del vínculo WEB de la institución, la cual fue publicada en internet el 13 de noviembre de 2008.

Por lo que hace a la Cédula de Opinión del Usuario, que en la PROFEDET se aplicó desde el 2001, se sometió a diversos análisis para que la información que se captará a través de este medio, fuera representativa de la opinión y percepción del usuario sobre la calidad de nuestros servicios. De esta forma en las sesiones del Comité de Control y Auditoría se presentaron tanto los rediseños como las opiniones de especialistas sobre este formato, acordándose mantenerlo ya que su aportación resultó valiosa.

Para el ejercicio siguiente, 2009, se publicó un Manual de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía por parte de la Secretaría de la Función Pública, en éste, se dispuso que se llevara a cabo un proceso de rendición de cuentas ante las instancias del ejecutivo y ante otros poderes mediante la aplicación de encuestas a diversos actores sociales.

Para 2010, mediante una guía electrónica se determinó un nuevo mecanismo para la participación ciudadana, consistente en la publicación de un informe de labores sintetizado y que sobre este informe publicado en la página WEB de la institución, recibiera la opinión de diversos actores sociales sobre los logros destacados y llevar a cabo una sesión pública de información y diálogo con los actores sociales sobre los temas que fueran propuestos por ellos.

Para 2011 se excluyó a la PROFEDET por no desarrollar programas sociales.

11.8.3 Cultura de la Legalidad

Cultura de la Legalidad Ética y Responsabilidad Pública.

•Año 2008

Para dar cumplimiento al Programa de Transparencia y Rendición de Cuentas correspondiente a la Cultura de la Legalidad, las actividades específicas se realizaron de la siguiente forma:

Se difundieron en la página de INTRANET de la institución, los videos editados por la Secretaría de la Función Pública denominados Cineminutos “Hagamos lo Correcto”, para el caso de la ciudadanía se les dio a conocer a través de su proyección en las áreas de espera cuando menos 2 veces al día.

✓ Compras Claras

Se distribuyó entre mandos medios y superiores la guía Responsabilidades Administrativas y Elecciones a las siguientes áreas:

Compras y adquisiciones de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal área de Recursos Materiales, áreas de atención directa a la ciudadanía.

✓ Abatimiento del Rezago Educativo de los Servidores Públicos.

Se iniciaron 7 cursos para capacitar y formar a todos los servidores públicos en materia de ética y responsabilidad pública, para lograr la transformación cultural en la Administración Pública, y construir un buen gobierno, creíble y confiable que actué en base a los principios éticos.

Se tomaron acciones durante los meses de julio y agosto de 2008 para conocer la percepción de los servidores públicos en los temas de “no discriminación y la igualdad de oportunidades y de trato entre mujeres y hombres”, en la cual se llenaron cuestionarios de cultura institucional con Perspectiva de Género y no Discriminación, mediante una liga proporcionada por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
www.rusp.gob.mx/ci2008/

El total de encuestas recibidas fue de 142 de un universo de 446.

- **Año 2009**
- Programa de Cultura Institucional

El Programa de Cultura Institucional se enfocó en lograr que se implantara en la Institución un clima de respeto e igualdad entre los géneros. Para ello la metodología de implantación partió de la aplicación de un cuestionario de género y no discriminación que se llenó en línea.

Los resultados de esta participación dieron cabida a tomar acciones en el sentido de construir un plan de acción general para lograr este objetivo de igualdad y no discriminación. Una de las medidas fue la colocación de un Banner en la página de Intranet, para que el personal tenga conocimiento referente a la Perspectiva de Género, mediante la difusión de las siguientes leyes:

- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida sin Violencia y su Reglamento.
- Ley General para la igualdad entre Mujeres y Hombres.

Se llevó a cabo la capacitación en los siguientes temas y conceptos:

- Perspectiva de género
- Acoso sexual
- Creación de mecanismos para la denuncia de acoso sexual
- Respuestas a denuncia
- Formación con enfoque de género

Asimismo en base a los diagnósticos realizados conforme a los cuestionarios aplicados, el Instituto Nacional de las Mujeres elaboró el Programa de Cultura Institucional, el cual busca generar una nueva cultura de igualdad entre mujeres y hombres al interior de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, así como contribuir, en el mediano y largo plazo, en la transformación del quehacer institucional para el ejercicio de un gobierno responsable, con calidad, calidez, eficacia, eficiencia y transparencia, desde la perspectiva de género. En este caso la PROFEDET tiene aplicada una versión sobre este programa con objetivos, acciones a realizar e indicadores de resultados.

En el año 2009, se impartieron 8 cursos para capacitar y fortalecer la cultura de la legalidad entre las y los servidores públicos de los distintos niveles de la PROFEDET,

en materia de cultura institucional, habilidades gerenciales y desarrollo humano, mismos que beneficiarán a 52 participantes.

•Año 2010

La Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo cuenta con el Plan de Acciones del Programa de Cultura Institucional; se cuenta con un enlace entre INMUJERES, se ha difundido el Programa de Cultura Institucional a través de medios electrónicos y se ha llevado el seguimiento de las acciones comprometidas en el Programa. Se dio a conocer a los servidores públicos el Código de Conducta de la STPS; se publicó en la Intranet de la PROFEDET la normatividad en materia de equidad de género; se cuenta con comunicado oficial respecto a que los servidores públicos que tengan personal a su cargo deben conducirse en apego a los principios de igualdad y no discriminación; se difundió que se debe evitar en el lenguaje los estereotipos de los roles de género; se llevan a cabo procesos de selección sin discriminación y en condiciones de igualdad de género; existe igualdad de género en los perfiles de puestos existen criterios de igualdad y no discriminación por género en las convocatorias para ocupar puestos en los tabuladores de sueldo no existen discriminación por género; en las prestaciones e incentivos existe igualdad de género; existe igualdad de género en la promoción vertical y horizontal; en el diagnóstico de necesidades de capacitación se ha incorporado el tema de género en el programa anual de capacitación; se impartieron 3 cursos en el materia de género; se respeta el horario de trabajo. Existen licencias y permisos que propician la conciliación entre los deberes familiares, laborales y personales; los cursos de capacitación se imparten dentro del horario de labores; se difundió la prevención, atención y sanción del hostigamiento y acoso sexual.

