

Programa Anual de Evaluación 2024

Evaluación de Consistencia y Resultados

Programa:

**01030903, Mediación y conciliación
municipal**

Proyectos:

**010309030101, Mediación,
conciliación y función calificadora
municipal**

Agosto, 2024

Contenido

RESUMEN EJECUTIVO	3
INTRODUCCIÓN	6
Objetivo General	6
Objetivos Específicos	7
Alcances	7
CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA	9
I. DISEÑO DEL PROGRAMA	11
A. Análisis de la Justificación de la Creación y del Diseño del Programa	11
B. Análisis de la Contribución del Programa a las Metas y Estrategias Municipales.....	15
C. Análisis de la Población Potencial y Objetivo y Mecanismos de Elegibilidad.....	20
D. Evaluación y Análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados	24
E. Análisis de los Posibles Complementariedades y Coincidencias con Otros Programas Municipales.....	30
II. PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS.....	31
F. Planeación y Orientación a Resultados Instrumentos de Planeación	31
G. De la Orientación Hacia Resultados Y Esquemas O Procesos De Evaluación	33
H. De La Generación De Información	36
III. COBERTURA Y FOCALIZACIÓN	39
I. Análisis De Cobertura.....	39
IV. OPERACIÓN	42
J. Análisis De Los Procesos Establecidos En Las ROP O Normatividad Aplicable.....	42
K. Mejora Y Simplificación Regulatoria	58
L. Eficiencia Y Economía Operativa Del Programa	59
M. Sistematización De La Información	61

N. Cumplimiento Y Avance En Los Indicadores De Gestión Y Productos	62
O. Rendición De Cuentas Y Transparencia.....	63
V. PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA.....	65
VI. MEDICIÓN DE RESULTADOS	66
ANÁLISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES, AMENAZAS	73
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	77
FORMATOS DE ANEXOS.....	85



RESUMEN EJECUTIVO

La conciliación y la mediación son mecanismos alternativos de solución de controversias, tendencia nacional y municipal que busca soluciones no violentas y que son constructoras de paz; estos mecanismos favorecen directamente a todos los ciudadanos y a su entorno, ya que brinda solución a conflictos socio-jurídicos, evitando que las partes involucradas opten por procedimientos legales más complejos.

Dada la importancia de fomentar la cultura de la paz, del perdón y de la restauración de las relaciones interpersonales y sociales, es menester promover diálogo, negociación, mediación, conciliación y justicia restaurativa para la solución de sus conflictos y generar una convivencia armónica entre la ciudadanía, por lo que el Gobierno de Huixquilucan aprobó dentro de Plan de Desarrollo Municipal y la estructura programática del ejercicio fiscal 2023 el programa 01030903 Mediación y Conciliación Municipal que ejecutó la Dirección General de Servicios Ciudadanos en coordinación de las Oficinas Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras.

La evaluación que se aplicó al programa 01030903 Mediación y Conciliación Municipal con proyecto 010309030101 Mediación, Conciliación y Función Calificadora Municipal, es la de tipo de Consistencia y Resultados que luego del análisis de las evidencias proporcionadas por la Dirección General de Servicios Ciudadanos los resultados son los que se describen a continuación:

Tomo I. Diseño

Existe justificación de la creación del Diseño del Programa 01030903 Mediación y Conciliación Municipal con el proyecto 010309030101 Mediación, Conciliación y Función Calificadora Municipal. La metodología empleada para determinar la población objetivo y potencial no se encuentra del todo clara, ya que se atiende a toda la población que solicite mediación ante conflictos, faltas administrativas y a todos aquellos a quienes se les brinda asesorías en materia jurídica para atender dichos conflictos, todos los que se ven involucrados dentro de un hecho de tránsito y los que solicitan actas informativas en sus diferentes modalidades, del mismo modo no existe una metodología clara para la cuantificación de estos.

Con relación al objetivo del programa, este se vincula indirectamente a uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), el cual es el 16 Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas, así mismo mantiene relación con el Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023 y el Programa Sectorial Pilar Seguridad 2017-2023. También se determinó que el programa, sujeto de la evaluación, presentó complementariedad y coincidencias con el programa de Seguridad Pública, Protección Jurídica de las Personas y sus Bienes y Derechos Humanos, ejecutados en el mismo ejercicio fiscal.

Acerca de la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa Presupuestario Mediación y Conciliación Municipal 2023, se concluyó que, las relaciones causan efecto entre los distintos niveles de la misma son claras y lógicas, los indicadores cumplen con las características establecidas por el Manual para la Planeación, Programación y Presupuesto de Egresos Municipal para el Ejercicio Fiscal 2023.

Tomo II. Planeación y Orientación a Resultados

El Programa 01030903, Mediación y conciliación municipal con el proyecto 010309030101 Mediación, conciliación y función calificadora municipal, para su planeación tiene en primer término al Plan de Desarrollo Municipal de Huixquilucan 2022-2024, en segundo lugar, podemos ver al Presupuesto de Egresos 2023 en el que incluye la programación de metas, indicadores y los recursos presupuestarios del programa, lo anterior da soporte de un plan estratégico a corto y largo plazo.

En relación a la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), se da seguimiento a indicadores de Fin, Propósito, Componente y Actividad, cumpliendo con la lógica vertical y horizontal, por lo que se consideran suficientes para conocer si se tuvo el efecto esperado, pues no sólo reflejan resultados cuantitativos derivados de la operación del programa, como lo son el avance en el periodo de referencia, sino que encierran también un aspecto cualitativo que nos permite saber si las acciones implementadas fueron eficientes, de manera que lograron dar cumplimiento al objetivo del programa.

Cabe resaltar que la Evaluación de Consistencia y Resultados es la primera evaluación realizada al Programa 01030903, Mediación y Conciliación municipal con el proyecto 010309030101 Mediación, conciliación y función calificadora municipal, por tal motivo, no

se cuenta con información acerca de la identificación de hallazgos y Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) de evaluaciones anteriores.

Tomo III. Cobertura y Focalización

En el Programa 01030903, Mediación y conciliación municipal con el proyecto 010309030101 Mediación, conciliación y función calificadora municipal, la cobertura que documentan en el diagnóstico del Plan de Desarrollo Municipal Huixquilucan 2022-2024 atiende a toda la población del municipio la cual es de 284,965 habitantes, por ser un servicio que en general se brinda a toda la población, se tiene contabilizada la población atendida, por lo que los beneficiarios del programa y proyecto presupuestarios se proporcionan de manera trimestral mediante el PbRM-08c Avance Trimestral de Metas de Actividad por Proyecto.

Tomo IV. Operación

Se pudo constatar el procedimiento que se llevan a cabo para atender las solicitudes de los servicios que ofrece el Programa 01030903, Mediación y conciliación municipal con el proyecto 010309030101 Mediación, conciliación y función calificadora municipal, contando con un registro de las mediaciones-conciliaciones ya sean entrevistas entre las partes en conflicto, invitaciones de mediación y/o convenios de mediación-conciliación.

Se identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los servicios que ofrece el programa y se desglosa por capítulo de gasto, teniendo conocimiento de las fuentes de financiamiento municipales, estatales y federales para su operación.

Por otra parte, es importante la cuantificación y características socioeconómicas de la población atendida a través de la automatización de la información y la utilización de cedula socioeconómica, sin embargo, no se cuenta con información.

Asimismo, el programa cuenta con mecanismos bien establecidos de Rendición de Cuentas y Transparencia, en este sentido, los resultados del Programa, así como la información para monitorear su desempeño son publicados de manera trimestral y anual mediante la página web del Gobierno Municipal de Huixquilucan <https://huixquilucan.gob.mx/>.

Tomo V. Percepción de la Población Atendida

El Programa de Mediación y Conciliación Municipal no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida, por lo que no se cuenta con información.

Tomo VI. Medición de Resultados

En cuanto a la medición de resultados, el programa documenta sus resultados no solo a nivel Fin y Propósito sino también de Componente y Actividad, sin embargo, no se cuenta con hallazgos de estudios o evaluaciones, tampoco con información de estudios o evaluaciones estatales, nacionales o similares, ya que, como se había mencionado, esta es la primera evaluación que se aplica al programa. De esta manera, los resultados de los indicadores de la MIR, son positivos y suficientes para señalar que se cumple con el Propósito y contribuye al Fin.

INTRODUCCIÓN

De acuerdo a lo señalado en el artículo 134 de la Constitución Políticas de los Estados Unidos Mexicanos, en el que se establece que los recursos económicos que ejerzan los municipios se deben administrar con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez, el Gobierno Municipal de Huixquilucan 2022-2024, adquirió la responsabilidad de transparentar y rendir cuentas sobre el manejo de los recursos públicos en el desarrollo de actividades y acciones concretas a favor de la población del municipio.

El propósito fundamental de llevar a cabo una evolución anual de los programas del Gobierno de Huixquilucan es consolidar la Gestión para Resultados (GpR), resaltando la implementación de sus herramientas, entre ellas el Presupuesto basado en Resultados (PbR), la consolidación del Sistema de Evaluación de Desempeño (SED), por lo que con el fin de adquirir la responsabilidad de transparentar y rendir cuentas sobre el manejo de los recursos públicos en el desarrollo de actividades y acciones concretas a favor de la población del municipio.

Objetivo General

Evaluar la consistencia y orientación a resultados del programa presupuestario 01030903, Mediación y Conciliación Municipal, tiene como finalidad analizar el diseño, operación y

medición de resultados con el objetivo de identificar áreas de mejora en cualquiera de los aspectos analizados.

Objetivos Específicos

- Analizar la lógica y congruencia en el diseño del programa, su vinculación con la planeación municipal, la consistencia entre el diseño y la normatividad aplicable, así como las posibles complementariedades y/o coincidencias con otros programas municipales;
- 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 los programas 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 problema para el que fue creado.

Alcances

Contar con un diagnóstico sobre la capacidad institucional, organizacional y de gestión del programa orientada hacia resultados. Además de proveer información que retroalimente el diseño, la gestión y los resultados del programa.

De esta manera, el sujeto a evaluación es el programa “01030903 Mediación y Conciliación Municipal” que ejecutó la Dirección General de Servicios Ciudadanos en coordinación con las Oficinas Mediatoras, Conciliadoras y Calificadoras, corresponde al ejercicio de Evaluación 2024, y se encuentra referido al Programa Anual de Evaluación PAE 2024, así como en los Términos de Referencia de la Evaluación de Consistencia y Resultados del Programa, mismos que se encuentran publicados en el portal web municipal www.huixquilucan.gob.mx.

Los Términos de Referencia de la Evaluación de Consistencia y Resultados para la evaluación del Programa 01030903, Mediación y conciliación municipal con el proyecto 010309030101 Mediación, conciliación y función calificadora municipal, está conformada por 51 preguntas de las cuales 34 fueron respondidas mediante un esquema binario (Sí/NO) y 17 preguntas que no tienen respuestas binarias por lo que no incluyen niveles de respuestas, todas ellas se respondieron en base en un análisis sustentado en evidencia documental y haciendo explícitos los principales argumentos empleados en el mismo, dichas preguntas están divididas en los siguientes apartados:

APARTADO	PREGUNTAS	TOTAL
Diseño	1-13	13
Planeación y Orientación a Resultados	14-22	9
Cobertura y Focalización	23-25	3
Operación	26-42	17
Percepción de la Población Atendida	43	1
Medición de Resultados	44-51	8
TOTAL	51	51

En el primer apartado, Diseño del Programa, se describen las características, se analiza la justificación de la creación y diseño del Programa, se observa la contribución a las metas y estrategias municipales, así como la población potencial y objetivo, la matriz de indicadores y la lógica horizontal de la misma.

El segundo apartado de Planeación y Orientación a Resultados del Programa, se analizan los instrumentos de planeación, la orientación hacia resultados.

En tercer apartado de Cobertura y Focalización del Programa se evalúa si este logra una cobertura extensa y adecuada, considerando su Fin y Propósito establecidos en su MIR.

En el apartado de Operación, se analizan las principales actividades y procesos establecidos en la normatividad aplicable, así como la selección de beneficiarios y/o proyectos.

En el quinto apartado de Percepción de la Población Atendida se, se examina si el programa cuenta con instrumentos que le permitan medir el grado de satisfacción de sus beneficiarios.

En el sexto apartado se encuentra los Resultados del Programa, donde se analiza la medición de resultados del Programa presupuestario, respecto a la atención del problema para el que fue creado.

Aunado a ello también se realizó el Análisis de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas, se integra una tabla en el que se redacta un análisis FODA por cada apartado de la evaluación, además se agregan las recomendaciones pertinentes derivadas del análisis de gabinete. Se presentan las Conclusiones y Recomendaciones obtenidas de dicha evaluación.

En lo que se refiere a la Ficha Técnica, se presentan los datos generales de la Unidad Administrativa evaluadora. Y, por último, se presentan los Formatos de Anexos correspondientes.

CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA

La Estructura Programática 2023 a la que pertenece el programa evaluado es la siguiente: Programa 01030903, Mediación y conciliación municipal con el proyecto 010309030101 Mediación. Tiene como Dependencia General, P00 Atención Ciudadana y Dependencia auxiliar 108 Oficialía Mediadora – Conciliadora y 164 Oficialía Conciliadora.

La Dirección General de Servicios Ciudadanos es la responsable y las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras son las encargadas de la ejecución del programa.

Como política pública el Programa 01030903, Mediación y conciliación municipal con el proyecto 010309030101 Mediación, conciliación y función calificadora municipal impacta tanto en el Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023, como el Programa Sectorial Pilar Seguridad 2017-2023.

En el Plan de Desarrollo Municipal 2022-2024 Huixquilucan, se encuentra definido en el Pilar Temático 4: Huixquilucan Seguro, tema: Mediación y conciliación y que plasma la siguiente estrategia.

Tema: Mediación y Conciliación
Programa: Mediación y Conciliación Municipal

Pilar 4: Seguridad		
Tema de desarrollo: Mediación y conciliación	Contribución Directa	Contribución Indirecta
Programa presupuestario: Mediación y conciliación municipal	16.3 16.5 16.6 16.b	N/A
ODS		
Objetivo	Estrategia	Línea de Acción
41. Contribuir al ejercicio de la promoción vecinal mediante la función de mediación, conciliación y calificadora de la autoridad municipal	41.1. Establecer mecanismos para la recepción de las quejas vecinales establecidas y disminuir conflictos y controversias entre la población	41.1.1. Desahogo de audiencias entre las partes en conflicto y firma de convenios.  41.1.2. Sanciones procedentes de las faltas administrativas contempladas y calificadas en el Bando Municipal. 

I. DISEÑO DEL PROGRAMA

A. Análisis de la Justificación de la Creación y del Diseño del Programa

Con base en la identificación que la dependencia, entidad y/o la unidad responsable del programa hayan realizado del problema o necesidad que se espera resolver con la ejecución del programa se debe realizar un análisis que permita contestar las siguientes preguntas:

1. El problema o necesidad prioritaria que busca resolver el programa está identificado en un documento que cuenta con la siguiente información:

- a) El problema o necesidad se formula como un hecho negativo o como una situación que puede ser revertida.
- b) Se define la población que tiene el problema o necesidad.
- c) Se define el plazo para su revisión y su actualización.

Si el programa no cuenta con documentación ni evidencias de que el problema o necesidad esté identificado, se considera información *inexistente* y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Respuesta: Si, Nivel 3

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none">• El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, y• El problema no cumple con las características establecidas en la pregunta.
2	<ul style="list-style-type: none">• El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, y• El problema cumple con al menos una de las características establecidas en la pregunta.
3	<ul style="list-style-type: none">• El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver, y• El problema cumple con todas las características establecidas en la pregunta.
4	<ul style="list-style-type: none">• El programa tiene identificado el problema o necesidad que busca resolver,• El problema cumple con todas las características establecidas en la pregunta, y

	<ul style="list-style-type: none"> • El programa actualiza periódicamente la información para conocer la evolución del problema.
--	---

Con el objetivo de cumplir con las atribuciones contenidas en el Título V de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México, el cual refiere “la función mediadora-conciliadora y de la calificadora de los ayuntamientos”. Así como de intervenir en las controversias que sean sometidas a su conocimiento por los vecinos o por las autoridades municipales, invitando a los participantes al diálogo y proponiendo una solución, a efecto de conciliar mediante un convenio.

En el programa de Mediación Conciliación Municipal los conflictos son resueltos de manera pacífica a través de la justicia restaurativa, bajo los principios de: Voluntariedad, Confidencialidad, Neutralidad, Imparcialidad, Equidad, Legalidad, Honestidad, Oralidad, Consentimiento, Gratuidad. Con fundamento en el artículo 20 de la Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México. Obteniendo un convenio de mediación con efectos de cosa juzgada.

En Municipio de Huixquilucan se desempeña bajo los lineamientos de la Ley de Mediación Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México, así como del Reglamento de Mediación y Conciliación del Municipio de Huixquilucan.

