

APARTADO DE AUDITORÍA DE DESEMPEÑO QUE FORMA PARTE ÍNTEGRA DEL INFORME INDIVIDUAL DE AUDITORÍA DE CUENTA PÚBLICA DEL EJERCICIO FISCAL 2019 DEL INSTITUTO DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL ESTADO DE JALISCO.

Con fundamento en las disposiciones establecidas en los párrafos primero y décimo, fracciones III y IV, del artículo 35 Bis de la Constitución Política del Estado de Jalisco; y en ejercicio de las atribuciones conferidas en las fracciones XI y XXVII, numeral 1 del artículo 13 de la Ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas del Estado de Jalisco y sus Municipios, en relación con el diverso 15, numeral 1 de la misma Ley, la Auditoría Superior del Estado de Jalisco (ASEJ) realizó la fiscalización superior del desempeño a la cuenta pública 2019 del **INSTITUTO DE JUSTICIA ALTERNATIVA DEL ESTADO DE JALISCO**, correspondiente al ejercicio fiscal comprendido del **01 de enero al 31 de diciembre de 2019**, prevista en el Programa Anual de Actividades y Auditorías de la Auditoría Superior del Estado de Jalisco 2020, emitido el día 31 de enero de 2020, y cuyo objeto consistió en determinar la eficacia y economía en el gasto público, de conformidad con los indicadores aprobados en los presupuestos de cada ente fiscalizable, así como en verificar el cumplimiento de objetivos contenidos en los planes y programas de la entidad fiscalizable, y para lo cual, se emitieron recomendaciones, conforme lo prevé el numeral 2 del artículo 53 de la Ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas del Estado de Jalisco y sus Municipios.

Como resultado de la fiscalización de la cuenta pública, la Auditoría Superior del Estado de Jalisco, emitió el presente **APARTADO**.

I. Objeto y objetivos de la revisión

El Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco (IJA) es un órgano dependiente del Poder Judicial, encargado de proveer y regular la prestación del servicio de justicia alternativa. A partir del Decreto número 21754/LVII/06 y la reforma al artículo 56 de la Constitución Política del Estado de Jalisco, aprobados por el Pleno de la LVII Legislatura del Congreso del Estado (2006), y de la publicación de la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco en el Periódico Oficial "El Estado de Jalisco" el 30 de enero de 2007 que entró en vigor en enero de 2008, se creó el Instituto (2011) con autonomía técnica y administrativa, y se le facultó como rector en materia de medios alternativos de justicia, tales como la mediación, conciliación y arbitraje.

A partir de estos mandatos, y con base en el marco jurídico de la entidad fiscalizada, se identificaron los siguientes entregables:

Tabla 1. Mandatos y productos identificados para el Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco

Mandato	Entregables
Prestar y regular los servicios de métodos alternos para la solución pacífica de los conflictos en el Estado de Jalisco.	Acreditaciones de centros públicos y privados expedidas
	Certificaciones de prestadores de servicios expedidas
	Convenios de la Red de centros de Justicia Alternativa sancionados y registrados
	Información y orientación sobre los procedimientos alternativos brindada
	Servicios de arbitraje, mediación y conciliación para la solución de conflictos mediante métodos alternativos otorgados
Promover y difundir la cultura de los medios alternos como solución pacífica de conflictos así como fortalecer las capacidades de los prestadores de esos servicios	Capacitación y actualización a los Mediadores, Conciliadores y Árbitros realizada
	La cultura de medios alternos como solución pacífica de controversias difundida y fomentada
	Productos para la generación de conocimientos sobre los métodos alternos de justicia, elaborados
	Vinculación con instituciones educativas y organismos públicos y privados para la difusión de métodos alternos de solución de controversias, establecida

Fuente: elaboración propia.

En cumplimiento de lo dispuesto en la fracción XI del numeral 1 del artículo 13 de la ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas de Estado de Jalisco y sus Municipios, la fiscalización superior del desempeño realizada a la cuenta pública del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco correspondiente al ejercicio fiscal 2019, tuvo por objeto determinar la contribución de su gestión para lograr el cumplimiento de los mandatos de prestar y regular los servicios de métodos alternos para la solución pacífica de los conflictos en el Estado de Jalisco; así como promover y difundir la cultura de los medios alternos como solución pacífica de conflictos y fortalecer las capacidades de los prestadores de esos servicios.

II. Alcance

A partir de la revisión de la información contenida en planes, programas, estados analíticos de ingresos y egresos, y disposiciones reglamentarias, respecto de los entregables definidos para cada mandato, se realizó un análisis para la identificación de riesgos de desempeño; es decir, para detectar documentalmente indicios, acciones o eventos que pudieran afectar de forma adversa el logro de resultados, que tuvieran una probabilidad intermedia de ocurrencia y un impacto relevante en la gestión. En ese sentido, se adoptó como definición de desempeño la concepción más ampliamente aceptada y descrita en las normas internacionales de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI, por sus siglas en inglés) que considera como dimensiones del desempeño los criterios de economía, eficacia, eficiencia y calidad en su gestión.

Con base en la valoración del riesgo de desempeño en el cumplimiento de sus objetivos y metas, se identificaron un total de 12 riesgos, de los cuales, este Órgano Técnico auditó 11, lo que representa el 91.66% del total de riesgos de desempeño identificados. Dichos riesgos se agrupan en dos mandatos específicos, que son:

Tabla 2. Mandatos, riesgos identificados y riesgos auditados

Mandatos	Riesgos identificados	Riesgos auditados	Alcance
Prestar y regular los servicios de métodos alternos para la solución pacífica de los conflictos en el Estado de Jalisco.	7	6	85.71%
Promover y difundir la cultura de los medios alternos como solución pacífica de conflictos así como fortalecer las capacidades de los prestadores de esos servicios	5	5	100%

Fuente: elaboración propia.

III. Desarrollo de los trabajos de auditoría

El 24 de noviembre de 2020 el Auditor Superior ordenó la visita para la presente auditoría de desempeño y autorizó a los servidores públicos responsables para tal ejercicio. El inicio de la visita tuvo verificativo el 02 de diciembre de 2020, mientras que el cierre lo tuvo el 26 de marzo de 2021.

Esta auditoría se realizó examinando la información y documentación presentada por la entidad fiscalizada ante este Órgano Técnico en la Cuenta Pública correspondiente al ejercicio fiscal 2019, así como la información y documentación provista a través de los requerimientos de información, solicitudes de aclaraciones y demás información obtenida a través de las técnicas de recopilación de información estimadas pertinentes por este Órgano Técnico.