El total de cursos que se impartieron durante el 2010 para impulsar la capacitación de los servidores públicos se enlistan a continuación:

ACCIONES DE CAPACITACIÓN

No de cursos	Tema impartidos	No. De participantes	Operativos	Designación Directa y Libre Designación	Gabinete de Apoyo	NIVELES		
						Jefe de Departamento	Subdirectores	Directores
25	Perspectiva de Género y Lenguaje no sexista	272	97	37	9	57	56	16
	Prevención de acoso sexual y laboral							
	Vinculación de los Derechos Humanos con los Derechos Laborales							
	Desarrollo Humano							
	Habilidades Gerenciales							

Fuente: Subdirección de Servicios al Personal de la Dirección de Administración de la PROFEDET

•Año 2011

La Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo se Certificó bajo la Norma Mexicana para la Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres, con alcance a la Dirección de Administración.

La Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo cuenta con el Plan de Acciones del Programa de Cultura Institucional; se cuenta con un enlace entre INMUJERES; se ha difundido el Programa de Cultura Institucional a través de medios electrónicos; se ha llevado el seguimiento de las acciones comprometidas en el Programa; se publicó en la Intranet de la PROFEDET la normatividad en materia de equidad de género y se cuenta con comunicado oficial respecto a que los servidores públicos que tengan personal a su cargo deben conducirse en apego a los principios de igualdad y no discriminación; se difundió que se debe evitar en el lenguaje los estereotipos de los roles de género; se incorporó el tema de género en el programa anual de capacitación; también se llevaron a cabo procesos de selección sin discriminación y en condiciones de igualdad de género; existen criterios de igualdad y no discriminación por género en las convocatorias para ocupar puestos; en los tabuladores de sueldo no existen discriminación por género; en las prestaciones e incentivos existe igualdad de género; en los perfiles de puesto existe igualdad de género; existe igualdad de género en la promoción vertical y horizontal; existe igualdad de género en el diagnóstico de necesidades de capacitación; se ha incorporado el tema de Género en el Programa Anual de Capacitación; se impartieron 3 cursos en el materia de género; se respeta el horario de trabajo; existen licencias y permisos que propician la conciliación entre los deberes familiares, laborales y personales; los cursos de capacitación se imparten dentro del horario de labores; se difunde la prevención, atención y sanción del hostigamiento y acoso sexual.

Se difundió el Protocolo de intervención para casos de Hostigamiento y Acoso Sexual.

A efecto de continuar con una cultura de la legalidad, en el programa de capacitación se considerarán, 12 acciones de formación en materia de: Perspectiva de Género y Lenguaje No sexista, Igualdad Laboral entre Mujeres y Hombres, Prevención de Acoso Sexual y Laboral, Trata de Personas, Derechos Humanos, así como de Fortalecimiento de Habilidades Gerenciales y de Desarrollo Humano; en los cuales participarán 137 Servidoras (os) Públicos.

11.8.4 Blindaje Electoral

- **Año: 2007**

Estados con Comicios:

Yucatán, Durango, Chihuahua, Zacatecas, Aguascalientes, Baja California, Oaxaca, Veracruz, Chiapas, Sinaloa, Tamaulipas, Tlaxcala, Michoacán, y Puebla.

Acciones:

1.- Se monitorearon mediante el formato AP (acciones preventivas)

- A) Horario de trabajo
- B) Parque vehicular
- C) Uso de inmuebles
- D) Máquinas y equipos
- E) Ejercicio presupuestal

Los representantes de esas entidades nos reportaron mediante ese formato que se constataron las acciones tomadas, y mediante el formato PS (Acciones Preventivas de Programas Sociales).

2.- Difusión de la guía el ABC de los servidores públicos con relación con las elecciones.

3.- Capacitación en materia de Blindaje Electoral.

4.- Información a través de comprobantes de nóminas, correos electrónicos.

5.- Instalación de buzones de quejas y seguimiento a los mismos.

6.- Publicación de la información y foros de difusión.

La oficina central mediante el formato CSE (Consolidación Seguimiento y Evaluación) se envió a las oficinas de la Secretaría de la Función Pública, las acciones que se realizaron mediante la relación de los formatos que fueron elaborados por el personal perteneciente al Órgano Desconcentrado.

En ese año se enviaron los tres informes de consolidación en julio, agosto y septiembre.

- **Año: 2008.**

Estados con comicios:

Baja California, Quintana Roo, Hidalgo, Nayarit, Coahuila, Guerrero.

Acciones:

1.- Se monitorearon mediante el formato AP (Acciones Preventivas).

- A) Horario de trabajo
- B) Parque vehicular
- C) Uso de inmuebles
- D) Máquinas y equipos
- E) Ejercicio Presupuestal

Los representantes de esas entidades reportaron mediante ese formato que se constataron las acciones tomadas, y mediante el formato PS (Acciones Preventivas de Programas Sociales).

2.- Difusión de la guía el ABC de los servidores públicos con relación con las elecciones.

3.- Capacitación en materia de Blindaje Electoral.

4.- Información a través de comprobantes de nóminas, correos electrónicos.

5.- Instalación de buzones de quejas y seguimiento a los mismos.

6.- Publicación de la información y foros de difusión.

La oficina central mediante el formato CSE (Consolidación Seguimiento y Evaluación) se envió a las oficinas de la Secretaría de la Función Pública, las acciones que se realizaron mediante la relación de los formatos que fueron elaborados por el personal perteneciente al Órgano Desconcentrado.

El informe anual de consolidación se envió en octubre de 2008.

- **Año 2009.**

Estados con comicios:

Municipio, de Tulum Quintana Roo; Santiago de Querétaro.

A partir de marzo se implementaron las acciones que se describen a continuación, por instrucciones de la Oficialía Mayor:

- 1.- Instrumentar acciones de difusión divulgación y capacitación dirigida a servidores públicos y beneficiarios de los programas que operan, para evitar que los recursos públicos se desvíen y utilicen indebidamente.
- 2.- Acciones que promuevan una cultura de la denuncia evitando así que los servidores públicos condicionen la prestación de servicios o programas.
- 3.- Establecer mecanismos institucionales para que faciliten la denuncia en contra de quienes utilicen los recursos federales o condicionen la prestación de los servicios.
- 4.- Fortalecer acciones de difusión, divulgación y capacitación en materia de responsabilidades administrativas y delitos electorales.