2. Existe un diagnóstico del problema que atiende el programa que describa de manera específica:

- a) Causas, efectos y características del problema.
- b) Cuantificación y características de la población que presenta el problema.
- c) Ubicación territorial de la población que presenta el problema.
- d) El plazo para su revisión y su actualización.

Si el programa no cuenta con un diagnóstico del problema al que atiende, se considera información *inexistente* y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Respuesta: Si, Nivel 4

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con documentos, información y/o evidencias que le permiten conocer la situación del problema que pretende atender, y • El diagnóstico no cumple con las características establecidas en la pregunta.
2	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con documentos, información y/o evidencias que le permiten conocer la situación del problema que pretende atender, y • El diagnóstico cumple con una de las características establecidas en la pregunta.
3	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con documentos, información y/o evidencias que le permiten conocer la situación del problema que pretende atender, y • El diagnóstico cumple con dos de las características establecidas en la pregunta.
4	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con documentos, información y/o evidencias que le permiten conocer la situación del problema que pretende atender, y • El diagnóstico cumple con todas las características establecidas en la pregunta, y • El programa señala un plazo para la revisión y actualización de su diagnóstico en algún documento.

El programa de 01030903 Mediación y Conciliación Municipal cuenta la describe causas, efectos y características del problema, en particular se encuentran plasmados en su árbol de problemas, los cuales están contenidas dentro del Pilar 4 Seguridad: Municipio con Seguridad y Justicia establecido en el Plan de Desarrollo Municipal 2022-2024.

Efecto Superior: No se resolver los conflictos y controversias dirimidas de conformidad al marco jurídico aplicable.

Efectos: Deficiencia en el seguimiento a las infracciones administrativas

Problema: Las instancias mediación, conciliación y función calificador municipal cuentan con recursos limitados para el desempeño de sus funciones.

Causas:

- Los ciudadanos no asisten en tiempo y forma a las citas de partes.
- Incipientes mecanismos para calificar y sancionar faltas administrativas
- Las partes no estén dispuestas a negociar, la ausencia de demanda, probar la verdad de los hechos.

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

Si el programa no cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo, se considera información *inexistente* y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Respuesta: Si, Nivel 4

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población objetivo, y • La justificación teórica o empírica documentada no es consistente con el diagnóstico del problema.
2	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población objetivo, y • La justificación teórica o empírica documentada es consistente con el diagnóstico del problema.
3	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población objetivo, y • La justificación teórica o empírica documentada es consistente con el diagnóstico del problema, y • Existe(n) evidencia(s) (nacional o internacional) de los efectos positivos atribuibles a los beneficios o los apoyos otorgados a la población objetivo.
4	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con una justificación teórica o empírica documentada que sustente el tipo de intervención que el programa lleva a cabo en la población objetivo, y • La justificación teórica o empírica documentada es consistente con el diagnóstico del problema, y • Existe(n) evidencia(s) (nacional o internacional) de los efectos positivos atribuibles a los beneficios o apoyos otorgados a la población objetivo, y • Existe(n) evidencia(s) (nacional o internacional) de que la intervención es más eficaz para atender la problemática que otras alternativas.

La problemática del Programa 01030903 Mediación y Conciliación Municipal, se describe en el diagnóstico del Plan de Desarrollo Municipal, aunado a ello la Mediación Conciliación es un medio alternativo de solución de conflictos, la Corte Interamericana de Derechos Humanos la avala, la reforma constitucional al artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2008, introduce al orden jurídico nacional, los mecanismos alternativos de resolución de controversias, como un derecho humano y la posibilidad de que sean las partes las que resuelvan su conflicto sin necesidad de que el Estado intervenga de forma directa. se rige bajo la Ley de Mediación Conciliación del Estado de México.

B. Análisis de la Contribución del Programa a las Metas y Estrategias Municipales

4. El Propósito del programa está vinculado con los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o municipal considerando que:

- a) Existen conceptos comunes entre el Propósito y los objetivos del programa sectorial, especial o institucional, por ejemplo: población objetivo.
- b) El logro del Propósito aporta al cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del programa sectorial, especial o institucional.

Si el programa no cuenta con un documento en el que se establezca con qué objetivo(s) del programa sectorial, especial o institucional se relaciona el Propósito, se considera información *inexistente* y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Respuesta: Si, Nivel 4

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none">• El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o municipal, y

	<ul style="list-style-type: none"> No es posible determinar vinculación con los aspectos establecidos en la pregunta.
2	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o municipal, y Es posible determinar vinculación con uno de los aspectos establecidos en la pregunta.
3	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivo(s) del programa sectorial, especial, institucional o municipal, y Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta.
4	<ul style="list-style-type: none"> El programa cuenta con un documento en el que se establece la relación del Propósito con los objetivo(s) del programa sectorial, especial, institucional o municipal, y Es posible determinar vinculación con todos los aspectos establecidos en la pregunta, y El logro del Propósito es suficiente para el cumplimiento de alguna(s) de la(s) meta(s) de alguno(s) de los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o municipal.

El programa 01030903 Mediación y Conciliación Municipal cuenta con un propósito de la MIR tipo, el cual establece que la población del municipio cuenta con instancias promotoras de la paz vecinal. Por lo que se considera que este tiene una relación con los objetivos sectorial, especial, institucional y/o municipal.

Así mismo programa 01030903 Mediación y Conciliación Municipal se encuentra dentro del programa sectorial Piral Seguridad 2017-2023 con relación a la impartición de justicia y combate a la impunidad, donde el acceso a la justicia, además de ser un derecho, es una condición para la buena marcha de la sociedad, pues es la manera como se resuelven pacífica e institucionalmente los conflictos y diferencias inherentes a la vida en sociedad. Atendiendo al Objetivo De Seguridad 5: Fortalecer y ampliar las capacidades de la Fiscalía General de Justicia del Estado de México (FGJEM). Actualmente no se cuenta con programa Sectorial Piral Seguridad 2023- 2029 actualizado y publicado debido que el gobierno del

Estado de México se encuentra trabajando en su elaboración.

Aunado a ello el programa contribuye a las metas propuestas por Naciones Unidas en su estrategia internacional de la Agenda 2030 con el Objetivo 16 Paz y Justicia e Instituciones Sólidas: Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, con las siguientes metas:

- 16.3 Promover el estado de derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos
- 16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas
- 16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.
- 16. b Promover y aplicar leyes y políticas no discriminatorias en favor del desarrollo sostenible.

5. ¿Con cuáles metas y objetivos, así como estrategias transversales del Plan Nacional de Desarrollo vigente está vinculado el objetivo sectorial, especial, institucional o nacional relacionado con el programa?

El Programa 01030903 Mediación y conciliación municipal con el proyecto 010309030101 Mediación, conciliación y función calificador municipal se encuentra vinculado a Planes de Desarrollo Nacional, Estatal y Municipal:

Plan de Desarrollo Nacional

Tema 1: Política y Gobierno

Subtema: Recuperar el estado de derecho

Plan de Desarrollo del Estado de México 2023-2029

Eje Transversal 2. Construcción de la Paz y Seguridad

Objetivo

T 2.6 Garantizar el derecho humano de los mexiquenses de acceder a la justicia, a través de elevar la eficacia y eficiencia de los sistemas encargados de su procuración e impartición.

Estrategia

T 2.6.1 Impulsar y promover el respeto, la defensa y protección de los derechos humanos, la equidad de género, la cultura de la paz, así como los medios alternos de solución de controversias y los programas de atención de víctimas y ofendidos del delito

Línea de acción

T 2.6.1.1 Promover y robustecer la mediación y conciliación en todos los ámbitos jurisdiccionales y administrativos

T 2.6.1.3 Mejorar las condiciones materiales de las oficinas de atención a la ciudadanía en las instituciones de seguridad e impartición de justicia, para brindar servicios dignos y humanizados.

T 2.6.1.5 Promover la resolución oportuna de las infracciones administrativas y conflictos comunitarios, atendiendo los principios de la Justicia Cívica, a fin de prevenir el escalamiento de la violencia.

Plan de Desarrollo Municipal de Huixquilucan 2022-2024

Pilar 4: Seguridad: Municipio Con Seguridad Y Justicia

Objetivo:

41. Contribuir al ejercicio de la promoción vecinal mediante la función de mediación, conciliación y calificadora de la autoridad municipal.

Estrategia:

41.1. Establecer mecanismos para la recepción de las quejas vecinales establecidas y disminuir conflictos y controversias entre la población.

Líneas de acción:

41.1.1. Desahogo de audiencias entre las partes en conflicto y firma de convenios.

41.1.2. Sanciones procedentes de las faltas administrativas contempladas y calificadas en el Bando Municipal.

No procede valoración cuantitativa.

6. ¿Cómo está vinculado el Propósito del programa con los Objetivos del Desarrollo Sostenible, Agenda 2030?

a) Directa: El logro del Propósito es suficiente para el cumplimiento de al menos uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible Agenda 2030.

b) Indirecta: El logro del Propósito aporta al cumplimiento de al menos uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible Agenda 2030.

c) Inexistente: El logro del Propósito no aporta al cumplimiento de al menos uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible Agenda 2030.

El propósito del programa se encuentra alineado a los Objetivos de Desarrollo Sostenible Agenda 2030 con los siguientes objetivos y metas:

Contribución Directa:

Objetivo 16 Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, con las siguientes metas:

- 16.3 Promover el estado de derecho en los planos nacional e internacional y garantizar la igualdad de acceso a la justicia para todos
- 16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas
- 16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.
- 16. b Promover y aplicar leyes y políticas no discriminatorias en favor del desarrollo sostenible.

Contribución Indirecta: No cuenta con contribución indirecta

Pilar 4: Seguridad		 Vinculación con las metas de la Agenda 2030	
Tema de desarrollo: Mediación y conciliación		Contribución Directa	Contribución Indirecta
Programa presupuestario: Mediación y conciliación municipal		16.3 16.5 16.6 16.b	N/A
ODS			
Objetivo	Estrategia	Línea de Acción	
41. Contribuir al ejercicio de la promoción vecinal mediante la función de mediación, conciliación y calificadora de la autoridad municipal	41.1. Establecer mecanismos para la recepción de las quejas vecinales establecidas y disminuir conflictos y controversias entre la población	41.1.1. Desahogo de audiencias entre las partes en conflicto y firma de convenios.  41.1.2. Sanciones procedentes de las faltas administrativas contempladas y calificadas en el Bando Municipal. 	

No procede valoración cuantitativa.

C. Análisis de la Población Potencial y Objetivo y Mecanismos de Elegibilidad

Definiciones de población potencial, objetivo y atendida

- Se entenderá por *población potencial* a la población total que presenta la necesidad y/o problema que justifica la existencia del programa y que por lo tanto pudiera ser elegible para su atención.
- Se entenderá por *población objetivo* a la población que el programa tiene planeado o programado atender para cubrir la población potencial, y que cumple con los criterios de elegibilidad establecidos en su normatividad.
- Se entenderá por *población atendida* a la población beneficiada por el programa en un ejercicio fiscal.

Población potencial y objetivo

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

- a) Unidad de medida.
- b) Están cuantificadas.
- c) Metodología para su cuantificación y fuentes de información.
- d) Se define un plazo para su revisión y actualización.

Si el programa no tiene un documento oficial y/o diagnóstico en que se definan las poblaciones, potencial y objetivo, o el documento oficial y/o diagnóstico no cuenta con al menos una de las características establecidas en la pregunta, se considera información *inexistente* y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

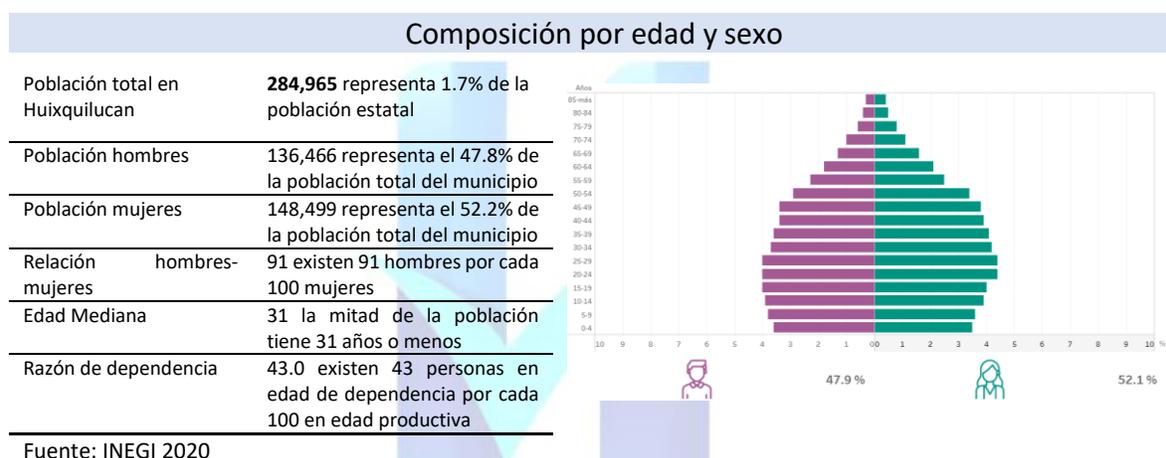
Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Respuesta: Si, Nivel 3

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none">• El programa tiene definidas las poblaciones (potencial y objetivo), y• Las definiciones no cumplen con las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none">• El programa tiene definidas las poblaciones (potencial y objetivo), y• Las definiciones cumplen con al menos una de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none">• El programa tiene definidas las poblaciones (potencial y objetivo), y• Las definiciones cumplen todas las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none">• El programa tiene definidas las poblaciones (potencial y objetivo), y• Las definiciones cumplen todas las características establecidas, y• Existe evidencia de que el programa actualiza (según su metodología) y utiliza las definiciones para su planeación.

En el Plan de Desarrollo Municipal de Huixquilucan, Estado de México 2022-2024, así como en la Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de La Paz Social para el Estado de México, 2010, señala que la mediación y la conciliación tienen la finalidad de facilitar los medios para la resolución de conflictos, fomentando una cultura de paz y de restauración de las relaciones interpersonales y sociales. Por lo que el municipio atiende a toda la población

que lo solicita, es así que la población objetivo es el total del municipio de Huixquilucan que de acuerdo con el censo de población de 2020 por el INEGI, Huixquilucan tiene una población de 284,965 en 2020, 148,499 mujeres que representa el 52.2% y 136,466 hombres que representa el 47.8%, la edad mediana es de 31 años, la tasa de crecimiento es del 1.7%, 91 hombres por cada 100 mujeres, 41,152 es la población Infantil de 0 a 9 años, 45,262 Adolescentes de 10 a 19 años, 47,696 jóvenes, 117,347 Adultos de 30 a 59 años y 33,442 Adultos mayores de 60 años y más, 7.8 de población de 65 años y más.



8. Existe información que permita conocer quiénes reciben los apoyos del programa (padrón de beneficiarios) que:

- a) Incluya las características de los beneficiarios establecidas en su documento normativo.
- b) Incluya el tipo de apoyo otorgado.
- c) Esté sistematizada e incluya una clave única de identificación por beneficiario que no cambie en el tiempo.
- d) Cuente con mecanismos documentados para su depuración y actualización.

Si el programa no cuenta con información de los beneficiarios del programa o la información no cuenta con al menos una de las características establecidas en la pregunta, se considera información *inexistente* y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Respuesta: Si, Nivel 3

Nivel	Criterios
1	• La información de los beneficiarios cumple con una de las características establecidas.
2	• La información de los beneficiarios cumple con dos de las características establecidas.
3	• La información de los beneficiarios cumple con tres de las características establecidas.
4	• La información de los beneficiarios cumple con todas las características establecidas.

La información que integra el registro de beneficiarios, es el nombre de las personas que solicitan el servicio y de en qué comunidad viven y esta información solo se utiliza estadísticamente, ya que sus datos son confidenciales. La base de datos de los infractores al Bando Municipal se actualiza en las plataformas: Registro Nacional de Detenciones “Plataforma México” y Sistema de Faltas Administrativas, de la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Estado de México.



Fuente: Secretaría de Seguridad Ciudadana del Estado de México

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

Después de revisar y analizar el Plan de Desarrollo Municipal, así como el Programa Anual 2023 del programa Medición y Conciliación Municipal con proyecto Mediación y Función Calificadora Municipal no cuenta con información socioeconómica de beneficiarios. Solo se tiene registro de las mediaciones con fechas, tipo de conflicto y clave de convenio. Esta información es recabada por las oficialías Mediadoras-Conciliadoras.

No procede valoración cuantitativa.

D. Evaluación y Análisis de la Matriz de Indicadores para Resultados

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

Si no se identifica al menos uno de los elementos del resumen narrativo de la MIR (Fin, Propósito, Componentes y Actividades) en las ROP o documento normativo del programa, se considera información inexistente y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Respuesta: Si, Nivel 4

Nivel	Criterios
1	• Algunas de las Actividades de la MIR se identifican en las ROP o documento normativo del programa.
2	• Algunas de las Actividades y todos los Componentes de la MIR se identifican en las ROP o documento normativo del programa.
3	• Algunas de las Actividades, todos los Componentes y el Propósito de la MIR se identifican en las ROP o documento normativo del programa.
4	• Algunas de las Actividades, todos los Componentes, el Propósito y el Fin de la MIR se identifican en las ROP o documento normativo del programa.