IV. Procedimientos de revisión aplicados

El desahogo de la presente auditoría de desempeño se apegó a lo dispuesto en la normatividad aplicable, así como a lo estipulado en la Norma para la Realización de Auditoría de Desempeño de la Auditoría Superior del Estado de Jalisco. Con base en ello, y para responder a las preguntas de auditoría planteadas para el ejercicio de fiscalización del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, se realizaron los procedimientos que se señalan a continuación:

1. Se revisaron los manuales, guías e instructivos emitidos por el Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco para conducir su gestión durante el ejercicio fiscal 2019, a fin de identificar los procesos documentados alrededor de:
 - a. Servicios de información y orientación sobre los procedimientos alternativos para el ejercicio fiscal 2019;
 - b. La generación de productos de conocimiento de Métodos Alternos de Solución de Conflictos (MASC);
2. Se revisaron los instrumentos programáticos y de planeación (Matriz de Indicadores para Resultados correspondiente al ejercicio fiscal 2019 y Plan Anual 2019) a fin de identificar y valorar el marco de resultados relacionado con:
 - a. Acreditaciones de centros públicos y privados;
 - b. Certificaciones de prestadores de servicios;
 - c. convenios sancionados y registrados de la Red de Centros de Justicia Alternativa;
 - d. Servicios de arbitraje, mediación y conciliación para la solución de conflictos mediante métodos alternativos;
 - e. Información y orientación sobre los procedimientos alternativos brindada;
 - f. Productos para la generación de conocimientos sobre los métodos alternos de justicia;
 - g. Cultura de métodos alternos como solución pacífica de controversias difundida y fomentada;
 - h. Capacitación y actualización a los Mediadores, Conciliadores y Árbitros, impartida;
 - e
 - i. Vinculación con instituciones educativas, organismos públicos y privados para la difusión de métodos alternos de solución de controversias.
3. Se analizaron los archivos con la información sobre el número de Centros tanto públicos como privados, así como las acreditaciones de dichos Centros, con la finalidad de determinar el promedio de días que tardan las resoluciones de acreditaciones respecto de su fecha de solicitud; las solicitudes atendidas y resueltas respecto de las solicitudes

recibidas durante 2019, así como el número de centros de justicia alternativa (públicos y privados) por cada 100 mil habitantes.

4. Se analizaron las bases de datos con la información sobre los prestadores de servicios certificados en 2019, con la finalidad de dimensionar la eficacia con la que el IJA suministró el servicio de certificación, a través de identificar el número de prestadores de servicios por cada 100 mil habitantes, así como la tasa media anual de crecimiento de los prestadores de servicios certificados en el período 2017-2019.
5. Se analizaron las bases de datos con la información sobre los prestadores de servicios que refrendaron su certificación, con la finalidad de determinar en qué medida la gestión del IJA permitió la eficiente certificación y el refrendo de los prestadores de servicios, a través de identificar el porcentaje de prestadores que han refrendado su certificado y aquellos vigentes durante 2019, así como la tasa de crecimiento anual de refrendos.
6. Se revisó la información provista por el IJA sobre el avance en el cumplimiento de los indicadores establecidos en su MIR, a efecto de determinar la eficacia en el cumplimiento de los objetivos relacionados con los servicios de métodos alternos para la solución pacífica de los conflictos.
7. Se analizó la información sobre expedientes en materia de métodos alternos para la solución de conflictos suministrada por el IJA, para determinar el porcentaje de convenios suscritos respecto de los expedientes abiertos y con ello tener una aproximación sobre la eficacia con que se suministraron los servicios de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos.
8. Se evaluó el listado de convenios de solución de controversias a través de métodos alternos, registrados durante el período 2017-2019, para determinar la eficiencia con que el IJA ha realizado el proceso de sanción de convenios, para lo cual se realizó un análisis de días naturales transcurridos desde el ingreso y la sanción de los convenios para determinar la variación de tiempo.
9. Se analizó la base de datos sobre los servicios de información y orientación en materia de procedimientos alternativos, con la finalidad de determinar en qué medida se provee el servicio de información y orientación.
10. Se evaluaron los documentos elaborados por el IJA para la generación de conocimiento respecto de los métodos alternos para la solución de conflictos, durante los años 2018 y 2019, con la finalidad de determinar lo siguiente: a) si los documentos son conocidos, b) si son de utilidad para los responsables de los centros, y c) si la población a la que van dirigidos, su objetivo y contenido son válidos. Con lo anterior establecer si tales documentos contribuyen con el mandato de comunicar y difundir los MASC.

11. Se revisó el listado de eventos de difusión realizados por el IJA para el año 2019, también se revisó el listado de las entrevistas realizadas en medios de comunicación sobre la difusión y promoción de los MASC, para establecer en qué medida se ha difundido la cultura de MASC, así como la población alcanzada a través de dichas acciones de difusión.
12. Se analizó la base de datos con información de las capacitaciones impartidas en el período 2017-2019, con la finalidad de determinar, por un lado, la variación en la cantidad de personas capacitadas en los ejercicios 2018 y 2019, así como el porcentaje de prestadores de servicios que tuvieron vigente su certificación en 2019 y fueron capacitados en el mismo año, respecto del total de prestadores de servicios vigentes; así como establecer el porcentaje de prestadores de servicios del IJA capacitados en 2019 y los servicios de capacitación en los que participaron los prestadores de servicios; lo que proporciona información sobre el fortalecimiento de capacidades de los prestadores de servicios.
13. Se revisó la existencia de algún estudio, diagnóstico o documento donde se identifiquen las necesidades de capacitación de los prestadores de servicios de métodos alternos a fin de determinar la pertinencia de los programas de capacitación impartidos en el ejercicio fiscal 2019; así como identificar de qué instrumentos se vale el IJA para conformar el diagnóstico de necesidades de capacitación.
14. Se evaluó el listado de convenios celebrados durante el período 2017-2019, para determinar aquellos que se suscribieron bajo el objeto de realizar actividades de difusión y promoción de los métodos alternos de solución de controversias y establecer en qué medida se ha llevado a cabo la vinculación con otras instituciones y organismos.
15. Se entrevistó al personal de las siguientes direcciones: 1) de Capacitación y Difusión, 2) de Métodos Alternos de Solución de Conflictos y Validación, 3) de Certificaciones y Acreditaciones; a personal de la Jefatura del Departamento de Organización, Medios y Proyectos del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, para conocer sobre los objetivos, indicadores, las actividades y procesos no documentados, y para contrastar lo manifestado con la información suministrada relacionada con los mandatos de “Prestar y regular los servicios de métodos alternos para la solución pacífica de los conflictos en el Estado de Jalisco” y “Promover y difundir la cultura de los medios alternos como solución pacífica de conflictos así como fortalecer las capacidades de los prestadores de esos servicios”.
16. Se levantó una Encuesta a Profesionales y Prestadores de los Servicios de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos y se analizaron los resultados a fin de contar con elementos para evaluar el desempeño de la entidad fiscalizada alrededor de la provisión de:
 - a. las certificaciones de prestadores de servicios

- b. la generación de productos de conocimiento de Métodos Alternos de Solución de Conflictos; y
- c. la capacitación y actualización a los Mediadores, Conciliadores y Árbitros, impartida.

V. Resultados

Recomendación 01 (19-DAD-PR-001-500400-A-02)

El Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco tiene la atribución de prestar y regular los servicios de métodos alternos para la solución pacífica de los conflictos en el Estado de Jalisco, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 24 fracciones II, III, V, VI, VII y XI de la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco (en lo sucesivo la Ley). Con el propósito de asegurar la prestación y la regulación de los servicios de métodos alternos para la solución de los conflictos, en la propia Ley, así como en el Reglamento Interno del IJA se prevén los siguientes entregables: a) servicios de arbitraje, mediación y conciliación para la solución de conflictos mediante métodos alternativos; b) acreditaciones de centros públicos y privados; c) certificaciones de prestadores de servicios; y, d) convenios de la Red de Centros de Justicia Alternativa sancionados y registrados.

Por otro lado, los objetivos e indicadores que el IJA defina para orientar y evaluar el cumplimiento de su atribuciones deben satisfacer los criterios de consistencia establecidos en documentos técnicos como las Guías del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), además de lo dispuesto en los numerales CUARTO, QUINTO y SEXTO de los Lineamientos para la Construcción y Diseño de Indicadores de Desempeño (Lineamientos) emitidos por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC).