Los representantes de esas entidades reportaron mediante ese formato que se constataron las acciones tomadas, y mediante el formato PS (Acciones Preventivas de Programas Sociales)

La oficina central mediante el formato CSE (Consolidación Seguimiento y Evaluación) se envió a la Secretaría de la Función Pública, las acciones que se realizaron mediante la relación de los formatos que fueron elaborados por el personal perteneciente al Órgano Desconcentrado.

Los formatos se entregaron en dos períodos:

- 08 de mayo de 2009.
- 10 de julio de 2009.

- **Año: 2010.**

Estados con comicios:

- Chiapas, Chihuahua, Durango, Hidalgo, Oaxaca, Puebla, Quintana Roo, Sinaloa, Tamaulipas, Tlaxcala, Veracruz, Yucatán, Zacatecas.

-

De octubre a diciembre se realizaron comicios de Guerrero y Baja California Sur.

- 12 gobernadores, 506 diputados y 1,533 ayuntamientos.

Acciones:

- 1.- Se monitorearon mediante el formato AP (Acciones Preventivas)

- A) Horario de trabajo
- B) Parque vehicular
- C) Uso de inmuebles
- D) Máquinas y equipos
- E) Ejercicio presupuestal

Los representantes de esas entidades reportaron mediante ese formato que se constataron las acciones tomadas, y mediante el formato PS (Acciones Preventivas de Programas Sociales).

- 2.- Difusión de la guía el ABC de los servidores públicos con relación con las elecciones.
- 3.- Capacitación en materia de Blindaje Electoral.
- 4.- Información a través de comprobantes de nóminas, correos electrónicos.
- 5.- Instalación de buzones de quejas y seguimiento a los mismos.
- 6.- Publicación de la información y foros de difusión.

La oficina central mediante el formato CSE (Consolidación Seguimiento y Evaluación) se envió a la Secretaría de la Función Pública, las acciones que se realizaron mediante la relación de los formatos que fueron elaborados por el personal perteneciente al Órgano Desconcentrado.

Se realizaron 3 informes en mayo, en julio y en octubre, adicional a los formatos establecidos, se realizaron acciones de difusión de 600 carteles de FEPADETEL, 100 carteles de tarea PREVENIR, 580 ejemplares del Manual Ciudadano y 580 ejemplares del manual ABC para servidores públicos.

- **Año 2011.**

No se realizaron acciones derivadas que no se solicitaron por la Secretaría de la Función Pública.

11.8.5 Sitios WEB

El Sistema de Internet de Presidencia (SIP) a partir de la actual administración se planteó como objetivo principal utilizar a la tecnología como medio en beneficio de la sociedad, manteniendo un modelo independiente con respecto a su estructura y

organización, a fin de ofrecer imparcialidad en el manejo de los contenidos que el medio de Internet requiere, al ser una herramienta de comunicación para todas las áreas que conforman a la Presidencia y a las dependencias del Gobierno Federal.

- Descripción

La página Web tiene como objetivo establecer una comunicación cercana con los ciudadanos a través de un sitio de Internet que cumpla con los más altos estándares en cuanto a diseño, usabilidad, tecnología y accesibilidad, basados en una estrategia de comunicación enfocada en el servicio al ciudadano.

- Homologación de Sitios del Gobierno Federal

La homologación se llevó a cabo mediante la aplicación de plantillas universales para Dependencias Federales que publicó el SIP, con el objetivo de posicionar la Imagen Institucional de la Administración 2006-2012 y de esa forma no sólo darle personalidad al Gobierno, sino difundir una imagen y un mensaje uniforme en cada una de las Dependencias. (Guías para Sitios Web Federales)

- Resultados

Bajo estos lineamientos el portal de la Institución ha permitido extender su presencia y ofrecer los servicios públicos de manera innovadora utilizando las tecnologías de la información y la comunicación, permitiendo a los ciudadanos interactuar con la Institución de tal forma que cada miembro de la sociedad pudo tener un rol más activo dentro de la comunidad para generar una comunicación efectiva entre gobierno y ciudadano.

Interacción con el ciudadano:

- Ubicación de la Procuraduría Móvil
 - Logros de la Institución
 - Publicación de Temas Relevantes
 - Módulo de Quejas y Sugerencias
 - Encuestas al Usuario
 - Directorio de Funcionarios Públicos
 - Localización Geográfica de las Procuradurías del País
 - Seguimiento a través de Facebook y Twitter

Durante el 2011, en los reactivos de evaluación de la Mejora de Sitios Web 2011, se incluyó un fondo a la plantilla que formaba parte de las acciones de conmemoración del Bicentenario, además se dieron a conocer nuevos reactivos para facilitar a los usuarios el acceso a la información del portal institucional. De manera paralela, la Secretaría de

Función Pública, verificó la existencia de una sección denominada Transparencia, ubicada en el menú principal del sitio Web, con el objetivo de asegurar que se concentre toda la información relativa al tema de Transparencia y Rendición de Cuentas en una sola sección.

Dichas acciones se realizaron de manera oportuna. A continuación se muestra una tabla donde se puede observar la calificación final otorgada por el SIP:

No.	Siglas	Institución	Arquitectura de información	Imagen Institucional	Tecnología	Accesibilidad	Calidad de servicio	Calidad de contenidos	Experiencia	Total
			15%	20%	15%	10%	10%	20%	10%	
192	PROFEDET	Procuraduría de la Defensa del Trabajo	1.5	2.0	1.5	1.0	1.0	1.4	1.0	9.4

11.8.6 Programas Sectoriales

Programa Anticorrupción:

Mediante la aplicación de este programa, se dio seguimiento y revisión de avances a los programas de trabajo comprometidos por cada institución durante el programa 2007, mediante sesiones trimestrales de grupos de enlace para las acciones comprometidas.