El programa Mediación y Conciliación Municipal cuenta con una MIR la cual se puede encontrar en los anexos del Plan de Desarrollo Municipal 2022-2024, dicha MIR contiene Fin, Propósito, Componente y Actividad de la siguiente manera según su resumen narrativo:

Tipo de indicador	Resumen narrativo
Fin	Contribuir al ejercicio de la promoción vecinal mediante la función de mediación, conciliación y calificadora de la autoridad municipal.
Propósito	La población del municipio cuenta con instancias promotoras de la paz vecinal.
Componentes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mecanismos para la recepción de las quejas vecinales establecidos para dirimir conflictos y controversias entre la población. 2. Conflictos y controversias dirimidas de conformidad al marco jurídico aplicable. 3. Mecanismos aplicados para calificar y sancionar faltas administrativas.
Actividades	<ol style="list-style-type: none"> 1.1. Citación a las partes vecinales en conflicto para dirimir diferendos en inconformidades. 2.1. Desahogo de audiencias entre las partes en conflicto. 2.2. Expedición de actas informativas a la ciudadanía. 3.1. Sanciones procedentes de las Faltas administrativas contempladas y calificadas en el Bando Municipal 3.2. Expedición de recibos oficiales por concepto de multas conforme al marco jurídico aplicable. 3.3. Otorgamiento de boletas de libertad.

Cumpliendo con la lógica vertical y lógica horizontal. La primera, comprende el resumen narrativo y los supuestos, mientras que la segunda, se enfoca en el resumen narrativo, indicadores y medios de verificación.

De la lógica horizontal de la matriz de indicadores para resultados

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

- a) Nombre.
- b) Definición.
- c) Método de cálculo.

- d) Unidad de Medida.
- e) Frecuencia de Medición.
- f) Línea base.
- g) Metas.
- h) Comportamiento del indicador (ascendente, descendente).

Si el programa no cuenta con Fichas Técnicas de sus indicadores, se considera información *inexistente* y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Respuesta: Si, Nivel 4

Nivel	Criterios
1	• Del 0% al 49% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
2	• Del 50% al 69% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
3	• Del 70% al 84% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
4	• Del 85% al 100% de las Fichas Técnicas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.

La MIR del programa Mediación y Conciliación Municipal, cada uno de los indicadores cuenta con: Nombre del Indicador, definición, método de cálculo, unidad de medida, frecuencias de medición, línea base, metas relacionadas y comportamiento del indicador, lo anterior se ve reflejado en el Ficha técnica de diseño de indicadores estratégicos o de gestión en el cual se anota la distribución numérica de las variables que se comprometen para el ejercicio anual (puede ser mensual, trimestral, semestral o anual). Y la Ficha de seguimiento de los indicadores por programa en el que se refleja el cumplimiento o comportamiento trimestral de las variables.

Distribución numérica de las variables de manera anual



MUNICIPIO	HUIXQUILUCAN	095					
PbRM-01d FICHA TECNICA DE DISEÑO DE INDICADORES ESTRATEGICOS O DE GESTION 2023							
PRO							
PILAR DE DESARROLLO/EJE TRANSVERSAL:	PILAR 4 SEGURIDAD: MUNICIPIO CON SEGURIDAD Y JUSTICIA						
TEMA DE DESARROLLO:	Mediación y conciliación						
PROGRAMA PRESUPUESTARIO:	01030903 Mediación y conciliación municipal						
PROYECTO:	010309030101 Mediación, conciliación y función calificadora municipal						
OBJETIVO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO:	Objetivo: Contribuir al ejercicio de la promoción vecinal mediante la función de mediación y conciliación.						
DEPENDENCIA GENERAL:	P00 ATENCIÓN CIUDADANA						
DEPENDENCIA AUXILIAR:	108 OFICIALIA MEDIADORA - CONCILIADORA						
ESTRUCTURA DEL INDICADOR							
NOMBRE DEL INDICADOR:	TASA DE VARIACIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA A TRAVÉS DE LAS FUNCIONES DE MEDIACIÓN, CONCILIACIÓN MUNICIPAL						
FORMULA DE CALCULO:	POBLACION ATENDIDA A TRAVÉS DE LAS FUNCIONES DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN MUNICIPAL EN EL AÑO ACTUAL / POBLACION ATENDIDA A TRAVÉS DE LAS FUNCIONES DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN MUNICIPAL EN EL AÑO ANTERIOR * 100						
INTERPRETACION:	La población del municipio cuenta con instancias promotoras de la paz vecinal						
DIMENSION QUE ATIENDE:	EFICIENCIA	FRECUENCIA DE MEDICION: ANUAL					
FACTOR DE COMPARACION:	315	TIPO DE INDICADOR: ESTRATEGICO					
DESCRIPCION DEL FACTOR DE COMPARACION:	Municipal						
LINEA BASE:							
CALENDARIZACIÓN TRIMESTRAL							
VARIABLES DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	TIPO DE OPERACION	TRIM 1	TRIM 2	TRIM 3	TRIM 4	META ANUAL
A. POBLACION ATENDIDA A TRAVÉS DE LAS FUNCIONES DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN MUNICIPAL EN EL AÑO ACTUAL	Mediación/Conciliación	Sumable	6	6	6	6	24
B. POBLACION ATENDIDA A TRAVÉS DE LAS FUNCIONES DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN MUNICIPAL EN EL AÑO ANTERIOR	Mediación/Conciliación	Sumable	6	6	6	6	24
RESULTADO ESPERADO			100	100	100	100	100
DESCRIPCION DE LA META ANUAL:							
Promover la paz vecinal							
MEDIOS DE VERIFICACION:							
Registros Administrativos							
METAS DE ACTIVIDAD RELACIONADA Y AVANCES:							
Asistir a las partes en conflicto, para facilitar las vías de diálogo, proponiendo alternativas y soluciones al conflicto							

Elaboró
Responsable de la Dependencia Auxiliar
Oficial Conciliador Rafael Flores Rojas

Validó
Titular de la Dependencia General
Directora General de Servicios Ciudadanos María José Rueda Beirana

Seguimiento de los indicadores



SISTEMA DE COORDINACIÓN HACENDARIA DEL ESTADO DE MÉXICO CON SUS MUNICIPIOS
PdRM-8b FICHA TÉCNICA DE SEGUIMIENTO DE INDICADORES 2023
DE GESTIÓN O ESTRATÉGICO

PILAR TEMÁTICO / EJE TRANSVERSAL:	PILAR 4 SEGURIDAD; MUNICIPIO CON SEGURIDAD Y JUSTICIA			PRO							
TEMA DE DESARROLLO:	Mediación y conciliación										
PROGRAMA PRESUPUESTARIO:	01030903 Mediación y conciliación municipal										
PROYECTO:	010309030101 Mediación, conciliación y función calificadora municipal										
OBJETIVO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO:	Objetivo: Contribuir al ejercicio de la promoción vecinal mediante la función de mediación y conciliación.										
DEPENDENCIA GENERAL:	P00 ATENCIÓN CIUDADANA										
DEPENDENCIA AUXILIAR:	108 OFICIALIA MEDIADORA - CONCILIADORA										
ESTRUCTURA DEL INDICADOR											
NOMBRE DEL INDICADOR:	NP-912 TASA DE VARIACIÓN DE LA POBLACION ATENDIDA A TRAVÉS DE LAS FUNCIONES DE MEDIACION, CONCILIACION MUNICIPAL										
FORMULA DE CALCULO:	POBLACION ATENDIDA A TRAVÉS DE LAS FUNCIONES DE MEDIACION Y CONCILIACION MUNICIPAL EN EL AÑO ACTUAL / POBLACION ATENDIDA A TRAVÉS DE LAS FUNCIONES DE MEDIACION Y CONCILIACION MUNICIPAL EN EL AÑO ANTERIOR * 100										
INTERPRETACION:	La población del municipio cuenta con instancias promotoras de la paz vecinal										
DIMENSION QUE ATIENDE:	EFICIENCIA	FRECUENCIA DE MEDICION:	ANUAL								
DESCRIPCION DEL FACTOR DE COMPARACION:	Municipal										
ÁMBITO GEOGRÁFICO:											
COBERTURA:											
LINEA BASE											
COMPORTAMIENTO DE LAS VARIABLES DURANTE EL TERCER TRIMESTRE											
VARIABLE	UNIDAD DE MEDIDA	OPERACIÓN META ANUAL	AVANCE TRIMESTRAL		AVANCE ACUMULADO						
			PROGRAMADO	%	ALCANZADO	%	PROGRAMADO	%	ALCANZADO	%	
POBLACION ATENDIDA A TRAVÉS DE LAS FUNCIONES DE MEDIACION Y CONCILIACION MUNICIPAL EN EL AÑO ACTUAL	Reporte	Sumable	24	6	25%	6	25%	18	75%	18	75%
POBLACION ATENDIDA A TRAVÉS DE LAS FUNCIONES DE MEDIACION Y CONCILIACION MUNICIPAL EN EL AÑO ANTERIOR	Reporte	Sumable	24	6	25%	6	25%	18	75%	18	75%
COMPORTAMIENTO DEL INDICADOR											
DESCRIPCION DE LA META ANUAL											
Promover la paz vecinal											
META ANUAL	TERCER TRIMESTRE				AVANCE ACUMULADO						
	PROGRAMADO	ALCANZADO	EFECTIVO %	SEMAFORO	PROGRAMADO	ALCANZADO	EFECTIVO %	SEMAFORO			
24	6	6	100%	100%	18	18	100.00	100.00			
DESCRIPCION DE RESULTADOS Y JUSTIFICACION DE CASO DE VARIACION SUPERIOR A +- 19 POR CIENTO RESPECTO A LO PROGRAMADO											
EVALUACION DEL INDICADOR											
Elaboró			Vo. Bo.								
Oficial Conciliador Rafael Flores Rojas			Titular de la UIFFE Raúl Martínez Hernández								

12. Las metas de los indicadores de la MIR del programa tienen las siguientes características:

- a) Cuentan con unidad de medida.
- b) Están orientadas a impulsar el desempeño, es decir, no son laxas.
- c) Son factibles de alcanzar considerando los plazos y los recursos humanos y financieros con los que cuenta el programa.

Si las metas del programa no cumplen con alguna de las características establecidas, se considera información *inexistente* y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Respuesta: Si, Nivel 4

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> Del 0% al 49% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> Del 50% al 69% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> Del 70% al 84% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> Del 85% al 100% de las metas de los indicadores del programa tienen las características establecidas.

Las metas de los indicadores del programa Medición y Conciliación Municipal con proyecto 010309030101 Mediación, Conciliación y Función Calificadora Municipal, se identifican en las Fichas Técnicas de Diseño de Indicadores Estratégicos o de Gestión PbRM-01d

El programa establece sus metas de acuerdo a los Informes, Reportes Registros y Bitácoras de:

- Intervenir en controversias entre las partes facilitando la comunicación entre ellas, con el objeto de construir un convenio justo.
- Asistir a las partes en conflicto para facilitar las vías de diálogo, proponiendo alternativas y soluciones al conflicto.
- Sanciones administrativas municipales que procedan por faltas o infracciones al Bando Municipal.
- Apoyar a la autoridad que corresponda en la conservación del orden público y la verificación de acuerdos para reparar daños, que en su caso causen a los bienes propiedad municipal.
- Intervenir en accidentes automovilísticos, para llegar a un convenio o dictar laudo para resolver, en definitiva.

Cada una de las metas se relacionan con los indicadores de la MIR del programa.

Resumen narrativo	Nombre del indicador	Nombre	Frecuencia y tipo	Unidad de medida	Avance
FIN					
Contribuir al ejercicio de la promoción vecinal mediante la función de mediación, conciliación y calificador de la autoridad municipal.	Tasa de variación de convenios y faltas administrativas registradas en oficialías.	((Convenios y actas por faltas administrativas registradas en el año actual/Convenios y actas por faltas administrativas registradas en el año inmediato anterior)-1) *100	Anual Estratégico	Informe	100%
PROPÓSITO					
La población del municipio cuenta con instancias promotoras de la paz vecinal.	Tasa de variación de la población atendida a través de las funciones de mediación, conciliación y calificación municipal.	((Población atendida a través de las funciones de mediación y conciliación y calificación municipal en el año actual/Población atendida a través de las funciones de mediación y conciliación y calificación municipal en el año anterior) -1) *100	Anual Estratégico	Reporte	100%
COMPONENTE					
Conflictos y controversias dirimidas de conformidad al marco jurídico aplicable.	Porcentaje de conflictos y controversias dirimidas.	(Conflictos y controversias dirimidas/Total de conflictos y controversias registradas) *100	Trimestral Gestión	Informe	100%
ACTIVIDAD					
Desahogo de audiencias entre las partes en conflicto.	Porcentaje de audiencias entre las partes en conflicto desahogadas.	(Audiencias de las partes vecinales en conflicto/Citatorios enviados a las partes vecinales en conflicto) *100	Trimestral Gestión	Reporte de mediación / conciliación	100%

E. Análisis de los Posibles Complementariedades y Coincidencias con Otros Programas Municipales

13. ¿Con cuáles programas municipales y/o acciones de desarrollo social, educativo o de seguridad en otros niveles de gobierno y en qué aspectos el programa evaluado podría tener complementariedad y/o coincidencias?

El programa de Mediación y Conciliación Municipal se encuentra en el Pilar 4: Municipio con Seguridad y Justicia del Plan de Desarrollo Municipal 2022-2024, en el que se encuentran temas y programas que tienen complementariedad con el programa en evaluación.

Pilar 4: Municipio con Seguridad y Justicia	
Tema	Programa
Seguridad con visión ciudadana	Seguridad Publica
Derechos Humanos	Derechos Humanos
Mediación y conciliación	Protección jurídica de las personas y sus bienes

No procede valoración cuantitativa.

II. PLANEACIÓN Y ORIENTACIÓN A RESULTADOS

F. Planeación y Orientación a Resultados Instrumentos de Planeación

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

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

Si el programa no cuenta con un plan estratégico para el año que se realiza la evaluación o el plan estratégico no tiene al menos una de las características establecidas en la pregunta, se considera información *inexistente* y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Respuesta: Si, Nivel 4

Nivel	Criterios
1	• El plan estratégico tiene una de las características establecidas.
2	• El plan estratégico tiene dos de las características establecidas.
3	• El plan estratégico tiene tres de las características establecidas.

4	• El plan estratégico tiene todas las características establecidas.
---	---

La unidad responsable es la Dirección General de Servicios Ciudadanos quien cuenta con un plan estratégico del programa que se encuentra descrito en el Plan de Desarrollo Municipal de Huixquilucan 2022-2024. Al mismo tiempo se cuenta con un Programa Anual en cada ejercicio fiscal en el cual se cuenta con el formato PbRM-01e Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario y Dependencia General en el que se encuentran los indicadores alineados a nivel estratégico o de gestión, así mismo el PbRM-01e tiene relación con el formato PbRM-01d, ya que su finalidad consiste en conjuntar la totalidad de los indicadores que permitan identificar el logro o beneficio que se espera alcanzar, y que, a través de los procesos de evaluación, se medirán para conocer el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas que comprende el programa anual mediante el PbRM-08b Ficha técnica de seguimiento del avance de indicadores que da seguimiento de manera periódica a los indicadores.

15. El programa cuenta con planes de trabajo anuales para alcanzar sus objetivos que:

- a) Son resultado de ejercicios de planeación institucionalizados, es decir, siguen un procedimiento establecido en un documento.
- b) Son conocidos por los responsables de los principales procesos del programa.
- c) Tienen establecidas sus metas.
- d) Se revisan y actualizan.

Si no existen planes de trabajo anuales para alcanzar los objetivos del programa o los planes de trabajos anuales existentes no tienen al menos una de las características establecidas en la pregunta, se considera información *inexistente* y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Respuesta: Si, Nivel 4

Nivel	Criterios
1	• Los planes de trabajo anuales tienen una de las características establecidas.
2	• Los planes de trabajo anuales tienen dos de las características establecidas.

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

El programa Mediación y Conciliación Municipal cuenta con un plan de acción en el Plan de Desarrollo Municipal 2022-2024, con objetivos, estrategias y líneas de acción. Se cuenta con un Programa Anual 2023, en que se establecen indicadores estratégicos y de gestión, con metas de actividad, se describe el Programa presupuestario mismo que identifican el diagnóstico del entorno de responsabilidad del programa respectivo para sustentar y justificar la asignación del presupuesto.

Así mismo se cuenta con un Manual de Procedimientos de la Dirección General de Servicios Ciudadanos que contiene los principales procesos del programa, así como los responsables de los procedimientos.

G. De la Orientación Hacia Resultados Y Esquemas O Procesos De Evaluación

16. El programa utiliza informes de evaluaciones externas:

- De manera regular, es decir, uno de los elementos para la toma de decisiones sobre cambios al programa son los resultados de evaluaciones externas.
- De manera institucionalizada, es decir, sigue un procedimiento establecido en un documento.
- Para definir acciones y actividades que contribuyan a mejorar su gestión y/o sus resultados.
- De manera consensada, participan operadores, gerentes y personal de la unidad de planeación y/o evaluación.