Sin embargo, se identificó disociación entre objetivos e indicadores previstos en instrumentos programáticos y de planeación (Matriz de Indicadores para Resultados y Plan Anual) relacionados con los siguientes entregables: a) servicios de arbitraje, mediación y conciliación para la solución de conflictos mediante métodos alternativos; b) acreditaciones de centros públicos y privados; c) certificaciones de prestadores de servicios; y, d) convenios sancionados y registrados de la Red de Centros de Justicia Alternativa.

Al respecto, en la Matriz de Indicadores para Resultados para el ejercicio 2019 del Instituto de Justicia Alternativa de Jalisco, no se establecieron objetivos e indicadores relacionados con los entregables *acreditaciones de centros públicos y privados, y certificaciones de prestadores de servicios*, así mismo en el Plan Anual 2019 del propio Instituto se contó con un indicador para cada uno de estos entregables, sin embargo, estos no se relacionaron con un objetivo ni se incluyó una meta que mostrara los resultados establecidos en los indicadores.

Sobre los entregables *servicios de arbitraje, mediación y conciliación para la solución de conflictos mediante métodos alternativos, y convenios sancionados y registrados de la Red de Centros de Justicia Alternativa*, se encontró que los objetivos e indicadores establecidos en la MIR y en el Plan Anual 2019, no fueron similares entre ambos instrumentos programáticos, ello impidió identificar las métricas de las que se valió el IJA para medir la eficacia con que se prestaron dichos servicios.

Por lo tanto, se recomendó *a la Dirección de Administración y Planeación y a las áreas que correspondiera, homologar la información reportada en la Matriz de Indicadores para Resultados y el Plan Anual del Instituto, así como recuperar los indicadores planteados en el Anexo del Plan Anual que se consideraran pertinentes para el seguimiento sobre los entregables mencionados, y que se incorporaran en la MIR y en el Plan Anual que correspondan, para que dichos marcos de resultados (objetivos e indicadores) fuesen armonizados y formalizados; los objetivos e indicadores deberían satisfacer los criterios de consistencia establecidos en documentos técnicos como las Guías del CONEVAL, de la SHCP y los Lineamientos emitidos por el CONAC.*

Contar con un marco de resultados homogéneo permitiría al IJA identificar claramente los objetivos y métricas a las que efectivamente se dará seguimiento por el Instituto en cada ejercicio anual, y contribuiría a mejorar la posición del Instituto para rendir cuentas respecto de su gestión. La incorporación de objetivos e indicadores de desempeño pertinentes en los instrumentos programáticos relacionados con los entregables, permitirá al IJA satisfacer lo establecido en los numerales CUARTO, QUINTO y SEXTO de los Lineamientos para la Construcción y Diseño de Indicadores de Desempeño mediante la metodología de Marco Lógico emitidos por el CONAC, en el sentido de medir el grado de cumplimiento de objetivos de las políticas públicas, así como medir el avance sobre la forma en que los bienes y servicios son generados y entregados; además cumpliría con lo estipulado en las fracciones III, IV, y VII del artículo 37 de la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco sobre la obligación de la Dirección de Administración y Planeación de proponer al Director del Instituto el programa anual de actividades, auxiliarlo en la elaboración del proyecto de presupuesto del Instituto y el desarrollo de planes y métodos administrativos.

Como respuesta a ello, la entidad fiscalizada se comprometió a la revisión y actualización de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco para el año 2022, con el propósito de incluir en esta componentes de los principales servicios que oferta el Instituto, o bien actividades para aquellos que consideren servicios complementarios, dicha actualización previó incluir los entregables descritos en la recomendación.

Las actividades propuestas para el logro del compromiso hicieron referencia a la realización de talleres con las distintas áreas responsables de los servicios para la elaboración de la MIR, así como a la actualización de esta con los nuevos componentes y actividades incorporados

y presentarla junto al anteproyecto del presupuesto de egresos, por lo tanto, se consideraron congruentes y suficientes para su cumplimiento.

Asimismo, el periodo planteado para el desarrollo de las actividades descritas resultó razonable, dado que, según se establece en el artículo 29 de la Ley del Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Jalisco, la presentación del anteproyecto de presupuesto de egresos se presentará a más tardar el 15 de agosto de cada año, en concordancia con la fecha de realización de la última de las actividades propuestas. Finalmente, los medios de verificación planteados fueron, una lista de asistencia que permitirá verificar los asistentes a los talleres sobre la elaboración de la MIR, y la propia Matriz actualizada en la que se observará la incorporación de los componentes y actividades, mismos que se consideraron pertinentes para la verificación del cumplimiento de las actividades.

Este Órgano Técnico revisó y analizó la medida de atención presentada por la entidad fiscalizada, misma que se tuvo por aceptada dado que el compromiso asumido por la entidad auditada fue lo suficientemente específico y se orientó a la atención de la recomendación, aunque no estableció con claridad de qué manera se homologarán los cambios mencionados en la MIR con el Plan Anual (del año que corresponda), por lo cual, durante la etapa de seguimiento que posteriormente lleve a cabo este órgano fiscalizador, se analizará la asociación entre los objetivos e indicadores incluidos en la MIR y los previstos en el Plan Anual y su Anexo.

Recomendación 02 (19-DAD-PR-002-500400-A-02)

El Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, de acuerdo con el artículo 24, fracción II de la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco tiene la atribución de desarrollar y promover una red de centros como sistema de justicia alternativa en el Estado. En ese sentido, el artículo 13 de la misma Ley establece que las personas jurídicas que presten los servicios de métodos alternativos de solución de conflictos deben contar con la acreditación expedida por el Instituto. Asimismo, es una atribución del IJA expedir las acreditaciones de centros públicos y privados, bajo las condiciones y requisitos establecidos en los artículos 15, 19, 20, 24, fracción II; y, 28, fracción V, de la propia Ley. Igualmente, en el artículo 52, fracciones III, VI y X del Reglamento interno del IJA, se establecen las atribuciones del Director de Acreditación, Certificación y Evaluación, respecto de las acreditaciones de Centros de Justicia Alternativa.

Al respecto, se identificó que el tiempo promedio entre la solicitud de acreditación de un centro, y la fecha para su resolución fue de 40.71 días naturales, con una dispersión de los datos de 19.28 días. Sin embargo, dado que la normativa no establece un plazo legal sobre el proceso completo a partir de la recepción hasta su resolución, y dado que no se contó con información respecto de las resoluciones en ejercicios anuales anteriores, no fue posible fijar un parámetro para determinar en qué medida el IJA resolvió eficientemente las solicitudes recibidas. La

siguiente tabla muestra el promedio de días para la resolución de solicitudes de acreditación de centros públicos y privados.

Tabla 3. Días promedio que tomó al IJA resolver sobre las solicitudes de acreditaciones centros públicos y privados recibidas

Días promedio para la resolución de solicitudes de acreditaciones de centros públicos y privados	Desviación estándar sobre la resolución de solicitudes de acreditaciones de centros públicos y privados	Rango de días para la resolución de solicitudes de acreditaciones
40.71	19.28	6-98

Fuente: elaboración propia con base en información proporcionada por el Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco.