Los grupos de enlace estuvieron constituidos por el enlace operativo de la institución, los responsables de los temas comprometidos, el Órgano Interno de Control y el consultor correspondiente del CITCC.

En marzo de 2008 se dio a conocer a la Oficialía Mayor de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, así como a la Secretaría de la Función Pública. Dicha propuesta descansa en la necesidad de supervisión de los directores y su interacción con los usuarios y los Presidentes de las Juntas Especiales.

Cada director dio seguimiento a veinte demandas de los juicios seleccionados por ellos mismos, siendo el seguimiento trimestral, la cual tuvo los siguientes componentes:

- A) Supervisión interna: muestra del total de juicios promovidos por la PROFEDET en proyecto de laudo, revisados por la dirección.
- B) Seguimiento con el usuario: muestra seleccionada del total de juicios promovidos por la PROFEDET en proyecto de laudo, informados al actor.

- C) Revisión con servidores públicos de la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje: muestra del total de juicios promovidos por la PROFEDET en proyecto de laudo revisados con servidores públicos de la Junta Federal de Conciliación y Arbitraje.

Acciones realizadas:

Se seleccionaron los juicios a los que se les dieron seguimiento, partiendo de los siguientes criterios:

- Motivo de conflicto.
- Rama de la actividad económica.
- Rango de edad del demandante.

Resultados:

- En la Paz Baja California se beneficiaron a 41 usuarios trabajadores por el motivo de conflicto relativo al pago de Afore y Vivienda.
- En Ciudad Victoria se beneficiaron a 21 usuarios trabajadores por el motivo de conflicto relativo al pago de Afore y Vivienda.
- En Aguascalientes se benefició a 125 usuarios trabajadores por el motivo de conflicto relativo al pago de Afore y Vivienda.

Con lo anterior, se cumplió el porcentaje de supervisión de los juicios en proyecto de laudo.

El beneficio directo para los usuarios fue la disminución de los tiempos para el pago correspondiente a lo reclamado por el usuario, concerniente a Afore XXI y Vivienda.

11.9. LEY FEDERAL DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA GUBERNAMENTAL

La Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo, cuenta con su propia Unidad de Enlace y Comité de Información, en el artículo segundo del Acuerdo de creación se establece que el Titular de la Unidad de Enlace será quien ocupe el cargo de Director de Consulta y Apoyo Técnico y el Presidente del Comité será el Subprocurador General de Conciliación y Defensoría.

Del periodo del 1 de diciembre de 2006 al 31 diciembre de 2011, la Unidad de Enlace atendió 2,849 solicitudes de información, las que recibió en los periodos y cantidades siguientes:

TABLA 1
SOLICITUDES DE INFORMACIÓN RECIBIDAS Y ATENDIDAS
DURANTE 2006-2011

Período de solicitudes de información	Número de solicitudes
Dic-2006	12
Año 2007	347
Año 2008	214
Año 2009	424
Año 2010	880
Año 2011	972
Total de solicitudes	2,849

De ese total de solicitudes, 1,630 se presentaron por hombres, 1,214 por mujeres y en 5 no se especificó el género. En la tabla que sigue se desglosa el género de los solicitantes por cada período reportado:

TABLA 2
GÉNERO DE LOS SOLICITANTES

Período de solicitudes de información	Hombres	Mujeres	No especificado	Total
Dic-2006	5	7	-	12
Año 2007	235	108	4	347
Año 2008	137	77	-	214
Año 2009	239	184	1	424
Año 2010	474	406	-	880
Año 2011	540	432	-	972
Total	1,630	1,214	5	2,849

En cuanto al perfil o ámbito ocupacional de los solicitantes, a continuación se detallan las cifras por cada ámbito y de los solicitantes que no lo especificaron:

**TABLA 3
PERFIL DE LOS SOLICITANTES**

Período de solicitudes de información	Ámbito gubernamental	Ámbito empresarial	Ámbito académico	Medios de comunicación	No especificados	Total
Dic-2006	-	1	2	-	9	12
Año 2007	27	39	22	12	247	347
Año 2008	15	13	19	11	156	214
Año 2009	15	21	33	6	349	424
Año 2010	13	19	58	3	787	880
Año 2011	14	15	41	11	891	972
Total	84	108	175	43	2,439	2,849

En cuanto a la forma de ingreso de las solicitudes de información, 672 se recibieron mediante el sistema INFOMEX y 2,177 manualmente. En la tabla siguiente se precisa la forma de ingreso por período:

**TABLA 4
FORMA DE INGRESO DE LAS SOLICITUDES**

Período de solicitudes de información	Por sistema INFOMEX	Manualmente	Total
Dic-2006	2	10	12
Año 2007	158	189	347
Año 2008	121	93	214
Año 2009	137	287	424
Año 2010	132	748	880
Año 2011	122	850	972
Total	672	2,177	2,849

En relación con las respuestas otorgadas por la Unidad de Enlace a las 2,849 solicitudes de información, los ciudadanos únicamente promovieron 7 recursos de revisión, de las que en 3 se revocó y/o modificó la respuesta por parte del IFAI. Las resoluciones con la revocación y las modificaciones fueron cumplidas por la PROFEDET.

Por lo que hace a la información, esta Procuraduría Federal se encuentra obligada a publicar la información concerniente al artículo 7 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, para ello el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública implementó el Portal de Obligaciones de Transparencia (POT), para que las dependencias del Gobierno Federal incluyeran ahí la información respectiva. Por tanto, el Órgano Desconcentrado actualizó en el POT la información correspondiente a las fracciones del artículo 7 de la referida Ley, las que son aplicables a la PROFEDET, siendo las siguientes:

- I. La estructura orgánica de la Procuraduría;
- II. Las facultades de cada unidad administrativa;
- III. El directorio de servidores públicos, desde el nivel de jefe de departamento o sus equivalentes;
- IV. La remuneración mensual por puesto, incluso el sistema de compensación, según lo establezcan las disposiciones correspondientes;
- V. Datos de la Unidad de Enlace;
- VII. Los servicios que se ofrecen;
- X. Los resultados de las auditorías;
- XIII. Las contrataciones que se hayan celebrado en términos de la legislación aplicable, detallado por cada contrato;
- XIV. El marco normativo aplicable a la PROFEDET;
- XV. Los informes que, por disposición legal, genera la Institución;
- XVI. Los mecanismos de participación ciudadana, y
- XVII. Cualquier otra información que sea de utilidad o se considere relevante.