Si no existe evidencia de que el programa ha utilizado informes de evaluaciones o si no se cuenta con al menos una de las características establecidas en la pregunta se considera información *inexistente* y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Respuesta: No, Nivel no aplica

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none">El programa utiliza informes de evaluación externa y tiene una de las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none">El programa utiliza informes de evaluación externa y tiene dos de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none">El programa utiliza informes de evaluación externa y tiene tres de las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none">El programa utiliza informes de evaluación externa y tiene todas las características establecidas.

No existe evidencia de que el programa 01030903 Mediación y Conciliación Municipal con proyecto 010309030101 Mediación, Conciliación y Función Municipal tenga alguna evaluación externa.

17. Del total de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) clasificados como específicos y/o institucionales de los últimos tres años, ¿qué porcentaje han sido solventados de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo y/o institucionales? NO

Si ninguno de los ASM clasificados como específicos e institucionales presentan un avance acorde a lo establecido en los documentos de trabajo y/o institucionales, se considera información *inexistente* y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Respuesta: No, Nivel no aplica

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none">Más del 0 y hasta el 49% del total de los ASM se han solventado y las acciones de mejora están siendo implementadas de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo e institucionales.

2	<ul style="list-style-type: none"> • Del 50 al 69% del total de los ASM se han solventado y las acciones de mejora están siendo implementadas de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo e institucionales.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Del 70 al 84% del total de los ASM se han solventado y las acciones de mejora están siendo implementadas de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo e institucionales.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Del 85 al 100% del total de los ASM se han solventado y las acciones de mejora están siendo implementadas de acuerdo con lo establecido en los documentos de trabajo e institucionales.

El programa 01030903 Mediación y Conciliación Municipal con proyecto 010309030101 Mediación, Conciliación y Función Municipal no ha tenido evaluaciones externas, por lo que no se cuenta con Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM).

18. ¿Con las acciones definidas en los documentos de trabajo e institucionales, que a la fecha se han implementado, provenientes de los Mecanismos para el seguimiento a los aspectos susceptibles de mejora derivados de informes y evaluaciones a los programas presupuestarios de la Administración Pública Municipal de los últimos tres años, se han logrado los resultados establecidos?

Respuesta: No, Nivel No Aplica

El programa 01030903 Mediación y Conciliación Municipal con proyecto 010309030101 Mediación, Conciliación y Función Municipal no ha tenido evaluaciones externas, por lo que no aplica la documentación de los resultados establecidos con respecto a los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM).

No procede valoración cuantitativa.

19. ¿Qué recomendaciones de la(s) evaluación(es) externa(s) de los últimos tres años no han sido atendidas y por qué?

Respuesta: No, no aplica.

El programa 01030903 Mediación y Conciliación Municipal con proyecto 010309030101 Mediación, Conciliación y Función Municipal no ha tenido evaluaciones externas, por lo que no se refieren recomendaciones.

No procede valoración cuantitativa.

20. A partir del análisis de las evaluaciones externas realizadas al programa y de su experiencia en la temática ¿qué temas del programa considera importante evaluar mediante instancias externas?

Respuesta: No, no aplica.

El programa 01030903 Mediación y Conciliación Municipal con proyecto 010309030101 Mediación, Conciliación y Función Municipal no ha tenido evaluaciones externas, por lo que no se cuenta con temas propuestos para evaluación externa.

No procede valoración cuantitativa.

H. De La Generación De Información

21. El Programa recolecta información acerca de:

- a) La contribución del programa a los objetivos del programa sectorial, especial, institucional o municipal.
- b) Los tipos y montos de apoyo otorgados a los beneficiarios en el tiempo.
- c) Las características socioeconómicas de sus beneficiarios.
- d) Las características socioeconómicas de las personas que no son beneficiarias, con fines de comparación con la población beneficiaria.

Si el programa no recolecta regularmente información o no cuenta con al menos uno de los aspectos establecidos, se considera información *inexistente* y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Respuesta: Si, Nivel 1

Nivel	Criterios
1	• El programa recolecta información acerca de uno de los aspectos establecidos.
2	• El programa recolecta información acerca de dos de los aspectos establecidos.
3	• El programa recolecta información acerca de tres de los aspectos establecidos.
4	• El programa recolecta información acerca de todos de los aspectos establecidos.

El programa 01030903 Mediación y Conciliación Municipal con proyecto 010309030101 Mediación, Conciliación y Función Municipal descrito en el Plan de Desarrollo Municipal 2022-2024, cuenta con objetivos, estrategias y líneas de acción vinculados al programa sectorial, Pilar Seguridad 2017-2023 del Estado de México.

Objetivos del programa Eje Transversal 2. Construcción de la Paz y Seguridad del Plan de Desarrollo del Estado de México 2023-2029

T 2.6 Garantizar el derecho humano de los mexiquenses de acceder a la justicia, a través de elevar la eficacia y eficiencia de los sistemas encargados de su procuración e impartición.

Objetivos del Programa Sectorial, Pilar Seguridad 2017-2023

Fortalecer y ampliar las capacidades de la Fiscalía General de Justicia del Estado de México (FGJEM)

Objetivos del Programa de Mediación y Conciliación Municipal del Plan de Desarrollo Municipal de Huixquilucan 2022-2024

Contribuir al ejercicio de la promoción vecinal mediante la función de mediación, conciliación y calificadora de la autoridad municipal

Dicho lo anterior se da seguimiento del avance de las acciones para evaluar el Plan de Desarrollo Municipal mediante el Sistema de Monitoreo y Evaluación de Planes de Desarrollo y el Comité de Planeación para el Desarrollo Municipal (COPLADEMUN).

Por otra parte, la Oficialía Calificadora recaba información para la imposición de sanciones, de acuerdo a las condiciones económicas, tomando en cuenta la gravedad de la infracción.

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

- a) Es oportuna.
- b) Es confiable, es decir, se cuenta con un mecanismo de validación.
- c) Está sistematizada.
- d) Es pertinente respecto de su gestión, es decir, permite medir los indicadores de Actividades y Componentes.
- e) Está actualizada y disponible para dar seguimiento de manera permanente.

Si el programa no recolecta información para monitorear su desempeño o la información no cuenta con al menos una de las características establecidas en la pregunta se considera información *inexistente* y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Respuesta: Si, Nivel 4

Nivel	Criterios
1	• La información que recolecta el programa cuenta con una o dos de las características establecidas.
2	• La información que recolecta el programa cuenta con tres de las características establecidas.
3	• La información que recolecta el programa cuenta con cuatro de las características establecidas.
4	• La información que recolecta el programa cuenta con todas las características establecidas.

El programa Mediación y Conciliación Municipal recolecta información a través de registros de la población atendida con las de la mediación de las partes en conflicto para medir metas e indicadores de componente y actividad. La información es oportuna y es validada por los registros de convenio para la resolución del conflicto.

La Oficialía Mediadora- Conciliadora y la Oficialía Calificadora, recaban información estadística, de las Invitaciones giradas, Convenios de Mediación - Conciliación, Actas expedidas, Infractores al Bando Municipal, Percances automovilísticos y se generan en bases de datos internos, así como en plataformas institucionales como el Registro Nacional de Detenciones y el Sistema de Faltas Administrativas, de la Secretaría de Seguridad Ciudadana.

En relación a la Matriz de Indicadores para Resultados del programa Mediación y Conciliación Municipal, establece indicadores estratégicos y de gestión que ayudan a medir el logro de los objetivos del programa y es referente para el seguimiento de los avances y la evaluación de resultados.

Indicadores a nivel componente:

Los indicadores a nivel componente describen los bienes y/o servicios que deberán ser entregados a la población objetivo a través del programa, y para cumplir con el propósito. En donde se incluyen indicadores que permiten medir el Porcentaje de quejas vecinales atendidas buscando mecanismos para la recepción de las quejas vecinales establecidos para dirimir conflictos y controversias entre la población. Así mismo el porcentaje de conflictos y controversias dirimidas de conformidad al marco jurídico aplicable.

Indicadores a nivel actividad:

Los indicadores a nivel actividad describen los procesos de gestión en donde se movilizan y aplican los recursos financieros, humanos y materiales, para producir y entregar cada uno de los bienes y servicios.

En donde se incluyen indicadores que permiten medir el porcentaje de citaciones a las partes vecinales en conflicto para dirimir diferendos e inconformidades y el desahogo de audiencias entre las partes en conflicto.

III. COBERTURA Y FOCALIZACIÓN

I. Análisis De Cobertura

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

- a) Incluye la definición de la población objetivo.
- b) Especifica metas de cobertura anual.
- c) Abarca un horizonte de mediano y largo plazo.

d) Es congruente con el diseño y el diagnóstico del programa.

Si el programa no cuenta con una estrategia de cobertura documentada para atender a su población objetivo o la estrategia no cuenta con al menos una de las características establecidas en la pregunta se considera información *inexistente* y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Respuesta: Si, Nivel 3

Nivel	Criterios
1	• La estrategia de cobertura cuenta con una de las características establecidas.
2	• La estrategia de cobertura cuenta con dos de las características establecidas.
3	• La estrategia de cobertura cuenta con tres de las características establecidas.
4	• La estrategia de cobertura cuenta con todas las características establecidas.

En el Plan de Desarrollo Municipal de Huixquilucan 2022-2024, establece que la el municipio de Huixquilucan cuenta con dos oficialías mediadoras y dos conciliadoras, las cuales, tienen la función de conciliar a los vecinos en los conflictos que no sean constitutivos de delito ni de la competencia de los órganos judiciales, laborales, penales o de otras autoridades competentes. Por lo que la Dirección General de Servicios Ciudadanos atiende a la ciudadanía que solicita el servicio de Mediación Conciliación para resolver sus conflictos y la Oficialía Calificadora recibe a los infractores al Bando Municipal que son presentados por elementos de Seguridad Pública.

El programa de Mediación y Conciliación Municipal cuenta con una estrategia señalada en el Plan de Desarrollo Municipal de la siguiente manera:

Estrategia: Establecer mecanismos para la recepción de las quejas vecinales establecidas y disminuir conflictos y controversias entre la población.

Líneas de acción:

- Desahogo de audiencias entre las partes en conflicto y firma de convenios.
- Sanciones procedentes de las faltas administrativas contempladas y calificadas en el Bando Municipal.

De la misma forma se cuenta con el Programa Anual 2023 al cual se les da seguimiento a metas de actividad mediante el formato Avance trimestral de metas físicas por proyecto (PbRM-08c) con las siguientes metas:

1. Intervenir en controversias entre las partes facilitando la comunicación entre ellas, con el objeto de construir un convenio justo;
2. Asistir a las partes en conflicto, para facilitar las vías de diálogo, proponiendo alternativas y soluciones al conflicto;
3. Realizar el informe mensual de sanciones administrativas municipales, que procedan por faltas o infracciones al Bando Municipal;
4. Apoyar a la autoridad que corresponda en la conservación del orden público y la verificación de acuerdos para reparar daños, que en su caso causen a los bienes, propiedad municipal; y
5. Intervenir en accidentes automovilísticos, para llegar a un convenio o dictar laudo para resolver, en definitiva.

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

De acuerdo con el Plan de Desarrollo Municipal 2022-2024, para el programa de Mediación y Conciliación Municipal, su población objetivo es el total de habitantes del municipio: 284,965 en 2020, 148,499 mujeres y 136,466 hombres.



Fuente: OSFEM

Aunque la Dirección General de Servicios Ciudadanos cuenta con informes, registros, bitácoras y reportes de las intervenciones en controversias, asistencias a las partes en

conflicto y sanciones administrativas; no se tiene identificada las zonas con más recurrencia al conflicto, así mismo no tiene identificado los conflictos y faltas más recurrentes.

No procede valoración cuantitativa.

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

El programa de Medicación y Conciliación Municipal, la población objetivo es el total de habitantes del municipio y se tiene un registro de los beneficiarios del programa, la cual es la población atendida a través de las oficialías mediadora y conciliadora.

La Dirección de Servicios Ciudadanos cuenta con información de las entrevistas entre las partes en conflicto, invitaciones mediadoras y convenios de mediación-conciliación que se han registrado en los últimos años, así mismo se cuenta con información de la población atendida.

Evolución de la Cobertura					
Servicio	2023	2022	2021	2020	2019
Entrevistas entre las partes	1017	850	932	773	1908
Invitaciones mediadoras	869	950	696	466	1344
Convenios de mediación-conciliación	241	250	166	112	314

Fuente: Dirección General de Servicios Ciudadanos

No procede valoración cuantitativa.

IV. OPERACIÓN

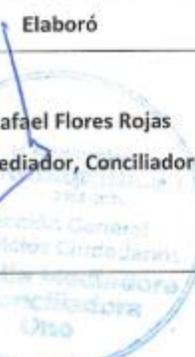
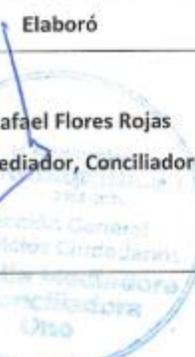
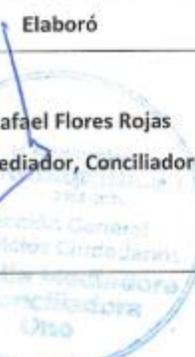
J. Análisis De Los Procesos Establecidos En Las ROP O Normatividad Aplicable

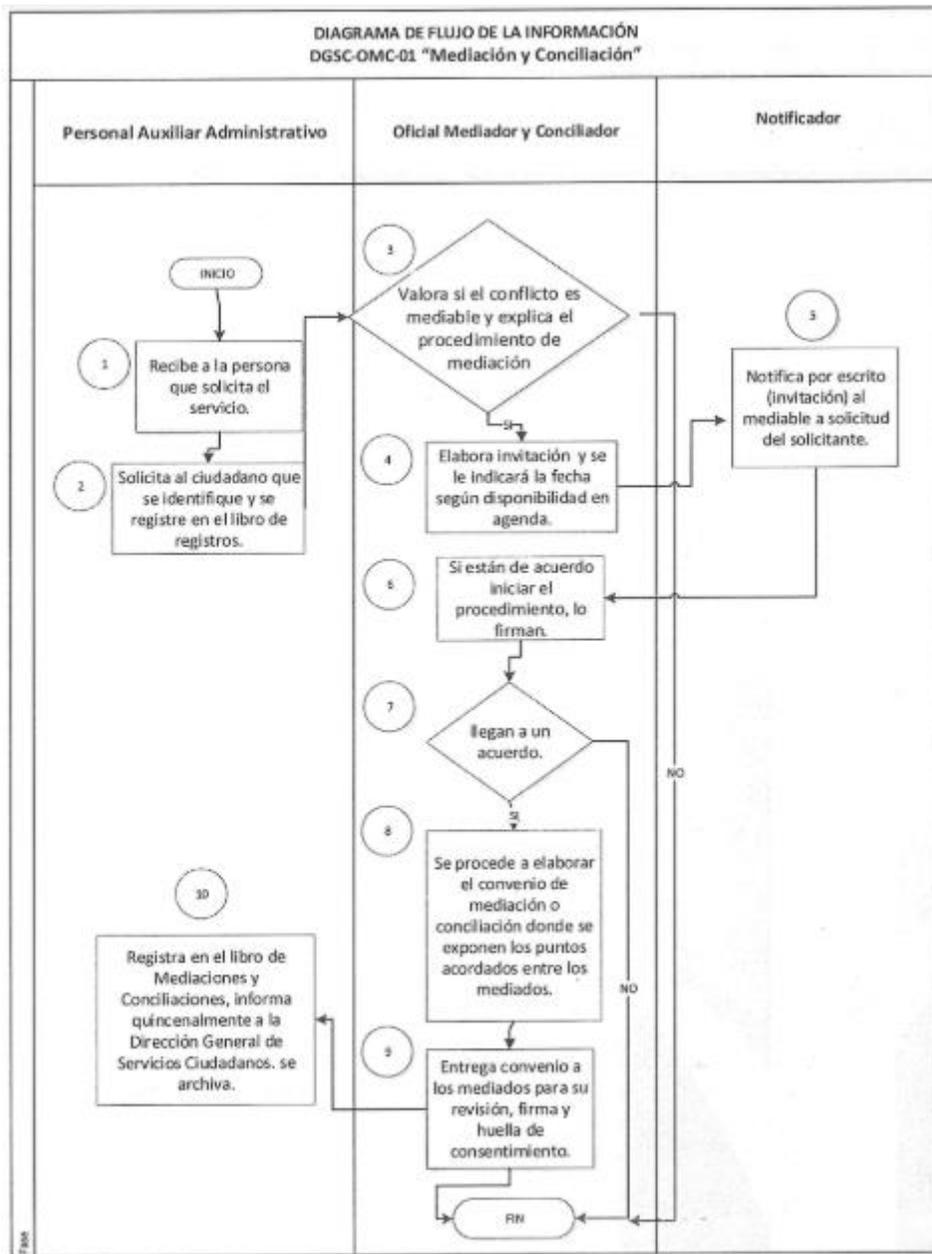
26. Describa mediante Diagramas de Flujo el proceso general del programa para cumplir con los bienes y los servicios (es decir los Componentes del programa), así como los procesos clave en la operación del programa.