Por lo tanto, se recomendó al Director General y al área que sea competente, que definiera como parte de su marco de resultados (objetivos e indicadores) una métrica que le permita dar seguimiento a la gestión y evaluar la eficiencia con que se resuelven las solicitudes recibidas para la acreditación de centros públicos y privados. La incorporación de dicha métrica, permitiría al IJA satisfacer lo establecido en los numerales CUARTO, QUINTO y SEXTO de los Lineamientos para la Construcción y Diseño de Indicadores de Desempeño mediante la metodología de Marco Lógico emitidos por el CONAC, en el sentido de medir el grado de cumplimiento de objetivos de las políticas públicas, así como medir el avance sobre la forma en que los bienes y servicios son generados y entregados; y cumplir con lo dispuesto en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en el sentido de que los recursos económicos en las entidades federativas se administren con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que están destinados; y con lo establecido en las fracciones III, IV, y VII del Artículo 37 de la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, sobre la obligación de la Dirección de Administración y Planeación de proponer al Director del Instituto el programa anual de actividades, auxiliarlo en la elaboración del proyecto de presupuesto del Instituto, y en el desarrollo de planes y métodos administrativos que promuevan la eficiencia de las funciones internas del Instituto, y con ello, evaluar su desempeño y tener elementos para una eficaz gestión de los entregables.

Como respuesta a ello, la entidad auditada se comprometió a la revisión y actualización de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco para el año 2022, con el propósito de incluir en esta componentes de los principales servicios que oferta el Instituto, o bien actividades para aquellos que consideren servicios complementarios, y que contendrá al menos un indicador que permita dar seguimiento a la gestión y evaluar la eficiencia con que se lleva a cabo el proceso de acreditación de centros públicos y privados.

Las actividades propuestas para el logro del compromiso hicieron referencia a la realización de talleres con las distintas áreas responsables de los servicios para la elaboración de la MIR, así como a la actualización de esta con los nuevos componentes y actividades incorporados, y presentarla junto al anteproyecto del presupuesto de egresos; por lo tanto, se consideraron congruentes y suficientes para su cumplimiento. Asimismo, el periodo planteado para el desarrollo de las actividades descritas resultó razonable, dado que, según se establece en el artículo 29 de la Ley del Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Jalisco, la presentación del anteproyecto de presupuesto de egresos se presentará a más tardar el 15 de agosto de cada año, en concordancia con la fecha de realización de la última de las actividades propuestas. Finalmente, los medios de verificación planteados fueron, una lista de asistencia que permitirá verificar los asistentes a los talleres sobre la elaboración de la MIR, y la propia MIR actualizada en la que se observará la incorporación de los componentes y actividades, mismos que se consideraron pertinentes para la verificación del cumplimiento de las actividades.

Este Órgano Técnico revisó y analizó la medida de atención presentada por la entidad fiscalizada, misma que se aceptó tomando en cuenta que el compromiso asumido por el ente auditado fue lo suficientemente específico y se orientó a la atención de la recomendación.

Recomendación 03 (19-DAD-PR-003-500400-A-02)

La Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, en su artículo 14 y 24, fracción VII, señala que los Mediadores, Conciliadores y Árbitros que operen en las instituciones públicas y privadas que presten los servicios de medios alternativos de solución de conflictos, deben ser certificados y evaluados por el Instituto de Justicia Alternativa (IJA). Es importante señalar, que dicha Ley define la certificación como la constancia otorgada por el Instituto que acredita a una persona como prestador del servicio (artículo 3, fracción VII).

Por otro lado, en los artículos 16 y 17 de la misma Ley, se establecen los requisitos y los tiempos para el refrendo de la certificación. Asimismo, en los artículos 52, fracciones III, VI, VII, XII y 53, fracción I del Reglamento Interno del IJA, y en los artículos 14 al 24 del Reglamento de Acreditaciones Certificación y Evaluación, se establecen los requisitos y trámites para las certificaciones.

Al respecto, se identificó que de los 570 prestadores de servicios que obtuvieron su certificación entre los años 2013 y 2017, el 50.70% refrendaron su certificación al menos una vez entre los años 2015 y 2019, lo que indica un bajo nivel de refrendos en el periodo.

Tabla 4. Prestadores de servicios de MASC certificados que refrendaron su certificado (centros de mediación públicos y privados)

Número de prestadores de servicios que obtuvieron una certificación entre los años 2013 a 2017 ^{1/}	Número de prestadores de servicios que refrendaron al menos una vez su certificación entre los años 2015 a 2019	Porcentaje de prestadores de servicios que refrendaron al menos una vez su certificación entre los años 2015 a 2019
570	289	50.70%

Fuente: elaboración propia con base en información suministrada por el IJA.

^{1/} En este análisis no se incluyen los 65 prestadores que ofrecen sus servicios de forma directa ya que no se contó con información sobre el año de su certificación o del refrendo de la misma.

Para conocer la percepción de los profesionales de los servicios de MASC, sobre las razones que pueden explicar ese nivel de refrendo en las certificaciones, se realizó una encuesta a una muestra de ellos,¹ y se encontró que las causas no se relacionaron de forma directa con la gestión del IJA.

En cambio, al indagar sobre las sugerencias para incrementar el nivel de refrendo, la tercera parte (33%) se refirió a aspectos relacionados con la gestión del IJA respecto del trámite de certificación y refrendo, y un 27.5% de las menciones se relacionaron con otros aspectos que son competencia del Instituto, como lo muestra la tabla siguiente:

Tabla 5. Sugerencias para incrementar el nivel de refrendo de las certificaciones

<i>Respuestas 1/</i>	<i>Cantidad de respuestas 1/</i>	<i>Porcentaje de la respuestas elegida</i>
<i>Más facilidades para el trámite</i>	14	17.50
<i>Mayor difusión de los MASC entre la población y los profesionales</i>	14	17.50

^{1/} La encuesta se efectuó mediante un formulario en línea que se envió a 375 direcciones de correo electrónico de prestadores de servicios de justicia alternativa que estuvieron vigentes durante el ejercicio 2019, y a 158 responsables de centros de mediación. Dado que el cuestionario se aplicó de forma autoreportada, se trata de una muestra no probabilística de juicio (cuyo atributo a representar fue la vigencia de los prestadores de servicios durante 2019). La recolección de datos se efectuó en el periodo del 24 de febrero al 03 de marzo de 2021, y permitió captar la respuesta de 59 prestadores de servicios (15.73% de los destinatarios a los que se invitó a responder), y 14 responsables de centros de mediación (8.86% de los destinatarios a los que se invitó a participar). A pesar del reducido tamaño del universo, y el tipo de muestra recolectada, la información obtenida permite contar con datos estadísticos indicativos sobre la percepción general de los prestadores de servicios que participaron en el ejercicio:

<i>Respuestas 1/</i>	<i>Cantidad de respuestas 1/</i>	<i>Porcentaje de la respuestas elegida</i>
<i>Costos del trámite menores</i>	9	11.25
<i>Capacitación continua/gratuita o de bajo costo</i>	8	10.00
<i>Mayores oportunidades de crecimiento profesional y mejores ingresos</i>	8	10.00
<i>Que los centros tengan un papel más relevante</i>	7	8.75
<i>Vigencia de la certificación mayor a 2 años</i>	4	5.00
<i>Ninguna</i>	3	3.75
<i>Otras</i>	13	16.25
Total	80	100.00

Fuente: elaboración propia con base en la encuesta realizada por la ASEJ a una muestra de prestadores de servicios de métodos alternos para la solución pacífica de los conflictos y responsables de Centros de mediación públicos y privados.