A continuación, se inserta tabla con las calificaciones que el IFAI otorgó a la Institución en las evaluaciones que llevó a cabo a partir del segundo semestre de 2009, relativas al grado de cumplimiento de la información publicada del artículo 7 de la Ley de Transparencia, así como de las respuestas otorgadas a las solicitudes de información:

CALIFICACIÓN OTORGADA POR CADA INDICADOR

Período de evaluación	Obligaciones de Transparencia (ODT)	Indicador de Respuesta a Solicitudes de Información (RSI)	Alineación de criterios, comportamiento de las resoluciones y su cumplimiento (A3C)
Segundo semestre de 2009 (5)	66.26	86.52	95.33
Primer semestre de 2010 (6)	94.80	97.29	N/D
Segundo semestre de 2010 (7)	97.79	98.70	N/D
Primer semestre de 2011 (8)	94.03	97.32	N/D
Segundo semestre de 2011 (9)	99.90	98.57	N/D

Considerando todo lo antes informado, se concluye que la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo cumplió con las disposiciones de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

INDICADOR	Dic-2006	2007	2008	2009	2010	2011	RECOMENDACIONES ATENDIDAS
ODT	NA	NA	NA	66.26	96.29	96.96	NO HAY RECOMENDACIONES
AUE	NA	NA	NA	8.75	12.1	13.62	NO HAY RECOMENDACIONES
A3C	NA	NA	NA	95.33	N/A	N/A	NO HAY RECOMENDACIONES
RSI	NA	NA	NA	86.52	97.99	97.94	NO HAY RECOMENDACIONES

NA= No aplica derivado de que no se recibió evaluación para esos años y semestres, no existiendo soporte documental

ODT=Obligaciones de transparencia

AUE=Atención prestada por las unidades de enlace

A3C=Alineación de criterios, comportamiento de las resoluciones y su cumplimiento

RSI=Indicador de respuestas a solicitudes de información

11.10. OBSERVACIONES DE AUDITORÍAS DE LAS INSTANCIAS DE FISCALIZACIÓN EN PROCESO DE ATENCIÓN

La exigencia de la sociedad es contar con un Gobierno que utilice los recursos públicos con pulcritud y racionalidad, por lo que deben ser administrados y ejercidos con honestidad, eficiencia, eficacia, calidad y transparencia, observando estrictamente el marco jurídico y disposiciones que le son aplicables. Asimismo, reclama que las metas y objetivos de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades Paraestatales y de la Procuraduría General de la República, se cumplan en concordancia con su respectiva misión, obteniendo la ciudadanía los beneficios correspondientes.

Conforme a lo anterior, se describen las acciones de auditoría y revisiones efectuadas del 1 de diciembre de 2006 al 31 de diciembre de 2011, por las Instancias Fiscalizadoras.

- **Órgano Interno de Control en la STPS**

Con el objeto de verificar y promover en la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo, el cumplimiento de sus programas sustantivos y de la normatividad aplicable, durante el período del 1 de diciembre de 2006 al 31 de diciembre de 2011, la Secretaría de la Función Pública (SFP), a través del Órgano Interno de Control (**OIC**) en la STPS, realizó auditorías en materia de recursos humanos, materiales y financieros.

Producto de lo anterior, las áreas auditadas tanto en oficinas centrales y en las 46 Representaciones Foráneas, implementaron un conjunto de acciones de carácter correctivo y preventivo que de manera clara, permitieron documentar y presentar ante la instancia fiscalizadora dichas evidencias para su verificación y pronunciamiento por parte de la Titularidad del OIC, en el sentido de que las observaciones se consideraron solventadas.

- **Unidad de Auditoría Gubernamental de la SFP**

De igual manera, la Unidad de Auditoría Gubernamental de la Subsecretaría de Control y Auditoría de la Gestión Pública de la Secretaría de la Función Pública (**AG**), notificó a este Órgano Desconcentrado la ejecución de la Orden de Auditoría No. 038/08, con el fin de evaluar el cumplimiento de los principales objetivos, programas y metas de las actividades conferidas a la Institución, una vez concluida la auditoría, con fecha 9 de diciembre de 2008, la Unidad revisora, presentó el Informe de Auditoría, determinando cuatro observaciones clasificadas como de Mediano Riesgo (MR), mismas que fueron atendidas al 100% durante los ejercicios 2009-2010.

- **Despachos de Auditores Externos designados por la SFP**

Finalmente, y de acuerdo a los “Lineamientos de Auditoría Externa (**AEXT**) de Estados Financieros aplicables a la Administración Pública Federal”; se cuenta con los Estados Financieros Dictaminados al 31 de diciembre de 2006, 2007 y 2008, emitidos por el Despacho Externo “Alcalá, García Villegas y Asociados, S.C.” designado por la SFP para los efectos de revisión y dictaminación; por lo que corresponde a los ejercicios 2009, 2010 y 2011, la Subsecretaría de Control y Auditoría de la Gestión Pública de la SFP, a través de su Dirección de Auditorías Externas, en uso de sus atribuciones, comunicó que esa Secretaría no designaría firma de auditores externos a este Órgano Desconcentrado, en obediencia al apoyo de ahorro de recursos públicos y toda vez que no se tiene la obligatoriedad legal de dictaminar sus estados financieros.

Por tales motivos, y considerando que la PROFEDET está sujeta conforme al Código Financiero del Distrito Federal en su artículo 80, fracción I, a presentar el Dictamen por el Impuesto Sobre Nómina, la SFP designó al Despacho Externo “Alcalá, García Villegas y Asociados, S.C.”, para dictaminar sobre el cumplimiento de las Obligaciones Fiscales Establecidas en el Código Financiero del Distrito Federal para los ejercicios arriba referidos.

Por lo que respecta al ejercicio fiscal 2011, se obtuvo Dictamen en términos favorables (sin salvedades).