Para el programa Mediación y Conciliación Municipal, la Dirección General de Servicios Ciudadanos elabora Manuales de Organización y de Procedimientos, mismos que son actualizados y revisados cada año, así mismos autorizados por la Contraloría Interna Municipal.



NOMBRE DEL PROCESO		MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN	CLAVE DGSC-OMC-01
OBJETIVO		Solucionar conflictos entre particulares a través de la mediación y conciliación	
ALCANCE		A todos los Ciudadanos que tengan conflictos dentro del Municipio y que soliciten el servicio	
BASE LEGAL		Artículos 17 Párrafo III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Artículo 20 de la Ley de Mediación, Conciliación y Promoción de la Paz Social para el Estado de México, Artículos 150 fracción I de la Ley Orgánica Municipal y 169 fracción I inciso a, b, c y d del Bando Municipal, y Art. 228 fracciones I, II y VII del Reglamento Orgánico Municipal.	
DEFINICIONES		<p>Pasaporte; Documento que acredita la identidad y la nacionalidad de una persona y que es necesario para viajar a determinados países.</p> <p>Identificación Oficial I.N.E.; Documento oficial expedido por el Instituto Nacional Electoral que permite a los ciudadanos mexicanos mayores de edad participar en las elecciones locales y federales, además de ser el documento más aceptado como identificación oficial para todos los actos civiles, administrativos, mercantiles, laborales, judiciales y en general, para todos los actos en que, por ley, la persona deba identificarse.</p>	
INSUMOS		Solicitud de Servicio, identificación oficial Credencial de Elector (INE) o Pasaporte, Licencia de manejo, Citatorio, Agenda de mediaciones, formato de consentimiento informado.	
RESULTADOS		Acuerdo entre los mediables y paz social.	
INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS		N/A.	
POLÍTICAS		Los Oficiales Mediadores-Conciliadores atenderá de forma estricta los términos y formas señaladas en la normatividad aplicable para la realización de las notificaciones, así como los acuerdos de mediación.	
No.	PUESTO	ACTIVIDAD	
1	Personal Auxiliar Administrativo	Recibe a la persona que solicita el servicio de Mediación-Conciliación.	
2	Personal Auxiliar Administrativo	Solicita al ciudadano que se identifique y se registre en el libro de registros para posteriormente pasar con el Oficial Mediador-Conciliador para su valoración del conflicto.	

3	Oficial Mediador y Conciliador	Valora si el conflicto es mediable y explica el procedimiento de mediación al ciudadano solicitante. No se generan documentos.						
4	Oficial Mediador y Conciliador	En caso de ser mediable, elabora invitación con los datos proporcionados por el solicitante (nombre y domicilio de la persona a quien se le girará la invitación) y se le indicará la fecha según disponibilidad en agenda.						
5	Notificador	Notifica por escrito (invitación) al mediable a solicitud del solicitante.						
6	Oficial Mediador y Conciliador	Agradece la asistencia a los mediables y se les informa los principios que rigen la mediación y entrega formato de consentimiento informado. En caso de estar de acuerdo de iniciar el procedimiento, lo firman.						
7	Oficial Mediador y Conciliador	Realiza agenda de puntos o acuerdos para generar un convenio o acuerdo. En caso de no llegar a un acuerdo, agradece la participación de los ciudadanos y finaliza el proceso.						
8	Oficial Mediador y Conciliador	En caso de que las partes acuerden, se procede a elaborar el convenio de mediación o conciliación donde se exponen los puntos acordados entre los mediados. El convenio tiene efecto de cosa juzgada (efecto de sentencia).						
9	Oficial Mediador y Conciliador o Personal Auxiliar Administrativo	Entrega convenio a los mediados para su revisión y firma y huella de consentimiento. En caso de no concretar no se genera convenio.						
10	Personal Auxiliar Administrativo	Registra en el libro de mediaciones y conciliaciones, se archiva y se informa quincenalmente a la Dirección General de Servicios Ciudadanos.						
Fin del procedimiento								
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; text-align: center;">Elaboró</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">Revisó</td> <td style="width: 33%; text-align: center;">Autorizó</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">  Lic. Rafael Flores Rojas Oficial Mediador, Conciliador 1 </td> <td style="text-align: center;">  Mtra. María José Rueda Beirana Directora General de Servicios Ciudadanos </td> <td style="text-align: center;">  Mtra. María José Rueda Beirana Directora General de Servicios Ciudadanos </td> </tr> </table>			Elaboró	Revisó	Autorizó	 Lic. Rafael Flores Rojas Oficial Mediador, Conciliador 1	 Mtra. María José Rueda Beirana Directora General de Servicios Ciudadanos	 Mtra. María José Rueda Beirana Directora General de Servicios Ciudadanos
Elaboró	Revisó	Autorizó						
 Lic. Rafael Flores Rojas Oficial Mediador, Conciliador 1	 Mtra. María José Rueda Beirana Directora General de Servicios Ciudadanos	 Mtra. María José Rueda Beirana Directora General de Servicios Ciudadanos						



Solicitud de Apoyos

27. ¿El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes? (socioeconómicas en el caso de personas físicas y específicas en el caso de personas morales).

Si el programa no cuenta con información sistematizada de la demanda total de apoyos, se considera información *inexistente* y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Respuesta; No, no aplica

Nivel	Criterios
1	• El programa cuenta con información sistematizada, pero ésta no permite conocer la demanda total de apoyos ni las características de los solicitantes.
2	• El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos, pero no las características de los solicitantes.
3	• El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes.
4	• El programa cuenta con información sistematizada que permite conocer la demanda total de apoyos y las características de los solicitantes. • Existe evidencia de que la información sistematizada es válida, es decir, se utiliza como fuente de información única de la demanda total de apoyos.

El programa Mediación y Conciliación Municipal cuenta con base de datos y registros de las intervenciones en controversias entre las partes, así como de las asistencias a las partes en conflicto, sin embargo, no cuenta con información socioeconómica en el caso de personas físicas y específicas en el caso de personas morales.

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

- a) Corresponden a las características de la población objetivo.
- b) Existen formatos definidos.
- c) Están disponibles para la población objetivo.
- d) Están apegados al documento normativo del programa.

Si el programa no cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo o los procedimientos no cuentan con al menos una de las características establecidas en la pregunta, se considera información *inexistente* y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Al contar con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí”, se consideran los siguientes criterios:

Respuesta: Si, nivel 4

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo. • Los procedimientos cuentan con una de las características descritas.
2	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo. • Los procedimientos cuentan con dos de las características descritas.
3	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo. • Los procedimientos cuentan con tres de las características descritas.
4	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con procedimientos para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo. • Los procedimientos cuentan con todas las características descritas.

En el Manual de Procedimientos de la Dirección de la General de Servicios Ciudadanos así como el Reglamento de Mediación-Conciliación del Municipio De Huixquilucan, Estado De México, se establecen los procedimientos para recibir, registrar y dar trámite para el servicio de Mediación- Conciliación, donde la dirección se ayuda de formatos definidos para la solicitud del servicio del procedimiento de Mediación- Conciliación, Consentimiento informado para dar inicio a la audiencia de Medición Conciliación. En la Oficialía Calificadora el Formato Único de Remisiones de Infractores y Formato Único de Remisiones de Conductores y Vehículos.

No.	PUESTO	ACTIVIDAD
1	Personal Auxiliar Administrativo	Recibe a la persona que solicita el servicio de Mediación-Conciliación.
2	Personal Auxiliar Administrativo	Solicita al ciudadano que se identifique y se registre en el libro de registros para posteriormente pasar con el Oficial Mediador-Conciliador para su valoración del conflicto.
3	Oficial Mediador y Conciliador	Valora si el conflicto es mediable y explica el procedimiento de mediación al ciudadano solicitante. No se generan documentos.
4	Oficial Mediador y Conciliador	En caso de ser mediable, elabora invitación con los datos proporcionados por el solicitante (nombre y domicilio de la persona a quien se le girará la invitación) y se le indicará la fecha según disponibilidad en agenda.
5	Notificador	Notifica por escrito (invitación) al mediable a solicitud del solicitante.
6	Oficial Mediador y Conciliador	Agradece la asistencia a los mediables y se les informa los principios que rigen la mediación y entrega formato de consentimiento informado. En caso de estar de acuerdo de iniciar el procedimiento, lo firman.
7	Oficial Mediador y Conciliador	Realiza agenda de puntos o acuerdos para generar un convenio o acuerdo. En caso de no llegar a un acuerdo, agradece la participación de los ciudadanos y finaliza el proceso.
8	Oficial Mediador y Conciliador	En caso de que las partes acuerden, se procede a elaborar el convenio de mediación o conciliación donde se exponen los puntos acordados entre los mediados. El convenio tiene efecto de cosa juzgada (efecto de sentencia).
9	Oficial Mediador y Conciliador o Personal Auxiliar Administrativo	Entrega convenio a los mediados para su revisión y firma y huella de consentimiento. En caso de no concretar no se genera convenio.
10	Personal Auxiliar Administrativo	Registra en el libro de mediaciones y conciliaciones, se archiva y se informa quincenalmente a la Dirección General de Servicios Ciudadanos.
		Fin del procedimiento

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

- a) Son consistentes con las características de la población objetivo.
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras
- c) Están sistematizados.

d) Están difundidos públicamente.

Si el programa no cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo o los mecanismos no tienen al menos una de las características establecidas en la pregunta se considera información *inexistente* y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Respuesta: Si, Nivel 4.

Nivel	Criterios
1	• Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo tienen una de las características establecidas.
2	• Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo tienen dos de las características establecidas.
3	• Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo tienen tres de las características establecidas.
4	• Los mecanismos para verificar el procedimiento para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de apoyo tienen cuatro de las características establecidas.

Los procedimientos que se realizan en la Oficialía Mediadora Conciliadora y en la Oficialía Calificadora son consistentes con las características de la población atendida, ya que existen registro en libros de atención al público, así como libros de cada procedimiento que se realizan dentro de las oficinas y son utilizadas por todas las instancias ejecutoras que los requiera, lo anterior en base al Manual de Procedimientos de la Dirección de la General de Servicios Ciudadanos y el Reglamento de Mediación-Conciliación del Municipio De Huixquilucan, Estado De México.

GACETA

ÓRGANO DE DIFUSIÓN

H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL DE HUIXQUILUCAN
2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México*

AÑO 2 | GACETA II SECCIÓN II | 20 DE ABRIL DE 2023

REGLAMENTO DE MEDIACIÓN- CONCILIACIÓN DEL MUNICIPIO DE HUIXQUILUCAN, ESTADO DE MÉXICO

Selección De Beneficiarios Y/O Proyectos

30. Los procedimientos del programa para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen las siguientes características:

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

Si el programa no cuenta con procedimientos documentados para la selección de proyectos y/o beneficiarios o los procedimientos no tienen al menos una de las características

establecidas en la pregunta se considera información *inexistente* y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Respuesta: si, Nivel 3

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none">Los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen una de las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none">Los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen dos de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none">Los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen tres de las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none">Los procedimientos para la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen todas las características establecidas.

El Programa Mediación y Conciliación Municipal cuenta con procedimientos para la atención de la ciudadanía que busca el servicio de Mediación-Conciliación y así como el servicio de Calificación en cuanto a las actas informativas que expiden, los infractores, así como los conductores y vehículos que intervienen en percances automovilísticos, mismos que son presentados por elementos de Seguridad Pública y Tránsito Municipal.

31. El programa cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de selección de beneficiarios y/o proyectos y tienen las siguientes características:

- Permiten identificar si la selección se realiza con base en los criterios de elegibilidad y requisitos establecidos en los documentos normativos.
- Están estandarizados, es decir son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- Están sistematizados.
- Son conocidos por operadores del programa responsables del proceso de selección de proyectos y/o beneficiarios.

Si el programa no cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de la selección de beneficiarios y/o proyectos o los mecanismos no tienen al menos una de las características establecidas en la pregunta se considera información *inexistente* y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Respuesta: Si, Nivel 4

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> Los mecanismos para verificar la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen una de las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> Los mecanismos para verificar la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen dos de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> Los mecanismos para verificar la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen tres de las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> Los mecanismos para verificar la selección de beneficiarios y/o proyectos tienen todas las características establecidas.

El programa de Mediación y Conciliación Municipal no elige a sus beneficiarios ya que la naturaleza del programa es atender a la ciudadanía que lo solicite a las Oficialías Mediadora y Calificadora.

El municipio de Huixquilucan cuenta con dos Oficialías Mediadoras y dos Conciliadoras, las cuales, tienen la función de conciliar a los vecinos en los conflictos que no sean constitutivos de delito ni de la competencia de los órganos judiciales, laborales, penales o de otras autoridades competentes.

Tipos De Apoyos

32. Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen las siguientes características:

- a) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- b) Están sistematizados.
- c) Están difundidos públicamente.

d) Están apegados al documento normativo del programa.

Si el programa no cuenta con procedimientos documentados para otorgar los apoyos a los beneficiarios o los procedimientos no cuentan con al menos una de las características establecidas en la pregunta, se considera información *inexistente* y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Respuesta: No.

El programa no entrega apoyos, solo brinda servicios de mediación Conciliación, Calificación de infractores al Bando Municipal, expedir actas a petición de partes e intervenir en percances automovilísticos para elaborar un convenio o dictar laudo.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Respuesta: Si, Nivel 3

Nivel	Criterios
1	• Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen una de las características establecidas.
2	• Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen dos de las características establecidas.
3	• Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen tres de las características establecidas.
4	• Los procedimientos para otorgar los apoyos a los beneficiarios tienen todas las características establecidas.

En el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Servicios Ciudadanos y el Reglamento de Mediación-Conciliación Del Municipio De Huixquilucan, Estado De México, establecen los procedimientos para atender a la ciudadanía que tengan conflicto a través de la mediación y conciliación.

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

- a) Permiten identificar si los apoyos a entregar son acordes a lo establecido en los documentos normativos del programa.
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Son conocidos por operadores del programa.

Si el programa no cuenta con mecanismos documentados para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios o los mecanismos no tienen al menos una de las características establecidas en la pregunta se considera información *inexistente* y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Respuesta: Si, Nivel 3

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios tienen una de las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios tienen dos de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios tienen tres de las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos para verificar el procedimiento de entrega de apoyos a beneficiarios tienen todas las características establecidas.

La Dirección General de Servicios Ciudadanos elaboró el Manual de Procedimientos y el Manual de Organización, para establecer los mecanismos de atención a la ciudadanía. El procedimiento es conocido por cada uno de los oficiales a cargo, así mismo la información de los solicitantes es registrada en bases de datos y en libros de forma clara, minuciosa y ordenada.

Ejecución

34. Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen las siguientes características:

- a) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- b) Están sistematizados.
- c) Están difundidos públicamente.
- d) Están apegados al documento normativo del programa.

Si el programa no cuenta con procedimientos de ejecución de obras y/o acciones o los procedimientos no cuentan con al menos una de las características establecidas en la pregunta, se considera información *inexistente* y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Respuesta: Si, Nivel 3

Nivel	Criterios
1	• Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen una de las características establecidas.
2	• Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen dos de las características establecidas.
3	• Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen tres de las características establecidas.
4	• Los procedimientos de ejecución de obras y/o acciones tienen todas las características establecidas.

El programa Mediación y Conciliación Municipal cuenta con procedimientos de ejecución de acciones establecidas en el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Servicios Ciudadanos.

El procedimiento DGSC-OMC-01 mediación-conciliación es utilizado por personal de las oficinas con el mismo nombre. Por lo que la Dirección General de Servicios ciudadanos continúa trabajando en la construcción de la paz social, a través de la implementación y sustanciación de medios alternativos de solución de controversias y la imposición de

sanciones por faltas administrativas o infracciones al bando municipal, y demás disposiciones de carácter general contenidas en los ordenamientos expedidos por el ayuntamiento.

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

- a) Permiten identificar si las obras y/o acciones se realizan acorde a lo establecido en los documentos normativos del programa.
- b) Están estandarizados, es decir, son utilizados por todas las instancias ejecutoras.
- c) Están sistematizados.
- d) Son conocidos por operadores del programa.

Si el programa no cuenta con mecanismos documentados para dar seguimiento a la ejecución de obras y/o acciones o los mecanismos no tienen al menos una de las características establecidas en la pregunta se considera información *inexistente* y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Respuesta: Si, Nivel 4

Nivel	Criterios
1	• Los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de obras y/o acciones tienen una de las características establecidas.
2	• Los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de obras y/o acciones tienen dos de las características establecidas.
3	• Los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de obras y/o acciones tienen tres de las características establecidas.
4	• Los mecanismos para dar seguimiento a la ejecución de obras y/o acciones tienen todas las características establecidas.