1/ Se aplicó una pregunta con un formato de respuesta abierta, de tal forma que los profesionales que respondieron la encuesta pudieron formular más de una sugerencia. En total se recopilaron 80 menciones.

Por lo tanto, se recomendó al Director General, a la Dirección de Acreditación, Certificación y Evaluación, y las áreas que corresponda, revisar sus procedimientos sobre el trámite para la certificación y refrendo, y realizar los cambios que se estimaran pertinentes, teniendo en consideración las sugerencias expresadas por los profesionales consultados en la encuesta como medida para propiciar que los prestadores de servicios refrenden sus certificaciones. Lo que permitiría incrementar la oferta de personas certificadas para solucionar conflictos a través de métodos alternos de justicia, y cumplir con lo dispuesto en el artículo 28 fracción IX de la Ley, sobre la atribución del Director General de proponer al Consejo el reglamento interno y los reglamentos institucionales del Instituto.

Como respuesta a ello, la entidad fiscalizada argumentó que ya se realizan las acciones suficientes para otorgar facilidades y promover la certificación de los prestadores de servicios, dado que, desde 2020 y lo que ha transcurrido de 2021, se han ofrecido a los prestadores de servicios diversos eventos académicos tendientes a la actualización, y que son válidos para

realizar el proceso de refrendo de la certificación ante el propio Instituto. Por otro lado, expuso que el costo de la renovación de la certificación de mediadores, conciliadores, negociadores y árbitros para el ejercicio 2021 se considera asequible para los prestadores, y que el costo por el pago de derechos por los servicios inherentes al Instituto de Justicia Alternativa, son determinados por el Gobierno del Estado y autorizados por el Congreso.

Este Órgano Técnico revisó y analizó los argumentos y la evidencia provistos por el Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, y consideró que resultaron suficientes para aclarar los hallazgos en los que se sustenta la presente recomendación.

Recomendación 04 (19-DAD-PR-004-500400-A-02)

De acuerdo con los artículos 3, fracciones III, VIII y XIII; y artículo 24, fracciones II, III, V, VI, VII y XI, de la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, el IJA tiene la atribución de prestar y regular los servicios de métodos alternos para la solución pacífica de los conflictos en el Estado de Jalisco.

Por otro lado, el artículo 24, fracción XI de la misma Ley, estipula que es atribución del Instituto llevar su estadística general, de los Centros y los demás prestadores de servicio.

Sin embargo, se identificó que no existió un proceso de registro confiable y consistente respecto de las solicitudes de información y orientación, así como de los expedientes en materia de MASC.

Con relación a las solicitudes de información y orientación, en el 1er. Informe de Resultados 2019, se reportó que desde octubre de 2019 se comenzó a contabilizar las solicitudes de información para determinar la viabilidad de un asunto para atender por medio de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos en el módulo central del IJA. Sin embargo, ello contrasta con lo dicho en entrevista con el Director de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos y Validación y con el Jefe del Departamento de Métodos Alternativos, donde se informó que no se lleva registro de las solicitudes de información y orientación, sino hasta que se abre un expediente, este es registrado en el sistema informático del IJA (SIIJA), es decir, cuando se considera que un asunto es susceptible de atenderse por medio de los Métodos Alternos de Solución de Conflictos.

Respecto de los expedientes en materia de MASC, a partir de la comparación de la información sobre los expedientes abiertos en materia de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos, se identificó que la información suministrada por el IJA en bases de datos con relación a los expedientes abiertos difiere ligeramente de la reportada en el 1er. Informe de Resultados 2019. Mientras que en la base de datos se dio cuenta de 12,538 expedientes abiertos, en el informe se reportaron 12,565, como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 6. Expedientes abiertos en materia de Métodos Alternos de Solución de Conflictos

Materia del expediente	Cantidad de expedientes abiertos por materia según las bases datos remitidas por el IJA	Cantidad de expedientes abiertos según el 1er. Informe de Resultados
Civil	3492	3504
Comunitaria	1459	1464
Laboral	68	68
Familiar	3399	3404
Mercantil	1274	1271
Penal/ Penal adversarial	2734	2740
Otros	112	114
Total	12,538	12,565

Fuente: elaboración propia con base en la información proporcionada por el Instituto de Justicia Alternativa.

Por lo tanto, se recomendó al Director General y a las áreas encargadas de la integración de información estadística, recopilar, sistematizar y homologar la información a través de las plataformas tecnológicas con que cuenta el Instituto, tales como el Sistema Informático del IJA (SIIJA), o alguna otra que resultara factible, en relación con las solicitudes de información y orientación, así como de los expedientes abiertos en todas las sedes y módulos del Instituto. Esto permitiría dar cuenta de su entrega, además de contar con una única fuente de información respecto de los resultados de la gestión del IJA, y cumplir con lo dispuesto en el artículo 24 fracción XI de la Ley, y el artículo 45 fracción IV del Reglamento Interno del Instituto, sobre la atribución del Instituto de llevar la información estadística general del Instituto, así como diseñar y proponer los procesos, sistemas y mecanismos de organización para el óptimo funcionamiento del Instituto.

Como respuesta a ello, la entidad se comprometió a implementar una base de datos homologada para el registro de las solicitudes de información y orientación presentadas por parte de los usuarios interesados en resolver un conflicto a través de los Medios Alternos para la Solución de Controversias, en todas las sedes y módulos del Instituto. Al respecto, el compromiso se relacionó parcialmente con la recomendación, ya que solamente se retomó un aspecto de esta (relacionado con las solicitudes de información y orientación), y no se especificó lo que se habría de realizar para la homologación de los registros de los expedientes en materia de MASC.

Las actividades propuestas para el logro del compromiso hicieron alusión a la definición del mecanismo a través del cual se realizará el registro de las solicitudes de información y orientación recibidas, así como a la implementación del mecanismo de registro en todas las sedes y módulos del Instituto, por lo tanto, fueron suficientes para su cumplimiento. Aunado a ello, el periodo planteado para el desarrollo de las actividades descritas se consideró razonable, dado que todas ellas concluirán en el ejercicio 2021. Finalmente, los medios de verificación resultaron pertinentes como prueba del cumplimiento de las actividades ya que la

base de datos con los registros de las solicitudes dio cuenta de la implementación del propio mecanismo de registro.

Este Órgano Técnico revisó y analizó la medida de atención presentada por la entidad fiscalizada, misma que fue aceptada tomando en cuenta que el compromiso asumido por el organismo fue lo suficientemente específico y se orientó a la atención de la recomendación, aunque no se especificó lo que el Instituto habría de realizar para la homologación de los registros de los expedientes en materia de MASC, por lo cual, durante la etapa de seguimiento que posteriormente lleve a cabo este órgano fiscalizador, se analizará la incorporación de actividades orientadas a la homologación de los registros sobre los expedientes de MASC.

Recomendación 05 (19-DAD-PR-005-500400-A-02)

La Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco en su artículo 24, fracción V, establece que al Instituto de Justicia Alternativa le corresponde registrar y sancionar los convenios realizados en los centros de mediación para que sean considerados como sentencia ejecutoriada.

En el artículo 3, fracción X de la Ley de Justicia Alternativa, se define a un conflicto como aquella “desavenencia entre dos o más personas que defienden intereses jurídicos contradictorios”, y define al Convenio Final del Método Alternativo como aquel “Convenio suscrito por las partes que previene o dirime en forma parcial o total un conflicto” (artículo 3, fracción XI de dicha Ley).