- **Auditoría Superior de la Federación**

Con motivo de los trabajos de revisión de la Cuenta de la Hacienda Pública Federal 2008, la Auditoría Superior de la Federación de la Cámara de Diputados (**ASF**), comunicó a la PROFEDET, la inclusión de ésta en los trabajos de auditoría 2009, y una vez concluida se determinaron 17 Recomendaciones al Desempeño, mismas que fueron implementadas durante el ejercicio 2010, por lo tanto, la Instancia Fiscalizadora consideró que el estado de trámite era de atendidas.

Para informar el número y porcentaje de observaciones de auditorías determinadas por cada instancia fiscalizadora clasificadas por rubro, y en proceso de atención al 31 de diciembre de 2011 se presenta el siguiente cuadro:

ID	RUBRO AUDITADO	OBSERVACIONES EN PROCESO AL 31-DIC-2011								TOTAL
		OIC		AG		AEXT		ASF		
		No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	
100	Recursos Humanos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
210	Adquisiciones y Arrendamiento de Servicios	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
220	Almacenes e Inventarios de Bienes de Consumo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
230	Obra Pública	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
240	Inventario y Activos Fijos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
260	Producción	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
310	Presupuesto-Gasto de Inversión	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
320	Ingresos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
330	Disponibilidades	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
340	Pasivos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
350	Presupuesto-Gasto Corriente	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
370	Fondos y Fideicomisos no considerados Entidades Paraestatales, Mandatos o Contratos Análogos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
400	Sistema de Información y Registro	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
610	Créditos Externos	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
700	Actividades Específicas Institucionales Auditoría 1/2011 Oficinas Centrales	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	2
710	Proceso de Desincorporación de la Entidad	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
800	Al desempeño	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
810	Unidades Administrativas, Sucursales, Regionales o Delegaciones y Programas Interinstitucionales 21/2011 Monterrey, Nuevo León. 32/2011 La Paz, B.C.	2	100%	0	0%	0	0%	0	0%	2
TOTAL #		4	100%	0	0%	0	0%	0	0%	4
100%										

Fuente: Unidad de Enlace con Órganos de Fiscalización de la PROFEDET y Portal de Obligaciones de Transparencia (POT) de la Institución.

Asimismo, y en cumplimiento al artículo 7, fracción X de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental; Capítulo II de su Reglamento, así como a los Lineamientos sobre la materia, el registro de los resultados de las auditorías realizadas por la Secretaría de la Función Pública, el Órgano Interno de Control en la STPS o la Auditoría Superior de la Federación según sea el caso, están disponibles en la página de Internet, vinculada a la aplicación del Portal de Obligaciones de Transparencia de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo; donde se publican el tipo de auditorías programadas y realizadas, los rubros auditados, el número de observaciones, el seguimiento de las mismas y, en su caso, las aclaraciones que correspondan.

Liga de acceso:

<http://portaltransparencia.gob.mx/pot/dependencia/showDependencia.do?method=begin&redireccionado=true& idDependencia=14111>

11.11 PROCESOS DE DESINCORPORACIÓN

No aplica a este Órgano Desconcentrado

11.12 BASES O CONVENIOS DE DESEMPEÑO Y CONVENIOS DE ADMINISTRACIÓN POR RESULTADOS

No aplica a este Órgano Desconcentrado

11.13 OTROS ASPECTOS RELEVANTES RELATIVOS A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

11.13.1 Evaluación Consistencia y Resultados CONEVAL al Programa E002.

Procuración de Justicia Laboral.

Objetivo

Uno de los objetivos del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, de acuerdo con la Ley General de Desarrollo Social, es normar y coordinar la Evaluación de las Políticas y Programas de Desarrollo Social que ejecuten las dependencias públicas.

El motivo por el cual fue sujeto a esta evaluación la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo es derivado a la emisión del Programa Anual de Evaluación para el ejercicio fiscal de 2011 y de los Programas Federales de la Administración Pública Federal (PAE 2011), emitidos conjuntamente por la Unidad Política y Control Presupuestario de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la Unidad de Evaluación de la Gestión Pública, el Desempeño Gubernamental de la Secretaría de la Función Pública y la Secretaría Ejecutiva del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social, con fecha 15 de diciembre de 2010 (oficio SSFP/ VEGDG/416/474/2010) (VQ2.SE.339/10), en particular el anexo 2 de dicho Programa en su numeral 10, en la cual contempla la realización de una Evaluación de Consistencia y Resultados (ECR) al programa "E002 Procuración de Justicia. Asignando a la Coordinación de Planeación y Proyectos Estratégicos mediante oficio 307-A-7019 el día 15 de febrero de 2011.

Objetivos de la evaluación

Evaluar la consistencia y orientación a resultados del Programa E002 Procuración de Justicia Laboral con la finalidad de proveer información que retroalimente su diseño, gestión y resultados.

Objetivos Específicos

- Analizar la lógica y congruencia en el diseño del programa, su vinculación con la planeación sectorial y nacional, la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable, así como las posibles complementariedades y/o coincidencias con otros programas federales;
- Identificar si el programa cuenta con instrumentos de planeación y orientación hacia resultados;
- Examinar si el programa ha definido una estrategia de cobertura de mediano y de largo plazo y los avances presentados en el ejercicio fiscal evaluado;
- Analizar los principales procesos establecidos en las Reglas de Operación del Programa (ROP) o en la normatividad aplicable; así como los sistemas de información con los que cuenta el programa y sus mecanismos de rendición de cuentas;
- Identificar si el programa cuenta con instrumentos que le permitan recabar información para medir el grado de satisfacción de los beneficiarios del programa y sus resultados, y
- Examinar los resultados del programa respecto a la atención del servicio al cual está orientado.

Institución Evaluadora

Conforme a su experiencia y prestigio la institución que llevó a cabo la evaluación, fue la Universidad Nacional Autónoma de México, en apego a los términos de referencia emitidos por el CONEVAL.

Por ser esta una institución de carácter público, la forma de contratación se realizó mediante la celebración de un convenio de colaboración fundado en el artículo Primero de la Ley de Adquisiciones Servicios y Arrendamientos del Sector Público y el Convenio marco celebrado entre la PROFEDET y la Universidad Nacional Autónoma de México, autorizado por la Procuradora General mediante oficio no. 58.1.221 del 27 de septiembre de 2011.