El programa de Mediación y Conciliación Municipal con el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Servicios Ciudadanos, así como el Reglamento De Mediación-

Conciliación Del Municipio De Huixquilucan, Estado De México, en los que instituyen los protocolos para prestar el servicio de mediación-conciliación.

Los Oficiales Mediadores-Conciliadores se encuentran acreditados en materia de Mediación-Conciliación, lo que permite desempeñar sus funciones con total neutralidad e imparcialidad ante las intervenciones en controversias entre las partes facilitando la comunicación entre ellas, así como para dar asistencia a las partes en conflicto, para facilitar las vías de diálogo, proponiendo alternativas y soluciones al conflicto.

K. Mejora Y Simplificación Regulatoria

36. ¿Cuáles cambios sustantivos en el documento normativo se han hecho en los últimos tres años que han permitido agilizar el proceso de apoyo a los solicitantes?

En el programa de Mediación y Conciliación Municipal cumple con la estrategia planteada en el Plan de Desarrollo Municipal 2022-2024, de la misma forma cumple con su programación y ejecución de su Presupuesto de Egresos 2023. Sin embargo, no se cuenta con las modificaciones o implementaciones recientes en las Reglas de Operación del Programa (ROP) o documento normativo.

No procede valoración cuantitativa.

Organización Y Gestión

37. ¿Cuáles son los problemas que enfrenta la unidad administrativa que opera el programa para la transferencia de recursos a las instancias ejecutoras y/o a los beneficiarios y, en su caso, qué estrategias ha implementado?

La Dirección General de Servicio ciudadanos como unidad administrativa responsable del programa 01030903 Mediación y Conciliación Municipal con proyecto 010309030101 Mediación, Conciliación y Función Calificadora Municipal, no transfiere recursos a los beneficiarios.

No procede valoración cuantitativa.

L. Eficiencia Y Economía Operativa Del Programa

Registro de operaciones programáticas y presupuestales

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

a) Gastos en operación: Se deben incluir los directos (gastos derivados de los subsidios monetarios y/o no monetarios entregados a la población atendida, considere los capítulos 2000 y/o 3000 y gastos en personal para la realización del programa, considere el capítulo 1000) y los indirectos (permiten aumentar la eficiencia, forman parte de los procesos de apoyo. Gastos en supervisión, capacitación y/o evaluación, considere los capítulos 2000, 3000 y/o 4000).

b) Gastos en mantenimiento: Requeridos para mantener el estándar de calidad de los activos necesarios para entregar los bienes o servicios a la población objetivo (unidades móviles, edificios, etc.). Considere recursos de los capítulos 2000, 3000 y/o 4000.

c) Gastos en capital: Son los que se deben afrontar para adquirir bienes cuya duración en el programa es superior a un año. Considere recursos de los capítulos 5000 y/o 6000 (Ej.: terrenos, construcción, equipamiento, inversiones complementarias).

d) Gasto unitario: Gastos Totales/población atendida (Gastos totales=Gastos en operación + gastos en mantenimiento). Para programas en sus primeros dos años de operación se deben considerar adicionalmente en el numerador los Gastos en capital.

Si el programa no ha identificado ni cuantificado gastos en operación de los bienes y/o servicios que ofrece o si no desglosa al menos uno de los conceptos establecidos, se considera información *inexistente* y, por lo tanto, la respuesta es "No".

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es "Sí" se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Respuesta: Si, Nivel 4

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none">El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa uno de los conceptos establecidos.
2	<ul style="list-style-type: none">El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa dos de los conceptos establecidos.

3	<ul style="list-style-type: none"> El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa tres de los conceptos establecidos.
4	<ul style="list-style-type: none"> El programa identifica y cuantifica los gastos en operación y desglosa todos los conceptos establecidos.

El programa de 01030903 Mediación y Conciliación Municipal identifica y cuantifica los gastos para generar los bienes y servicios del proyecto 010309030101 Mediación, Conciliación y Función Calificadora Municipal y los desglosa de la siguiente manera:

Capítulo del gasto	Concepto	Total
1000	Servicios personales	4,149,826
2000	Materiales y suministros	157,532.45
3000	Servicios generales	279,110.24
4000	Transferencia, asignaciones, subsidios y otras ayudas	0
5000	Bienes muebles e inmuebles	39,087.36
6000	Obras públicas	0
Total		4,625,556.07

La información anterior la podemos encontrar en el formato PbRM-10a Avance Presupuestal de Egresos Detallado, donde se desglosa la clave numérica del proyecto que tiene cada capítulo, concepto, partida genérica y partida específica del gasto que tiene el clasificador por objeto de gasto vigente y la denominación de los conceptos de gasto. A su vez también podemos encontrar el gasto del programa y proyecto presupuestario por trimestre en el formato PbRM-08c Avance Trimestral de Metas Físicas por proyecto del ejercicio fiscal 2023.

Economía

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

El programa de 01030903 Mediación y Conciliación Municipal con proyecto 010309030101 Mediación, Conciliación y Función Calificadora Municipal, tiene las siguientes fuentes de financiamiento para su operación:

Clave	Fuente de financiamiento
110101	Ingresos propios del municipio
140104	Ingresos por disponibilidades presupuestarias de entidades públicas municipales
150101	Ramo 28: participaciones

M. Sistematización De La Información

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

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

Si el programa no cuenta con aplicaciones informáticas o sistemas o las aplicaciones o sistemas no tienen al menos una de las características establecidas se considera información *inexistente* y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

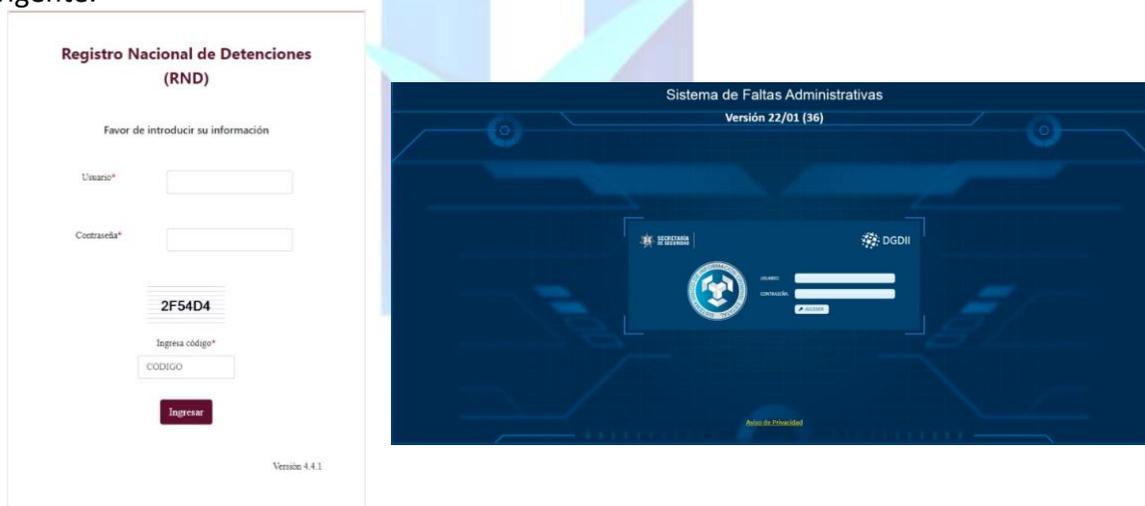
Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Respuesta: Si, nivel 3.

Nivel	Criterios
-------	-----------

1	<ul style="list-style-type: none"> • Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen una de las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen dos de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen tres de las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Los sistemas o aplicaciones informáticas del programa tienen todas las características establecidas.

La Oficialía Calificadora cuenta con sistemas informáticos, en donde concentra la información confiable, basada en las puestas a disposición y libros de control interno. Dichos sistemas contienen información referente a los infractores al Bando Municipal vigente.



Fuente: Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana

N. Cumplimiento Y Avance En Los Indicadores De Gestión Y Productos

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

El programa de 01030903 Mediación y Conciliación Municipal a través de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario, y Dependencia General (PbRM-01e), Ficha técnica de diseño de indicadores estratégicos o de gestión 2023 (PbRM-01d) y Ficha de seguimiento de los indicadores por programa 2023 (PbRM-08b), este último registra el avance de los indicadores a nivel Fin, Propósito, Componente y Actividad.

Resumen narrativo	Nombre del indicador	Nombre	Frecuencia y tipo	Unidad de medida	Avance
FIN					
Contribuir al ejercicio de la promoción vecinal mediante la función de mediación, conciliación y calificadora de la autoridad municipal.	Tasa de variación de convenios y faltas administrativas registradas en oficialías.	((Convenios y actas por faltas administrativas registradas en el año actual/Convenios y actas por faltas administrativas registradas en el año inmediato anterior)-1) *100	Anual Estratégico	Informe	100%
PROPÓSITO					
La población del municipio cuenta con instancias promotoras de la paz vecinal.	Tasa de variación de la población atendida a través de las funciones de mediación, conciliación y calificación municipal.	((Población atendida a través de las funciones de mediación y conciliación y calificación municipal en el año actual/Población atendida a través de las funciones de mediación y conciliación y calificación municipal en el año anterior) -1) *100	Anual Estratégico	Reporte	100%
COMPONENTE					
Conflictos y controversias dirimidas de conformidad al marco jurídico aplicable.	Porcentaje de conflictos y controversias dirimidas.	(Conflictos y controversias dirimidas/Total de conflictos y controversias registradas) *100	Trimestral Gestión	Informe	100%
ACTIVIDAD					
Desahogo de audiencias entre las partes en conflicto.	Porcentaje de audiencias entre las partes en conflicto desahogadas.	(Audiencias de las partes vecinales en conflicto/Citatorios enviados a las partes vecinales en conflicto) *100	Trimestral Gestión	Reporte de mediación / conciliación	100%

O. Rendición De Cuentas Y Transparencia

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

- a) Las ROP o documento normativo están actualizados y son públicos, esto es, disponibles en la página electrónica.
- b) Los resultados principales del programa, así como la información para monitorear su desempeño, están actualizados y son públicos, son difundidos en la página.
- c) Se cuenta con procedimientos para recibir y dar trámite a las solicitudes de acceso a la información acorde a lo establecido en la normatividad aplicable.
- d) La dependencia o entidad que opera el Programa propicia la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas y a su vez genera las condiciones que permitan que ésta permee en los términos que señala la normatividad aplicable.

Si el programa no cuenta con mecanismos de transparencia y rendición de cuentas o los mecanismos no tienen al menos una de las características establecidas en la pregunta, se considera información *inexistente* y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Respuesta: Si, Nivel 4

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen una de las características establecidas.
2	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen dos de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen tres de las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> • Los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas tienen todas las características establecidas.

El programa de Mediación y Conciliación Municipal tiene como mecanismo de transparencia y rendición de cuentas los informes de gobierno municipal establecidos en la Ley Orgánica Municipal del Estado de México el cual se encuentra publicado en la página del municipio <https://huixquilucan.gob.mx/> . También se puede solicitar información a través de la plataforma SAIMEX, donde este se caracteriza por ser un medio electrónico a

través del cual se formulan las solicitudes de información pública a los sujetos obligados, en este caso el H. Ayuntamiento de Huixquilucan.

V. PERCEPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA

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

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

Si el programa no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de su población atendida se considera información *inexistente* y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

El programa no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Respuesta: No

Nivel	Criterios
1	• Los instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida no tienen al menos el inciso a) de las características establecidas.
2	• Los instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida tienen el inciso a) de las características establecidas.
3	• Los instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida tienen el inciso a) de las características establecidas y otra de las características.
4	• Los instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida tienen todas las características establecidas.

El programa 01030903 Mediación y Conciliación Municipal con proyecto 010309030101 Mediación, Conciliación y Función Municipal no cuenta instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida.

VI. MEDICIÓN DE RESULTADOS

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

- Con indicadores de la MIR.
- Con hallazgos de estudios o evaluaciones que no son de impacto.
- Con información de estudios o evaluaciones rigurosas nacionales o internacionales que muestran el impacto de programas similares.
- Con hallazgos de evaluaciones de impacto.

El programa de Mediación y Conciliación Municipal evidencia sus resultados a nivel Fin y de Propósito con indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados por Programa presupuestario, y Dependencia General (PbRM-01e).

Resumen narrativo	Nombre del indicador	Formula	Frecuencia y tipo
FIN			
Contribuir al ejercicio de la promoción vecinal mediante la función de mediación, conciliación y calificador de la autoridad municipal.	Tasa de variación de convenios y faltas administrativas registradas en oficialías.	$((\text{Convenios y actas por faltas administrativas registradas en el año actual} / \text{Convenios y actas por faltas administrativas registradas en el año inmediato anterior}) - 1) * 100$	Anual Estratégico
PROPÓSITO			
La población del municipio cuenta con instancias promotoras de la paz vecinal.	Tasa de variación de la población atendida a través de las funciones de mediación, conciliación y calificación municipal.	$((\text{Población atendida a través de las funciones de mediación y conciliación y calificación municipal en el año actual} / \text{Población atendida a través de las funciones de mediación y conciliación y calificación municipal en el año anterior}) - 1) * 100$	Anual Estratégico

No procede valoración cuantitativa.

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

Si los indicadores para medir el logro de los objetivos de Fin y de Propósito de la MIR no proporcionan resultados se considera información *inexistente* y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Respuesta: Si, Nivel 4

Nivel	Criterios
1	• No hay resultados positivos del programa a nivel de Fin y Propósito.
2	• Hay resultados positivos del programa a nivel de Fin o de Propósito.
3	• Hay resultados positivos del programa a nivel de Fin y de Propósito.
4	• Hay resultados positivos del programa a nivel de Fin y de Propósito. • Los resultados son suficientes para señalar que el programa cumple con el Propósito y contribuye al Fin.

El programa de Mediación y Conciliación Municipal a través de la Ficha de seguimiento de los indicadores por programa 2023 (PbRM-08b), evidencia los resultados a nivel Fin y de Propósito.

Resumen narrativo	Nombre del indicador	Formula	Resultado
FIN			
Contribuir al ejercicio de la promoción vecinal mediante la función de mediación, conciliación y calificadora de la autoridad municipal.	Tasa de variación de convenios y faltas administrativas registradas en oficialías.	$((\text{Convenios y actas por faltas administrativas registradas en el año actual} / \text{Convenios y actas por faltas administrativas registradas en el año inmediato anterior}) - 1) * 100$	100%
PROPÓSITO			
La población del municipio cuenta con instancias promotoras de la paz vecinal.	Tasa de variación de la población atendida a través de las funciones de mediación, conciliación y calificación municipal.	$((\text{Población atendida a través de las funciones de mediación y conciliación y calificación municipal en el año actual} / \text{Población atendida a través de las funciones de mediación y conciliación y calificación municipal en el año anterior}) - 1) * 100$	100%

		conciliación y calificación municipal en el año anterior) -1) *100	
--	--	--	--

46. En caso de que el programa cuente con evaluaciones externas que no sean de impacto y que permiten identificar hallazgos relacionados con el Fin y el Propósito del programa, inciso b) de la pregunta 44, dichas evaluaciones cuentan con las siguientes características:

- a) Se compara la situación de los beneficiarios en al menos dos puntos en el tiempo, antes y después de otorgado el apoyo.
- b) La metodología utilizada permite identificar algún tipo de relación entre la situación actual de los beneficiarios y la intervención del Programa.
- c) Dados los objetivos del Programa, las elecciones de los indicadores utilizados para medir los resultados se refieren al Fin y Propósito y/o características directamente relacionadas con ellos.
- d) La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados entre los beneficiarios del Programa.

Si el programa no cuenta con evaluaciones externas, diferentes a evaluaciones de impacto, que permiten identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa que cuenten con al menos una de las características establecidas en la pregunta, se considera información *inexistente* y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Respuesta: No, Nivel no aplica

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con evaluación(es) externa(s), que no son de impacto, que permite(n) identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa y tiene(n) una de las características establecidas.

2	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con evaluación(es) externa(s), que no son de impacto, que permite(n) identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, y tiene(n) dos de las características establecidas.
3	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con evaluación(es) externa(s), que no son de impacto, que permite(n) identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, y tiene(n) tres de las características establecidas.
4	<ul style="list-style-type: none"> • El programa cuenta con evaluación(es) externa(s), que no son de impacto, que permite(n) identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, y tiene(n) todas las características establecidas.

El programa de 01030903 Mediación y Conciliación Municipal con proyecto 010309030101 Mediación, Conciliación y Función Calificadora Municipal, no ha tenido evaluaciones externas que permitan identificar hallazgos relacionados con el Fin y el Propósito.

47. En caso de que el programa cuente con evaluaciones externas, diferentes a evaluaciones de impacto, que permiten identificar uno o varios hallazgos relacionados con el Fin y/o el Propósito del programa, ¿cuáles son los resultados reportados en esas evaluaciones?

Respuesta: no aplica

El programa de 01030903 Mediación y Conciliación Municipal con proyecto 010309030101 Mediación, Conciliación y Función Calificadora Municipal, no se han llevado a cabo evaluaciones externas que permitan identificar hallazgos relacionados con el Fin y el Propósito, por lo que no se han identificado áreas de oportunidad.