Por otra parte, el Reglamento de Métodos Alternos de Solución de Conflictos y Validación en sus artículos 27 y 28, establece que una vez ingresado el Convenio, el IJA cuenta con cinco días hábiles para determinar si este cumple o no con los requisitos establecidos. Si el Convenio no cumple con los requisitos se devuelve con observaciones, las cuales deberán ser solventadas en un término de cinco días hábiles. Una vez subsanados los comentarios, el Convenio se somete a revisión y validación de la Dirección de Métodos Alternos de Solución de Conflictos y Validación, misma que cuenta con 10 días hábiles para determinar si el Convenio se categoriza como sancionado o como no sancionado. Lo anterior, representa un lapso de 20 días hábiles para su sanción.

Sin embargo, el IJA no contó con un marco de resultados homogéneo para dar seguimiento a la gestión en la sanción de convenios, dado que existió disociación entre los objetivos e indicadores previstos en los instrumentos programáticos del IJA para medir la eficacia en la sanción y registro de convenios, y no contó con un indicador que permitiera la evaluación de la eficiencia en los términos de su disposición Reglamentaria (20 días hábiles).

Por otro lado, se observó que la solución de conflictos a través de Convenios de métodos alternos creció a una tasa promedio anual de 43.60% para el periodo 2017-2019, lo que

representó un incremento significativo en la utilización de este tipo de mecanismos para la solución de conflictos, como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 7. Registro de Convenios recibidos y sancionados para el período 2017-2019.

Año	Devueltos	No sancionados	Sancionados	Total de convenios ingresados	Tasa media de crecimiento anual en el ingreso de convenios 2017-2019	Número de Convenios sancionados en el mismo año de ingreso
2017	14	552	3,187	3,753	-	2,537
2018	39	154	4,911	5,104	-	3,907
2019	77	170	7,786	8,033	43.60%	6,801
Total	130	876	15,884	16,890		13,225 ^{1/}

Fuente: elaboración propia con información proporcionada por el IJA.

1/No contempla la cifra de los convenios “devueltos” y “no sancionados” correspondiente a 1,006 convenios, puesto que esta categoría está asociada a aquellos convenios que no cumplieron con los requisitos legales establecidos para pasar a la categoría de convenio sancionado. Adicionalmente, se excluyeron 987 convenios sancionados durante el año 2020.

Por otra parte, el IJA contó con información pertinente para estimar la eficiencia en el proceso de sanción, tal como el porcentaje de convenios que se sancionaron dentro del plazo igual o menor a 45 días naturales². Se determinó que el 75.19% de los convenios ingresados en el año 2019, fueron sancionados en un tiempo menor o igual a 45 días naturales. Además, se observó que el IJA fue más eficiente en la sanción de convenios durante el 2019 con respecto a los años anteriores, como se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla 8. Convenios sancionados dentro del plazo establecido.

Año	Número de convenios sancionados fuera de 45 días naturales	Número de convenios sancionados dentro de 45 días naturales	Porcentaje de convenios sancionados dentro de 45 días naturales
2017	1,400	1,787	47.62%

² Se estableció como equivalencia a los 20 días hábiles, un tiempo de 45 días naturales con el objeto de incluir cualquier período no hábil.

Año	Número de convenios sancionados fuera de 45 días naturales	Número de convenios sancionados dentro de 45 días naturales	Porcentaje de convenios sancionados dentro de 45 días naturales
2018	1,843	3,068	60.11%
2019	1,746	6,040	75.19%
Total	4,989	10,895	

Fuente: elaboración propia con base en información proporcionada por el IJA.

Derivado de lo anterior, *se recomendó al Director General, al Director de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos y Validación, y a las áreas correspondientes del Instituto, incorporar en su marco de resultados un indicador para monitorear y evaluar la eficiencia con la que se realiza el proceso de sanción de convenios en los términos de su disposición Reglamentaria (20 días hábiles);* lo anterior permitiría al IJA cuantificar con precisión la eficiencia en el proceso de sanción, así como rendir cuentas respecto de lo establecido en los artículos 27, 28, 29, 30 y 31 del Reglamento de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos y Validación, sobre los plazos establecidos para la sanción y registro de convenios elevados a la categoría de sentencia ejecutoriada.

Como respuesta a ello, la entidad se comprometió a la revisión y actualización de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco para el año 2022, con el propósito de incluir en esta componentes de los principales servicios que oferta el Instituto, o bien actividades para aquellos que consideren servicios complementarios, y que contenga al menos un indicador que permita dar seguimiento a la gestión y evaluar la eficiencia con que se lleva a cabo el proceso de sanción de convenios, que forma parte del servicio de *convenios de la Red de Centros de Justicia Alternativa sancionados y registrados*.

Las actividades propuestas para el logro del compromiso se orientaron a la realización de talleres para la integración de la MIR en conjunto con las distintas áreas responsables del servicio, a su actualización con los nuevos componentes y actividades, y por último, a la presentación de la propia Matriz junto al anteproyecto del presupuesto de egresos 2022. Los medios de verificación propuestos por el IJA resultaron pertinentes como evidencia para la verificación del cumplimiento de las actividades, dado que estos se refieren a lista de asistencia de los participantes del taller sobre la elaboración de la MIR, la MIR actualizada con los componentes y actividades, así como el oficio de presentación de anteproyecto del IJA para el ejercicio 2022.

Asimismo, el periodo planteado para el desarrollo de las actividades descritas resultó razonable, dado que, según se establece en el artículo 29 de la Ley del Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Jalisco, la presentación del anteproyecto de presupuesto de egresos se presentará a más tardar el 15 de agosto de cada año, en concordancia con la fecha de realización de la última de las actividades propuestas.

Este Órgano Técnico revisó y analizó la medida de atención presentada por la entidad fiscalizada, misma que fue aceptada tomando en cuenta que el compromiso asumido por el ente auditado fue lo suficientemente específico y se encontraba orientado a la atención de la recomendación.

Recomendación 06 (19-DAD-PR-006-500400-A-02)

La Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, en su artículo 22 establece que el Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco es el órgano del poder judicial competente y rector en materia de medios alternativos de justicia, con autonomía técnica y administrativa. Aunado a ello, el artículo 24, fracción III de la misma Ley, establece que es atribución del IJA prestar el servicio de información y orientación sobre los procedimientos alternativos.

Por otra parte, el artículo 24, fracciones X y XIII de la propia Ley, señala que el Instituto de Justicia Alternativa tiene la atribución de realizar investigaciones, análisis y diagnósticos relacionados con sus funciones; así como difundir los resultados de esas investigaciones, análisis y diagnósticos. El artículo 36, fracción III también de la Ley, establece que, como parte de las atribuciones del Director de Acreditación, Certificación y Evaluación, se encuentra la de recoger las experiencias del Centro para la realización de estudios y análisis de carácter prospectivo que realiza el Instituto.

Finalmente, el artículo 28, fracción IX de la Ley, señala que es atribución del Director General, proponer los manuales de procedimientos y organización del Instituto y de sus sedes regionales, y en su caso actualizar los mismos.

No obstante, el IJA no contó con procesos específicos y suficientes para describir la secuencia de pasos operativos para la atención de solicitudes de información y orientación en materia de Métodos Alternativos para la Solución de Conflictos (MASC), tampoco para la generación de productos de conocimientos relacionados con MASC donde se establecieran las actividades, responsables, tiempos y parámetros de calidad de estos.