Resultados

La metodología de la evaluación se basó en un estudio de gabinete sobre la consistencia que han tenido los resultados de la entidad evaluada desde el año 2007 hasta el año 2011, mediante técnicas de estudio dictadas por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social.

Con fecha del 18 de octubre de 2011, le fue proporcionado a los evaluadores externos la documentación requerida para la realización del estudio, la interacción fue estrecha con el auditor, sosteniendo dos entrevistas de retroalimentación, la primera celebrada con los integrantes de la Coordinación de Planeación y Proyectos y la segunda con este mismo personal y con miembros de la Dirección General de Evaluaciones Externas y Financiamientos Multilaterales de la DGPYP.

El documento final de la evaluación fue entregado el día 30 de diciembre de 2011 con los resultados finales obteniendo las siguientes consideraciones:

- Se encontró que se trata de un programa clasificado como programa presupuestario de Modalidad “E” Prestación de Servicios, estando vinculado con objetivos estratégicos nacionales, sectoriales e institucionales.

Su diseño es congruente con el Reglamento de la PROFEDET, el Reglamento Interno de la STPS y el Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social, que constituyen sus documentos normativos, al carecer de Reglas de Operación del Programa (ROP), habiéndose identificado complementariedades con un programa federal, y ninguna coincidencia o duplicidad con otros. El programa tiene como propósito la conclusión de conflictos laborales reportados por la Población Objetivo, y ésta se constituye con las y los trabajadores desocupados de los ramos industriales de competencia federal y que presentan un conflicto de tipo laboral.

- En lo que respecta a instrumentos de planeación, se encontró que el programa elabora y se apega a programas de trabajo anuales, lo que le permite planear el desarrollo de sus actividades y orientarlas hacia resultados. Esta situación puede ser confirmada por el hecho de que el programa ha construido una Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), que ha sido dada de alta en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (PASH), por lo que se encuentra inmerso dentro del Sistema de Evaluación del Desempeño (SED), y por tanto, del Presupuesto Basado en Resultados (PBR).

De esta manera, la eficiencia, eficacia y la economía de la ejecución del programa puede ser medida adecuadamente. Para ello se acota como referencia, sin que ello forme parte del cuerpo de la evaluación realizada, que el programa cuenta con instrumentos indispensables de medición, como son 95 indicadores de gestión y

productos, incluyendo los 11 indicadores que se presentan en la MIR, en las dimensiones de eficiencia, eficacia, economía y calidad, que en su momento han sido identificados por el programa. Actualmente, en los documentos normativos solo se establece la medición de dos indicadores de eficacia, que son enriquecidos y complementados con indicadores adicionales, como con los antes mencionados.

De igual forma, se encontró que el programa ha desarrollado una estrategia de mediano plazo para la cobertura de la población.

La población atendida durante el período que abarca desde el ejercicio de 2007 hasta el 2011, los registros de la Población Atendida, el programa integra una base de datos sistematizada de usuarios que es actualizada mediante su operación en línea, de forma instantánea.

Por lo que respecta a la gestión del programa, se encontró que los procesos que sigue para el otorgamiento de los servicios que proporciona, consistentes en orientación y servicios de Asesoría, Conciliación y Mediación y Representación Jurídica, son congruentes con los documentos normativos y se encuentran plasmados en el correspondiente manual de organización y procesos, y que los mismos están estandarizados y sistematizados, por lo que son conocidos y utilizados tanto por las oficinas centrales y las 47 oficinas de representación que la PROFEDET tiene establecidas en distintas localidades del territorio nacional, como por el módulo de la Institución instalado en la JFCA, y por dos procuradurías móviles con las que se cuenta.

Asimismo, se encontró que el mecanismo de Registro Programático Presupuestal que utiliza el programa se apega a la técnica presupuestaria y se expresa en la clave programática presupuestaria correspondiente, registrando las erogaciones realizadas por el programa en relación a la asignación, modificación y ejercicio de los recursos presupuestarios autorizados.

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

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

Tabla de Valoración Final de la Evaluación del Programa Presupuestario E002
Procuración de Justicia Laboral.

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

11.13.2 Contacto Ciudadano (CC)

Desarrollado en los términos establecidos por la Red de Atención Ciudadana de la Presidencia de la República, el sistema Contacto Ciudadano en la PROFEDET es un espacio de atención ciudadana, en el cual la Institución recibe a sus usuarios reales y potenciales por los diferentes medios de contacto institucional: telefónico, electrónico, personalizado y de participación ciudadana. Se les brinda información sobre los objetivos y alcances de la procuración de justicia laboral bajo un enfoque de integralidad, con personal capacitado para atender y orientar a la ciudadanía, está provisto de innovaciones tecnológicas, de infraestructura moderna, y es un espacio totalmente renovado y cómodo.

Objetivos:

- Reunir en un solo espacio los servicios de contacto inicial de las personas con la Institución: telefónicos, electrónicos, personalizados, de consulta y de captación de participación ciudadana, así como la atención de quejas.
- Contar con mecanismos de participación ciudadana para conocer la opinión de los usuarios sobre la calidad de los servicios.
- Generar confianza y credibilidad en la ciudadanía mediante una atención pronta y oportuna de las necesidades legítimas de las personas.
- Garantizar valor público, transparencia y la calidad en la prestación de servicios de procuración de justicia laboral, así como información útil, oportuna y necesaria para atender sus requerimientos.
- Mejorar los trámites de acuerdo a las necesidades de los ciudadanos. Reducir al mínimo el tiempo de atención.
- Brindar un espacio cómodo y agradable al ciudadano mientras espera.

Ubicación:

Contacto Ciudadano se ubica en Dr. Vértiz 211 Col. Doctores C.P. 06720, México, D. F., su horario de atención es de 9:00 a 16:00 horas, de lunes a viernes.