No procede valoración cuantitativa.

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

a) Se compara un grupo de beneficiarios con uno de no beneficiarios de características similares.

b) Las metodologías aplicadas son acordes a las características del programa y la información disponible, es decir, permite generar una estimación lo más libre posible de sesgos en la comparación del grupo de beneficiarios y no beneficiarios.

c) Se utiliza información de al menos dos momentos en el tiempo.

d) La selección de la muestra utilizada garantiza la representatividad de los resultados.

Si el programa no cuenta con información de estudios o evaluaciones nacionales o internacionales que muestren impacto de programas similares que tengan al menos la primera característica (comparar un grupo de beneficiarios con uno de no beneficiarios de características similares), se considera información *inexistente* y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Respuesta: No, no aplica

Nivel	Criterios
1	• La evaluación de impacto tiene la característica I.
2	• La evaluación de impacto tiene las características I y II
3	• La evaluación de impacto tiene las características I, II y III o las características I, II y IV.
4	• La evaluación de impacto tiene todas las características establecidas.

El programa de 01030903 Mediación y Conciliación Municipal con proyecto 010309030101 Mediación, Conciliación y Función Calificadora Municipal, no cuenta con información de estudios o evaluaciones nacionales o internacionales que muestren impacto de programas similares que tengan al menos la primera característica.

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

Respuesta: No, no aplica.

El programa de 01030903 Mediación y Conciliación Municipal con proyecto 010309030101 Mediación, Conciliación y Función Calificadora Municipal, no cuenta con información de

estudios o evaluaciones nacionales o internacionales que muestren impacto de programas similares que tengan al menos la primera característica.

No procede valoración cuantitativa.

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

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

Si el programa no cuenta con evaluaciones que tengan al menos la primera característica (comparar un grupo de beneficiarios con uno de no beneficiarios de características similares), se considera información *inexistente* y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Respuesta: No, no aplica.

Nivel	Criterios
1	• La evaluación de impacto tiene la característica a).
2	• La evaluación de impacto tiene las características a) y b)
3	• La evaluación de impacto tiene las características a), b) y c) o las características a), b) y d).
4	• La evaluación de impacto tiene todas las características establecidas.

El programa de 01030903 Mediación y Conciliación Municipal con proyecto 010309030101 Mediación, Conciliación y Función Calificadora Municipal, no cuenta evaluaciones de impacto, por lo que no se cuenta con información.

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

Si el programa no cuenta con evaluaciones para medir su impacto que cumplan con al menos las características señaladas en los incisos a y b de la pregunta anterior, se considera información *inexistente* y, por lo tanto, la respuesta es “No”.

Si cuenta con información para responder la pregunta, es decir, si la respuesta es “Sí” se debe seleccionar un nivel según los siguientes criterios:

Respuesta: No, no aplica.

Nivel	Criterios
1	<ul style="list-style-type: none">No se reporta evidencia de efectos positivos del programa en sus beneficiarios.
2	<ul style="list-style-type: none">Se reportan efectos positivos del programa en variables relacionadas con el Fin o el Propósito del programa.
3	<ul style="list-style-type: none">Se reportan efectos positivos del programa en variables relacionadas con el Fin y el Propósito del programa.
4	<ul style="list-style-type: none">Se reportan efectos positivos del programa en variables relacionadas con el Fin y el Propósito del programa.Se reportan efectos positivos del programa en aspectos adicionales al problema para el que fue creado.

El programa de 01030903 Mediación y Conciliación Municipal con proyecto 010309030101 Mediación, Conciliación y Función Calificadora Municipal, no cuenta evaluaciones de impacto, por lo que no se cuenta con información.

ANÁLISIS DE FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES, AMENAZAS

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (Pregunta)	Recomendación
Fortaleza y Oportunidad			
Diseño	<p>El programa de Mediación y Conciliación Municipal cuenta con un diagnóstico del problema incluido en el Plan de Desarrollo Municipal.</p> <p>El Fin y el Propósito del programa están vinculados a los objetivos del Plan de Desarrollo Municipal el cual es <i>Contribuir al ejercicio de la promoción vecinal mediante la función de mediación, conciliación y calificador de la autoridad municipal.</i></p> <p>Las metas, objetivos y estrategias del programa están vinculados al Plan Nacional de Desarrollo, al Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023, del Programa Sectorial Pilar 4 Seguridad 2017-2023.</p> <p>El programa esta está vinculado indirectamente a un Objetivo de Desarrollo Sostenible 16 <i>Promover sociedades justas, pacíficas e inclusivas</i></p>	Preguntas 3, 4, 5, 6, 8, 10, 11, 12 y 13.	Actualizar de manera continua el diagnóstico del problema incluido en el Plan de Desarrollo Municipal.

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (Pregunta)	Recomendación
	Las metas están estrechamente relacionadas con los indicadores de la MIR y se puede medir su desempeño.		
Debilidad o Amenaza			
Diseño	<p>Definir claramente la población potencial.</p> <p>El problema del programa no define el plazo para su revisión y actualización.</p>	Preguntas 1, 2, 7 y 9.	<p>Elaborar una metodología para cuantificar la población objetivo.</p> <p>Definir un periodo de revisión para conocer la evolución de la problemática (monitoreo).</p>
Fortaleza y Oportunidad			
Planeación y Orientación a Resultados	<p>En el Plan de Desarrollo Municipal se cuenta con un plan estratégico del programa.</p> <p>Se cuenta con programa anual de trabajo de metas e indicadores.</p> <p>Se recolecta información para monitorear el desempeño del programa de manera trimestral.</p>	Preguntas 15 y 21	<p>Recolectar la información que brinde datos de manera continua.</p> <p>Integrar todos los indicadores de la MIR tipo a su programa anual.</p>
Debilidad o Amenaza			
Planeación y Orientación	No se cuenta con evaluaciones externas, esta es la primera evaluación.	Preguntas 14, 16, 17, 18, 19, 20, 22.	Identificar las características socioeconómicas de

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (Pregunta)	Recomendación
a Resultados	No cuenta con Aspectos Susceptibles de Mejora.		la población beneficiaria.
Fortaleza y Oportunidad			
Cobertura y Focalización	El programa cuenta con mecanismo para identificar su población objetivo. Se tiene identificada a la población atendida, así como su evolución de los últimos años.	Pregunta 23	Incluir en el plan estratégico la temporalidad de sus estrategias de mediano y largo plazo.
Debilidad o Amenaza			
Cobertura y Focalización	No se tiene identificado el mediano y largo plazo de la cobertura de la población atendida.	Pregunta 24 y 25	Identificar la población potencial y atendida por región del municipio.
Fortaleza y Oportunidad			
Operación	Se cuenta con diagrama de flujo para la operación del programa. Se cuenta con Manuales de Organización y Procedimientos. Se cuenta con evidencia documental que sustenten sus procedimientos. El programa identifica y cuantifica los gastos en los que incurre para generar los servicios que ofrece, así como las fuentes de financiamiento.	Pregunta 26, 36, 38, 39, 41 y 42	Incluir la figura del ciudadano dentro del diagrama de flujo. Continuar con los mecanismos de registro para recibir y dar trámite a las solicitudes de medición-conciliación.

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (Pregunta)	Recomendación
	<p>Se cuenta con Cédula de Información, como documento normativo de mejora regulatoria para agilizar el proceso de mediación-conciliación.</p> <p>Se cuentan con mecanismo de transparencia y rendición de cuentas</p>		
Debilidad o Amenaza			
Operación	No cuenta con difusión de los servicios que ofrecen.	Pregunta 30	Difundir de manera digital (Pagina Web, y redes sociales), la mediación-conciliación,
Fortaleza y Oportunidad			
Percepción de la población atendida	No hay fortalezas debido a que no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción.	Pregunta 43	No se tienen recomendación para las fortalezas y oportunidades.
Debilidad o Amenaza			
Percepción de la población atendida	El programa no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción la población atendida.	Pregunta 43	Implementar un instrumento para medir el grado de satisfacción de la población beneficiada.
Fortaleza y Oportunidad			
Mediación de Resultados	Se tiene documentado los resultados de los indicadores de Fin y Propósito.	Pregunta 45	Continuar dando seguimiento de los indicadores de Fin y Propósito, así como

Apartado de la evaluación:	Fortaleza y oportunidad/debilidad o amenaza	Referencia (Pregunta)	Recomendación
			los de Componente y Actividad.
Debilidad o Amenaza			
Mediación de Resultados	El programa no ha sido sujeto a ninguna evaluación externa, por lo que no se ha identificado el impacto y no se han identificado hallazgos.	Pregunta 46, 47, 48, 49, 50 y 51.	Implementar evaluaciones internas, para identificar el impacto de las acciones del programa e identificar hallazgos y aspectos susceptible de mejora.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La presente evaluación de tipo Consistencia y Resultados que se aplicó al Programa presupuestario 01030903 Mediación y Conciliación Municipal con proyecto 01030903 Mediación Conciliación y Función Calificadora Municipal, que ejecutó la Dirección General de Servicios Ciudadanos del H. Ayuntamiento de Huixquilucan 2022-2024 y en coordinación con las Oficialías Mediadoras, Conciliadoras y Calificadoras en el ejercicio fiscal 2023, tiene la finalidad de proveer información que retroalimente y pueda mejorar su diseño, gestión y resultados.

La metodología que se empleó fue la propuesta por el CONEVAL, la cual consiste en el análisis de seis módulos temáticos: Diseño; Planeación y Orientación a Resultados; Cobertura y Focalización; Operación; Percepción de la Población Atendida y Medición de Resultados. Cada tema fue analizado respondiendo 51 preguntas específicas sustentadas con evidencia documental; de las cuales 34 se respondieron mediante un esquema binario (sí/no) y seleccionando un nivel de 1 a 4, de acuerdo a las características que solicitaba cada pregunta, y 17 esquema binario de respuesta. Por lo que después de analizar las evidencias

documentales de la Dirección General de Servicios Ciudadanos para sustentar sus respuestas, se determinó un promedio, de acuerdo a los niveles obtenidos en las preguntas de esquema binario:

2. Tabla Valoración Final del Programa		
<p>Nombre del programa: Mediación y Conciliación Municipal Modalidad: Ayuntamiento Dependencia/Entidad: Dirección General de Servicios Ciudadanos Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados Año de evaluación: 2023</p>		
Tema	Nivel	Justificación
Diseño	3.6	<p>En este apartado se cuentan con 13 preguntas de las cuales solo 9 fueron respondidas mediante el esquema binario obteniendo un nivel de 3.6, debido a que si se tiene identificado el problema y necesidad del programa.</p> <p>El diagnóstico se atiende las causas, efectos, ubicación territorial y características de la población, dentro del Plan de Desarrollo Municipal 2022-2024.</p> <p>El propósito del programa se encuentra vinculado con algunos objetivos del programa sectorial aportando objetivos y líneas de acción dentro de su estrategia.</p> <p>Existe incertidumbre sobre la cuantificación de la población potencial y objetivo.</p> <p>Las características de los beneficiarios se plasman en la solicitud del servicio y el apoyo que se les brinda es el servicio de Mediación, sin embargo, no se cuenta con mecanismo documentados para su depuración y actualización.</p> <p>No se recoleta información socioeconómica de los solicitantes.</p> <p>Es posible identificar el resumen narrativo de la MIR (Fin, Propósito, Componentes y Actividades). La Matriz de Indicadores para resultados cuenta con toda la información requerida (nombre, definición, método de cálculo, unidad de medida,</p>

2. Tabla Valoración Final del Programa		
<p>Nombre del programa: Mediación y Conciliación Municipal Modalidad: Ayuntamiento Dependencia/Entidad: Dirección General de Servicios Ciudadanos Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados Año de evaluación: 2023</p>		
Tema	Nivel	Justificación
		frecuencia de medición, línea base y metas. Las metas de los indicadores de la MIR, cuentan con unidad de medida y están orientadas a impulsar el desempeño, son factibles de alcanzar considerando los plazos, así como los recursos humanos y financieros con los que cuenta.
Planeación y Orientación a Resultados	2.16	<p>En este apartado se cuentan con 9 preguntas de las cuales solo 6 fueron respondidas mediante el esquema binario obteniendo un nivel de 2.16.</p> <p>La unidad responsable del programa cuenta con un plan estratégico que se orienta al cumplimiento de las atribuciones contenidas en el Título V de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México y su fuente de información es la MIR.</p> <p>Se cuenta con un Programa Anual de actividades el cual ayuda a alcanzar con los objetivos establecido dentro del Plan de Desarrollo Municipal 2022-2024.</p> <p>No se cuenta con evaluaciones externas, por lo que no se ha identificado hallazgos debido a que esta es la primera vez que se evalúa el programa, por tanto, tampoco se cuenta con aspectos susceptibles de mejora.</p> <p>Se cuenta con información del desarrollo y seguimiento del programa como los mecanismos de validación, sistematización, sin embargo, no cumple con las características socioeconómicas de los beneficiarios.</p>

2. Tabla Valoración Final del Programa

Nombre del programa: Mediación y Conciliación Municipal
 Modalidad: Ayuntamiento
 Dependencia/Entidad: Dirección General de Servicios Ciudadanos
 Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados
 Año de evaluación: 2023

Tema	Nivel	Justificación
Cobertura y Focalización	3	<p>En este apartado se cuentan con 3 preguntas de las cuales solo una fue respondida mediante el esquema binario obteniendo un nivel de 3.</p> <p>El programa no cuenta con una estrategia de cobertura claramente definida y documentada para atender a la población, ya que es la ciudadanía quien solicita el servicio de Mediación Conciliación para resolver sus conflictos, de igual forma la Oficialía Calificadora, ya que estos datos suelen ser imprescindibles.</p>
Operación	3	<p>En este apartado se cuentan con 17 preguntas de las cuales 12 fueron respondidas mediante el esquema binario obteniendo un nivel de 3.</p> <p>El proceso general del programa para cumplir con sus objetivos se describe en el Manual de Procedimientos y Organización, así como su Reglamento de Mediación y Conciliación, para recibir, registrar y dar trámite a las solicitudes de mediación-conciliación de la ciudadanía.</p> <p>El programa no puede seleccionar a los beneficiarios, puesto que brinda la atención a toda la ciudadanía que requiere el servicio de Mediación Conciliación cuyo conflicto se originó dentro del territorio Municipal y los ciudadanos que son presentados por elementos de Seguridad Pública por infringir el Bando Municipal vigente, dentro del territorio Municipal para ser Calificados. Ambos proyectos solo cuentan con los Manuales de Organización</p>

2. Tabla Valoración Final del Programa		
<p>Nombre del programa: Mediación y Conciliación Municipal Modalidad: Ayuntamiento Dependencia/Entidad: Dirección General de Servicios Ciudadanos Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados Año de evaluación: 2023</p>		
Tema	Nivel	Justificación
		<p>y Procedimientos, así como el Reglamento Orgánico Municipal para la ejecución de acciones y toda la información es pública.</p> <p>El área ejecutora no difunde el servicio que tiene a su cargo.</p> <p>Se identifica y cuantifica los gastos en los que se incurre y se desglosan por capítulos (capítulo 1000), materiales y suministros (capítulo 2000) y servicios generales (capítulo 3000), así mismo en fuentes de financiamiento.</p> <p>Se cuenta con sistemas informáticos confiables que permiten validar y la información capturada, sin embargo, perteneces al Gobierno del Estado de México.</p>
Percepción de la Población Atendida	0	<p>En este apartado se cuentan con solo una pregunta la cual fue respondida mediante el esquema binario obteniendo un nivel de 0.</p> <p>El programa no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida.</p>
Resultados	0.8	<p>En este apartado se cuentan con 8 preguntas de las cuales solo una fue respondida mediante el esquema binario obteniendo un nivel de 0.8.</p> <p>El programa documenta de manera trimestral los resultados de metas e indicadores, los cuales han sido positivos.</p> <p>El programa no ha sido sujeto de evaluaciones externas de ningún tipo, por tal motivo no ha identificado hallazgos relacionados con su Fin y Propósito.</p>

2. Tabla Valoración Final del Programa		
Nombre del programa: Mediación y Conciliación Municipal		
Modalidad: Ayuntamiento		
Dependencia/Entidad: Dirección General de Servicios Ciudadanos		
Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados		
Año de evaluación: 2023		
Tema	Nivel	Justificación
Valoración Final	2.09	

Derivado de lo anterior, se concluye que el programa 01030903 Mediación y Conciliación Municipal presenta áreas de oportunidad que a continuación se mencionan:

Apartado	Hallazgos	Recomendaciones
Diseño	<p>El diagnóstico del programa cuenta con las características aceptables, sin embargo, se encuentra desactualizado.</p> <p>No se tiene definido claramente la población potencial y objetivo.</p> <p>No se cuenta con características específicas de los beneficiarios.</p>	<p>En términos de planeación estratégica, se recomienda actualizar su diagnóstico que refleje la situación o estado en el que se encuentra el problema o área de enfoque, de esta manera dirigir de mejor manera las acciones que se llevan a cabo.</p> <p>Identificar las características de la población potencial y objetivo así mismo implementar una metodología para su cuantificación.</p> <p>Identificar además de la razón de solicitud de mediación y conciliación, la edad, sexo, domicilio, escolaridad, y socioeconómica.</p>
Planeación y orientación a resultados	Sin bien cumple con la lógica vertical horizontal del uso de la MIR, no se da seguimiento a todos sus indicadores.	Revisar y analizar todos los indicadores de la MIR tipo para determinar que otros indicadores se relacionan a sus actividades.
Cobertura y focalización	----	----

Apartado	Hallazgos	Recomendaciones
Operación	<p>Se cuenta con Manual de Procedimientos, sin embargo, en el diagrama de flujo no se incluye al ciudadano.</p> <p>La mediación y conciliación no es un servicio que se le de difusión entre la ciudadanía.</p>	<p>Mejorar el diseño del diagrama de flujo incluyendo todos los actores que participan en las solicitudes de mediación y conciliación.</p> <p>Implementar acciones que permitan que la ciudadanía conozca la medición y conciliación a fin de promueva el diálogo y ayude a las partes encontrar solución a sus controversias.</p>
Percepción de la población atendida	El programa no cuenta con instrumentos para medir el grado de satisfacción de la población atendida.	Utilizar un instrumento que ayuden a medir el grado de satisfacción como lo pueden ser: encuestas de satisfacción; análisis de comentarios en redes sociales; análisis de informes internos; grupos de discusión.
Medición de resultados	No se cuenta con evaluaciones externas ni con Aspectos Susceptibles de Mejora.	Proponer evaluaciones internas y/o externas para definir acciones y actividades que contribuyan a mejorar su gestión y sus resultados.