Con respecto a la *atención de solicitudes de información y orientación en materia de MASC*, se identificó en el Manual de Procedimientos que este contó con un proceso para la provisión de los servicios de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos, que incluye tres actividades relacionadas con el suministro de los servicios de información y orientación: 1) solicitud de servicio por parte o remisión judicial, 2) toma datos generales del asunto y remisión

a Prestador del Servicio o el Servidor Público; y, 3) análisis del asunto y determinación de la viabilidad. Sin embargo, lo anterior no correspondió a un proceso específico y completo, que precisara los responsables, es decir, el tipo de servidor público responsable de realizarlas (mediador, conciliador, árbitro, validador, etc.) así como los plazos para su provisión.

Por otra parte, con relación a la *generación de productos de conocimientos relacionados con MASC*, el Manual de Procedimientos no contempló procesos relacionados con la generación de productos de conocimiento, y además el procedimiento establecido para la difusión, se centró principalmente en el desarrollo de eventos para dar a conocer las bondades de los MASC, la cultura de la paz y en la elaboración de materiales de promoción, tales como trípticos, tarjetas y *souvenirs*.

Por lo tanto, *se recomendó al Director General y a las áreas correspondientes, integrar en el Manual de Procedimientos del Instituto, las actividades y procedimientos específicos que describirán la secuencia de pasos operativos, los responsables, los plazos, los procesos de supervisión, y aquellos que se relacionen específicamente con los servicios de: a) información y orientación en materia de Métodos Alternativos para la Solución de Conflictos; y, b) la generación de productos de conocimiento de MASC*. Lo que permitiría estructurar de forma ordenada la provisión de dichos servicios, y cumplir con lo dispuesto en el artículo 28 fracción IX de la Ley, sobre la atribución del Director General de proponer al Consejo los manuales de procedimientos y organización del Instituto.

Como respuesta a ello, la entidad se comprometió a realizar los cambios en los términos en los que se emitió la recomendación, esto es, que la medida de atención planteada por el IJA fue tomada igual que la recomendación propuesta.

Las actividades propuestas para el logro del compromiso se orientaron a la realización de sesiones de trabajo con las áreas que intervienen en dichos servicios para definir y describir los procedimientos, a la aprobación de las modificaciones en el Manual de Procedimientos; y por último, a la publicación del Manual de Procedimientos del IJA. Los medios de verificación propuestos por el IJA resultaron pertinentes como evidencia para la verificación del cumplimiento de las actividades, puesto que se refirieron a las listas de asistencias y minutas de las reuniones para acordar la descripción de los procedimientos, la orden del día de la sesión con el Consejo para aprobarlos y finalmente al Manual de Procedimientos actualizado y aprobado.

Por otra parte, la medida de atención fue contemplada para la ejecución de las actividades en un tiempo de 8 meses, del 01 de junio de 2021 al 28 de febrero de 2022, por lo tanto, el periodo establecido fue razonable para cumplir con cada una de estas.

Este Órgano Técnico revisó y analizó la medida de atención presentada por la entidad fiscalizada, misma que fue aceptada, toda vez que el compromiso asumido por la entidad fiscalizada se orientó hacia la atención con suficiencia de la recomendación.

Recomendación 07 (19-DAD-PR-007-500400-A-02)

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 24 fracciones II, III, V, VI, VII y XI, de la Ley, el Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco tiene la atribución de prestar y regular los servicios de métodos alternos para la solución pacífica de los conflictos en el Estado de Jalisco. Con la finalidad de asegurar la prestación y la regulación de los servicios de métodos alternos para la solución de los conflictos, en la propia Ley así como en el Reglamento Interno del IJA se prevén los siguientes entregables: a) información y orientación sobre los procedimientos alternativos brindada; b) productos para la generación de conocimientos sobre los métodos alternos de justicia; c) cultura de métodos alternos como solución pacífica de controversias difundida y fomentada; d) capacitación y actualización a los Mediadores, Conciliadores y Árbitros, impartida; y, e) vinculación con instituciones educativas, organismos públicos y privados para la difusión de métodos alternos de solución de controversias.

Por otra parte, los objetivos e indicadores que el IJA defina para orientar y evaluar el cumplimiento de su atribuciones deben satisfacer los criterios de consistencia establecidos en documentos técnicos como las Guías del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), además de lo dispuesto en los numerales CUARTO, QUINTO y SEXTO de los Lineamientos para la Construcción y Diseño de Indicadores de Desempeño (Lineamientos) emitidos por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC).

Sin embargo, se identificó que el Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, no contó con un marco de resultados en instrumentos programáticos y de planeación, tales como la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) y el Plan Anual 2019 para los entregables: a) información y orientación sobre los procedimientos alternativos brindada; b) productos para la generación de conocimientos sobre los métodos alternos de justicia; c) cultura de métodos alternos como solución pacífica de controversias difundida y fomentada; d) capacitación y actualización a los Mediadores, Conciliadores y Árbitros, impartida; y, e) vinculación con instituciones educativas, organismos públicos y privados para la difusión de métodos alternos de solución de controversias. Lo cual impidió que el Instituto contara con elementos estratégicos para orientar y mejorar su gestión respecto de la prestación de los servicios mencionados.

Por lo tanto, se recomendó *a la Dirección de Administración y Planeación y a las áreas que corresponda, revisar el diseño de la MIR y del Plan Anual de los ejercicios que correspondan, para que reformularan sus objetivos e indicadores, de tal forma que pueda contar con un marco de resultados pertinente para monitorear y evaluar el desempeño, y los resultados de*

los siguientes entregables: a) información y orientación sobre los procedimientos alternativos brindada; b) productos para la generación de conocimientos sobre los métodos alternos de justicia; c) cultura de métodos alternos como solución pacífica de controversias difundida y fomentada; d) capacitación y actualización a los Mediadores, Conciliadores y Árbitros, impartida; y, e) vinculación con instituciones educativas, organismos públicos y privados para la difusión de métodos alternos de solución de controversias. Los objetivos e indicadores deberían satisfacer los criterios de consistencia establecidos en documentos técnicos como las Guías del CONEVAL, de la SHCP y los Lineamientos del CONAC.

La incorporación de objetivos e indicadores de desempeño pertinentes en los instrumentos programáticos relacionados con los entregables, permitiría al IJA satisfacer lo establecido en los numerales CUARTO, QUINTO y SEXTO de los Lineamientos para la Construcción y Diseño de Indicadores de Desempeño mediante la metodología de Marco Lógico emitidos por el CONAC, en el sentido de medir el grado de cumplimiento de objetivos de las políticas públicas, así como medir el avance sobre la forma en que los bienes y servicios son generados y entregados; además de cumplir con lo dispuesto en el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y con lo establecido en las fracciones III, IV, y VII, del Artículo 37 de la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, sobre la obligación de la Dirección de Administración y Planeación de proponer al Director del Instituto el programa anual de actividades, auxiliarlo en la elaboración del proyecto de presupuesto del Instituto, y en el desarrollo de planes y métodos administrativos que promuevan la eficiencia de las funciones internas del Instituto, y con ello, evaluar su desempeño y tener elementos para una eficaz gestión de los entregables.