En el siguiente cuadro se presentan los resultados obtenidos desde su instalación:

RESULTADOS DEL CENTRO DE CONTACTO CIUDADANO 2007-2011						
CONCEPTO	2007	2008	2009	2010	2011	TOTAL
AFORO						
Registros de Usuarios	33,155	47,006	60,028	70,106	82,985	293,280
Visitantes	8,586	8,350	8,276	11,459	15,435	52,106
Total	41,741	55,356	68,304	81,565	98,420	345,386
Quejas Recibidas	120	62	74	44	35	335

CONSULTAS AL CENTRO DE INFORMACIÓN						
Personales	1,055	2,257	3,515	6,319	15,888	29,034
Telefónicas	1,925	6,083	8,632	10,308	28,247	55,195
TOTAL	2,980	8,340	12,147	16,627	44,135	84,229
Atenciones Inmediatas Individuales	98	190	279	305	109	981
GRAN TOTAL	44,939	63,948	80,804	98,541	142,699	430,931

11.13.3 Contingencia

Con motivo de la contingencia sanitaria decretada por el Ejecutivo Federal por los casos del virus de influenza humana (AH1N1), que ordenó la suspensión de labores en la Administración Pública Federal y en el sector productivo de todo el territorio nacional, la PROFEDET, para dar cumplimiento a las disposiciones ahí contenidas, implementó el proyecto que internamente se denominó “Contingencia Sanitaria en la Procuración de Justicia Laboral en los meses de abril y mayo de 2009”, retos para un entorno externo de incertidumbre.

Durante esta emergencia, la institución concentró su operación en el servicio telefónico, por ello dicho servicio requirió ser fortalecido para la consecución de los resultados positivos que la sociedad demandaba en momentos de emergencia.

Desde su planeación hasta la conclusión de esta coyuntura, la estrategia interna consistió en conjuntar esfuerzos tanto de su capital humano, como de su infraestructura tecnológica, para operar el servicio de procuración de justicia.

Como se trató de un proyecto específico con un grado alto de complejidad, se decidió que la gestión de su implementación se apoyara en la metodología de administración de proyectos del Project Management Institute (PMI), la cual sugiere actuar en 9 áreas de conocimientos. Con este soporte en momentos de incertidumbre, se facilitó la operación y el éxito de la estrategia tomada, quedando demostrada con la recepción y atención de un total de 31,858 servicios de procuración de justicia laboral por problemáticas y conflictos asociados a dicha emergencia, este resultado fue de gran impacto para la población objetivo si se advierte que significa el 43.6% de los servicios de orientación telefónica realizados en todo el año y que representa, haber realizado 4 veces más acciones, si se compara con igual período del ejercicio que le precedió.

11.13.4 Comunicación WEB

INTRANET

La página de Intranet de la Institución se encuentra alojada en un servidor propio de la PROFEDET, con un alcance a nivel nacional, permitiendo una comunicación oportuna entre las oficinas centrales y oficinas de representación de esta Institución.

Actualmente cuenta con 10 secciones principales, la Subdirección de Informática, es la responsable de la actualización de la información entregada por los responsables de cada sección habilitada en la página.

En 2011, la Intranet fue el único medio de seguimiento interno a los pagos generados de asuntos de devolución de aportaciones régimen 73 de trabajadores representados por la PROFEDET, a través de un sistema de semáforos desarrollado por el personal adscrito a la Subdirección de Informática.

Un beneficio clave de la Intranet ha sido la oportuna entrega de información actualizada de manera rápida y consistente a las áreas y a las Procuradurías Foráneas a Nivel Nacional, ha permitido la capacitación de forma remota a Procuradurías Foráneas mediante la publicación de videoconferencias.

La Intranet ha puesto información relevante al alcance de todos los empleados con acceso a ella, al proveer información instantánea y segura en formato electrónico, se elimina el tiempo y costo asociado a la publicación, duplicación y distribución asociados a la documentación en papel.

11.14 ACCIONES Y COMPROMISOS RELEVANTES EN PROCESO DE ATENCIÓN

De conformidad a la normatividad y requerimientos previstos en los Lineamientos para la formulación del Informe de Rendición de Cuentas de la Administración Pública Federal 2006-2012, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 2012 y con vigencia a partir del día siguiente de su publicación, se informa el número, porcentaje de acciones y compromisos relevantes en proceso (AyCP), correspondientes a la primera etapa del Informe con cortes al 31-dic-11, al 30-abr-12 y al 30-junio-12, clasificadas conforme a las unidades responsables de su atención, como sigue:

Asuntos en proceso de atención.

1. Actualización del Manual de Organización y Procesos
2. Reglamento de la PROFEDET
3. Informe de Estados Financieros
4. Estado procesal actualizado de los juicios en contra de la Institución
5. Recuperación de los fondos administrados por las Afores y por el INFONAVIT (Subcuenta de vivienda 97).

Asunto concluido durante la 1era Etapa.

6. Cumplimiento de objetivos y metas

ACCIONES Y COMPROMISOS RELEVANTES EN PROCESO DE ATENCIÓN

UNIDAD RESPONSABLE	ETAPA:	INFORME ETAPA 1					
	Corte AyCP:	31-dic-11		30-abr-12		30-jun-12	
	Pdo. Reporte:	Bim . 1		Bim . 2		Bim . 3	
	Fecha Entregable:	12-mar-12		14-may-12		16-jul-12	
	Cantidad y %	No.	%	No.	%	No.	%
Coordinación de Planeación y Proyectos Estratégicos	1	17%	1	17%	1	20%	
Coordinación de Asesores / Dirección General de Asuntos Jurídicos de la STPS	1	17%	1	17%	1	20%	
Dirección de Administración	1	17%	1	17%	1	20%	
Dirección de Administración / Subprocuraduría General de Asesoría y Apoyo Técnico / Dirección General de Asuntos Jurídicos de la STPS	1	17%	1	17%	1	20%	
Coordinación de Planeación y Proyectos Estratégicos	1	17%	1	17%	0	0%	
Coordinación de Asesores / Coordinación de Planeación y Proyectos Estratégicos	1	17%	1	17%	1	20%	
TOTAL DE AyCP EN PROCESO:	6	100%	6	100%	5	100%	

Fuente: Dirección de Administración de la PROFEDET en su calidad de coordinador para la integración del IRC 2006- 2012 de la PROFEDET.