Atender las anteriores recomendaciones contribuyen a mejorar la planeación, programación y operación del programa en el cumplimiento de los objetivos, metas y acciones, para corregirlos, modificarlos, adicionarlos, reorientarlos o suspenderlos total o parcialmente. Aunado a lo anterior resultaría en una mejor puntuación en próximas evaluaciones de conformidad a la normatividad para la cual fueron creados dichos mecanismos de evaluación, monitoreo y seguimiento que garanticen el cumplimiento de objetivos basados en el desempeño.

FORMATOS DE ANEXOS

Formato Del Anexo 3. “Matriz De Indicadores Para Resultados”

Nombre del programa: Mediación y Conciliación Municipal Modalidad: Ayuntamiento Dependencia/Entidad: Dirección General de Servicios Ciudadanos Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados Año de evaluación: 2023	
Nivel	Resumen narrativo
Fin	Contribuir al ejercicio de la promoción vecinal mediante la función de mediación, conciliación y calificadora de la autoridad municipal.
Propósito	La población del municipio cuenta con instancias promotoras de la paz vecinal.
Componente	Conflictos y controversias dirimidas de conformidad al marco jurídico aplicable.
Actividad	Desahogo de audiencias entre las partes en conflicto.

Formato Del Anexo 4 “Indicadores

Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Nombre	Claro	Relevante	Económico	Monitoréale	Adecuado	Definición	Unidad de medida	Frecuencia de mediación	Línea base	metas	Comportamiento del indicador
Fin	Tasa de variación de convenios y faltas administrativas registradas en oficialías.	((Convenios y actas por faltas administrativas registradas en el año actual/Convenios y actas por faltas administrativas registradas en el año inmediato anterior)-1) *100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Propósito	Tasa de variación de la población atendida a través de las funciones de mediación, conciliación y calificación municipal.	((Población atendida a través de las funciones de mediación y conciliación y calificación municipal en el año actual/Población atendida a través de las funciones de mediación y conciliación y calificación municipal en el año anterior) - 1) *100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Componente	Porcentaje de conflictos y controversias dirimidas.	(Conflictos y controversias dirimidas/Total de conflictos y controversias registradas) *100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Actividad	Porcentaje de audiencias entre las partes en conflicto desahogadas.	(Audiencias de las partes vecinales en conflicto/Citatorios enviados a las partes vecinales en conflicto) *100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si

Formato Del Anexo 5 “Metas Del Programa”

Nombre del programa: Mediación y Conciliación Municipal Modalidad: Ayuntamiento Dependencia/Entidad: Dirección General de Servicios Ciudadanos Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados Año de evaluación: 2023									
Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Meta	Unidad de medida	Justificación	Orientada a impulsar el desempeño	Justificación	Factible	Justificación	Propuesta de mejora de la meta
Fin	Tasa de variación de convenios y faltas administrativas registradas en oficialías.	((Convenios y actas por faltas administrativas registradas en el año actual/Convenios y actas por faltas administrativas registradas en el año inmediato anterior)-1) *100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Propósito	Tasa de variación de la población atendida a través de las funciones de mediación, conciliación y calificación municipal.	((Población atendida a través de las funciones de mediación y conciliación y calificación municipal en el año actual/Población atendida a través de las funciones de mediación y conciliación y calificación municipal en el año anterior) -1) *100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Componente	Porcentaje de conflictos y controversias dirimidas.	(Conflictos y controversias dirimidas/Total de conflictos y controversias registradas) *100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
Actividad	Porcentaje de audiencias entre las partes en conflicto desahogadas.	(Audiencias de las partes vecinales en conflicto/Citorios enviados a las partes vecinales en conflicto) *100	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si

Formato del Anexo 6 “Complementariedad y coincidencias entre Programas presupuestarios municipales”

Pilar 4: Municipio con Seguridad y Justicia	
Tema	Programa
Seguridad con visión ciudadana	Seguridad Publica
Derechos Humanos	Derechos Humanos
Mediación y conciliación	Protección jurídica de las personas y sus bienes

Formato del Anexo 7 “Avance de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora”

El Programa Mediación y Conciliación Municipal NO ha sido sujeto de evaluaciones externas en los últimos tres años, por lo que no se ha incluido el anexo.

Formato del Anexo 8 “Resultados de las acciones para atender los aspectos susceptibles de mejora”

El Programa Mediación y Conciliación Municipal NO ha sido sujeto de evaluaciones externas en los últimos tres años, por lo que no se ha incluido el anexo.

Formato del Anexo 9 “Análisis de recomendaciones no atendidas derivadas de evaluaciones externas”

El Programa Mediación y Conciliación Municipal NO ha sido sujeto de evaluaciones externas en los últimos tres años, por lo que no se ha incluido el anexo.

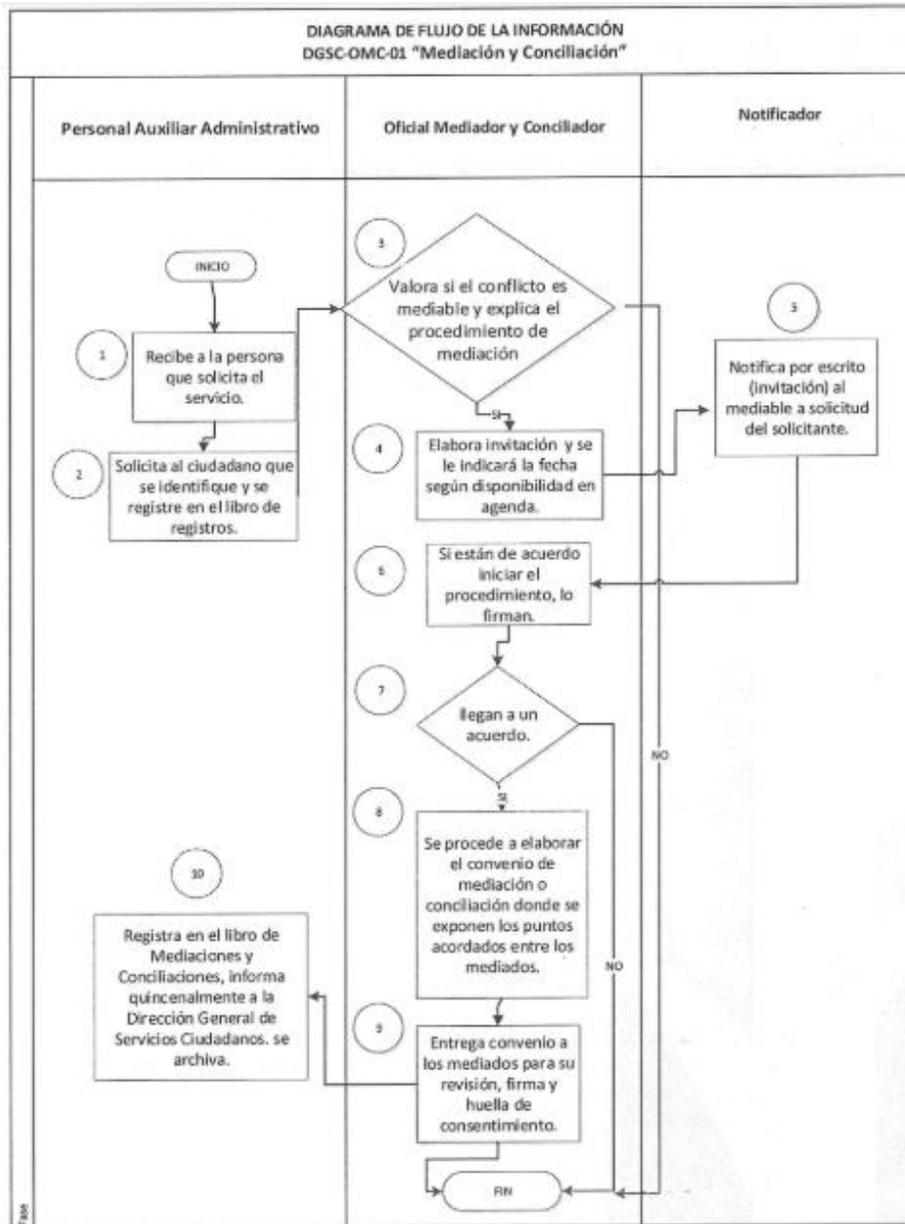
Formato del Anexo 10 “Evolución de la Cobertura”

Nombre del programa: Mediación y Conciliación Municipal					
Modalidad: Ayuntamiento					
Dependencia/Entidad: Dirección General de Servicios Ciudadanos					
Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados					
Año de evaluación: 2023					
Servicio	2023	2022	2021	2020	2019
Entrevistas entre las partes	1017	850	932	773	1908
Invitaciones mediadoras	869	950	696	466	1344
Convenios de mediación-conciliación	241	250	166	112	314

Formato del Anexo 11 “Información de la Población Atendida”

Nombre del programa: Mediación y Conciliación Municipal																	
Modalidad: Ayuntamiento																	
Dependencia/Entidad: Dirección General de Servicios Ciudadanos																	
Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados																	
Año de evaluación: 2023																	
Clave del Estado	Nombre del Estado	Clave del Municipio	Nombre del municipio	Clave localidad	Nombre de localidad	Total	Hombre	Mujeres	Infantes 0 - 5 años y 11 meses	Niñas y Niños 6 - 12 y 11 meses	Adolescentes 13 - 17 y 11 meses	Jóvenes 18 - 29 y 11 meses	Adultos 30 - 64 y 11 meses	Adultos mayores > 65	Indígenas	No indígenas	Personas con discapacidad
15	México	95	Huixquilucan	-	Huixquilucan	284,965	136,466	148,499	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Formato del Anexo 12 “Diagramas de flujo de los Componentes y procesos claves”



Formato del Anexo 13 “Gastos desglosados del programa y criterios de clasificación”.

Capítulos de gasto	Concepto		Total	Categoría
100: Servicios personales	1100	Remuneraciones al personal de carácter permanente	2,588,912	-
	1200	Remuneraciones al personal de carácter transitorio	0	-
	1300	Remuneraciones adicionales y especiales	916,921	-
	1400	Seguridad social	593,933.00	-
	1500	Otras prestaciones sociales y económicas	50,060	-
	1600	Previsiones	0	-
	1700	Pago de estímulos a servidores públicos	0	-
	Subtotal de Capítulo 1000			\$4,149,826
2000: Materiales y suministros	2100	Materiales de administración, emisión de documentos y artículos oficiales	22,952.51	-
	2200	Alimentos y utensilios	0	-
	2300	Materiales primas y materiales de producción y comercialización	0	-
	2400	Materiales y artículos de construcción y de reparación	44,601.85	-
	2500	Productos químicos, farmacéuticos y de laboratorio	0	-
	2600	Combustibles, lubricantes y aditivos	80,071.69	-
	2700	Vestuarios, blancos, prendas de protección y artículos deportivos	9,906.40	-
	2800	Materiales y suministros para seguridad	0	-
	2900	Herramientas, refacciones y accesorios menores	0	-
	Subtotal de Capítulo 2000			\$157,532.45
3000: Servicios generales	3100	Servicios básicos	10,774.92	-
	3200	Servicios de arrendamiento	0	-
	3300	Servicios profesionales, científicos, técnicos y otros servicios	20,247.06	-
	3400	Servicios financieros, bancarios y comerciales	8,056.19	-
	3500	Servicios de instalación, reparación, mantenimiento y conservación	32,022.57	-
	3600	Servicios de comunicación social y publicidad	81.20	-
	3700	Servicios de traslado y viáticos	21,975	-
	3800	Servicios oficiales	0	-
	3900	Otros servicios generales	185,953.32	-
	Subtotal de Capítulo 3000			\$279,110.26
	4100	Transferencias internas y asignaciones al servicio público	0	-

Capítulos de gasto	Concepto		Total	Categoría
4000: Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas	4200	Transferencias al resto del sector público	0	-
	4300	Subsidios y subvenciones	0	-
	4400	Ayudas sociales	0	-
	4500	Pensiones y jubilaciones	0	-
	4600	Transferencias a fidecomisos, mandatos y otros análogos	0	-
	4700	Transferencias a la seguridad social	0	-
	4800	Donativos	0	-
	4900	Transferencias al exterior	0	-
	Subtotal de Capítulo 4000			\$0
5000: Bienes Muebles e inmuebles	5100	Mobiliario y equipo de administración	39,087.36	-
	5200	Mobiliario y equipo educacional y recreativo	0	-
	5300	Equipo e instrumental médico y de laboratorio	0	-
	5400	Vehículos y equipo de transporte	0	-
	5500	Equipo de defensa y seguridad	0	-
	5600	Maquinaria, otros equipos y herramientas	0	-
	5700	Activos biológicos	0	-
	5800	Bienes inmuebles	0	-
	5900	Activos intangibles	0	-
	Subtotal de Capítulo 5000			\$ 39,087.36
6000: Obras públicas	6100	Obras públicas en bienes de dominio publico	0	-
	6200	Obras públicas en bienes propios	0	-
	6300	Proyectos productivos y acciones de fomento	0	-
	Subtotal de Capítulo 6000			\$0
Elija por renglón el concepto de gasto del catálogo que despliega en la columna con el mismo nombre. En caso de que una partida no aplique elegir la opción "No aplica"				
Categoría	Cuantificación	Metodología y criterios para clasificar cada concepto de gasto		
Gastos en operación directos	4,346,445.81	Es la suma de los capítulos: 1000, 2000 y 5000		
Gastos en operación indirectos	0.00	No aplica		
Gastos en mantenimiento	279,110.26	Es la suma de los capítulos: 3000		

Capítulos de gasto	Concepto		Total	Categoría
Gastos en capital	0.00	No aplica		
Gasto total	4,625,556.07	Es la suma de los capítulos: 1000, 2000, 3000 y 5000		
Gastos unitarios	0.00	No aplica		



Formato de Anexo 14 “Avance de los Indicadores respecto de sus metas”

Nombre del programa: Mediación y Conciliación Municipal Modalidad: Ayuntamiento Dependencia/Entidad: Dirección General de Servicios Ciudadanos Tipo de Evaluación: Consistencia y Resultados Año de evaluación: 2023						
Nivel de objetivo	Nombre del indicador	Frecuencia y tipo	Meta (Año evaluado)	Valor alcanzado (Año evaluado)	Avance (%)	Justificación
Fin	Tasa de variación de convenios y faltas administrativas registradas en oficialías.	Anual Estratégico	12	12	100	En la meta se programó realizar informes de las sanciones administrativas municipales, que procedan por faltas o infracciones al Bando Municipal
Propósito	Tasa de variación de la población atendida a través de las funciones de mediación, conciliación y calificación municipal.	Anual Estratégico	24	24	100	Se realizaron reportes apoyando a la autoridad en la conservación del orden público y la verificación de acuerdos para reparar daños, que en su caso causen a los bienes, propiedad municipal.
Componente	Porcentaje de conflictos y controversias dirimidas.	Trimestral Gestión	24	24	100	Se realizaron informes de controversias entre las partes facilitando la comunicación entre ellas, con el objeto de construir un convenio justo.
Actividad	Porcentaje de audiencias entre las partes en conflicto desahogadas.	Trimestral Gestión	24	24	100	Se realizaron bitácoras de en accidentes automovilísticos, para llegar a un convenio o dictar laudo para resolver, en definitiva.