Como respuesta a ello, la entidad fiscalizada se comprometió a revisar y actualizar la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Instituto de Justicia Alternativa para el ejercicio fiscal 2022, con el objetivo de incluir componentes de los principales servicios ofertados por el Instituto, o bien actividades para aquellos que consideraran servicios complementarios, dicha actualización previó incluir los entregables descritos en la recomendación.

Las actividades propuestas para el logro del compromiso hicieron referencia a la realización de talleres con las distintas áreas responsables de los servicios para la elaboración de la MIR, así como a la actualización de esta con los nuevos componentes y actividades incorporados y presentarla junto al anteproyecto del presupuesto de egresos; por lo tanto, se consideraron congruentes y suficientes para su cumplimiento. Asimismo, el periodo planteado para el desarrollo de las actividades descritas resultó razonable, dado que, según se establece en el artículo 29 de la Ley del Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Jalisco, la presentación del anteproyecto de presupuesto de egresos se presentará a más tardar el 15 de agosto de cada año, en concordancia con la fecha de realización de la última de las actividades propuestas. Finalmente, los medios de verificación planteados fueron, una lista de asistencia que permitirá verificar los asistentes a los talleres sobre la elaboración de la MIR, y la propia MIR actualizada en la que se observará la incorporación de los componentes y

actividades, mismos que se consideraron pertinentes para la verificación del cumplimiento de las actividades.

Este Órgano Técnico revisó y analizó la medida de atención presentada por la entidad fiscalizada, misma que se aceptó, en virtud de que el compromiso asumido y las actividades enlistadas para llevarlo a cabo por la entidad fiscalizada se orientaron hacia la atención de la recomendación. Sin embargo, dado que el compromiso no estableció con claridad los cambios que se incluirían en el Plan Anual (del año que corresponda), en la etapa de seguimiento que realice este órgano fiscalizador, se analizará que los cambios hayan sido incluidos también en el Plan Anual.

Recomendación 08 (19-DAD-PR-008-500400-A-02)

El Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco tiene la atribución de difundir y fomentar la cultura de los medios alternos como solución pacífica de los conflictos, así como promover la capacitación y actualización permanente de los Mediadores, Conciliadores y Árbitros, de acuerdo con lo establecido en el artículo 24, fracciones IV y VIII, de la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco.

Por otro lado, el artículo 24, fracción XI de la misma Ley, estipula que es atribución del Instituto de Justicia Alternativa mantener un registro estadístico general del propio Instituto, así como de los Centros y demás prestadores de servicio.

Sin embargo, se observó heterogeneidad entre la información del 1er. Informe de Resultados 2019 y la información suministrada en bases de datos por el Instituto de Justicia Alternativa respecto de la capacitación y actualización a los Mediadores, Conciliadores y Árbitros.

A partir del análisis y contraste de la información del 1er. Informe de Resultados 2019 y la reportada en la base de datos sobre capacitaciones para el mismo año, se identificó que algunas cifras difieren, ya que en dicha base se informó sobre 26 diplomados en métodos alternos de Solución de Conflictos (MASC), uno en Justicia Alternativa y Restaurativa y otro especializado en Acuerdos Finales de Métodos Alternativos de Solución de Conflictos, donde participaron 711 personas; mientras que en el informe se dio cuenta de 24 diplomados en MASC, en los que participaron 718 personas. Por otro lado, en el informe se incluyeron siete talleres en materia de MASC y difusión de la cultura de paz, a los que asistieron 282 personas, mientras que en la base de datos suministrada se informó la realización de cuatro talleres con alguna denominación (nombre del taller), donde asistieron 126 personas, además de la asistencia de 25 personas a talleres sin denominación alguna, esto es, 151 personas en total. Finalmente, en dicho informe se dio cuenta de un taller en el que participaron 80 servidores públicos del municipio de Bahía de Banderas, Nayarit, mismo que no se reportó en la base de datos suministrada.

Por otro lado, se identificó que la información relacionada con la población objetivo y el alcance de las actividades de difusión a través de diferentes medios por parte del IJA, no está sistematizada, por lo tanto, no se pudieron realizar estimaciones para conocer la eficacia y eficiencia de los eventos y actividades de difusión.

A partir de la información con que sí se contó, se realizó una aproximación sobre el desempeño del IJA en la provisión de las actividades de difusión de la cultura de los MASC, para ello se planteó el siguiente indicador:

Tasa de personas alcanzadas a través de eventos de difusión por cada 100 mil habitantes =
$$(NPA * 100,000) / TPO$$

Donde:

NPA= Número de personas jaliscienses alcanzadas en eventos de difusión durante 2019.

TPO= Total de población de Jalisco 2019³.

Al respecto, se determinó que durante 2019, por cada 100 mil habitantes, 84.42 fueron alcanzados por los eventos de difusión.

Por lo tanto, se recomendó al Director General y a las áreas encargadas de la integración de información estadística, revisar los procesos de registro y sistematización de la información respecto de: “la Capacitación y Actualización a los Mediadores, Conciliadores y Árbitros”; y, “los eventos y actividades de difusión de los métodos alternos como solución de conflictos y la población alcanzada con estos”, con la finalidad de identificar los factores que expliquen las inconsistencias en la información, y su corrección posterior, ya sea mediante el uso del propio Sistema informático del IJA, o mediante alguna otra herramienta. Ello permitiría mantener un registro único, e integrado de la información respecto de los resultados de la gestión del IJA, y cumplir con lo dispuesto en el artículo 24 fracción XI de la Ley, y el artículo 45 fracción IV del Reglamento Interno, sobre la atribución del Instituto de llevar su información estadística general, así como diseñar y proponer los procesos, sistemas y mecanismos de organización para su óptimo funcionamiento.

Como respuesta a ello, la entidad fiscalizada se comprometió a mejorar la plataforma para el registro y actualización de la información generada por la Dirección de Capacitación y Difusión, que servirá de insumo para la integración de informes, tanto de la propia Dirección, como de la Dirección General del Instituto, y que contendrá al menos información sobre los entregables descritos en la recomendación.

³ Los datos de la población total de Jalisco en 2019 se obtuvieron del Instituto de Información Estadística y Geográfica de Jalisco (IIEJ), misma que podrá revisar en el siguiente vínculo: Población Total de Jalisco 2019.

Las actividades propuestas para el logro del compromiso hicieron alusión a la definición de variables y al diseño de la base de datos, así como a la implementación del mecanismo para el registro y actualización de información, por lo tanto, fueron suficientes para su cumplimiento. Aunado a ello, el periodo planteado para el desarrollo de las actividades descritas se consideró razonable, dado que todas ellas concluirán en el ejercicio 2021. No obstante, el medio de verificación (listas de asistencias y minutas) no resultó adecuado para dar cuenta de la “definición de las variables a incluir en la base de datos”, la realización de dicha actividad puede constatarse mediante la propia base de datos con información mensual de las variables, que se propuso como medio de verificación en el resto de las actividades.

Este Órgano Técnico revisó y analizó la medida de atención presentada por la entidad fiscalizada, misma que se aceptó, toda vez que el compromiso asumido por la entidad fiscalizada se orientó hacia la atención con suficiencia de la recomendación.

Recomendación 09 (19-DAD-PR-009-500400-A-02)

De acuerdo con la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, en su artículo 24, fracciones IV y VIII se establece que el IJA debe difundir y fomentar la cultura de los medios alternos como solución pacífica de los conflictos, así como promover la capacitación y actualización permanente de los Mediadores, Conciliadores y Árbitros.

De igual forma, el artículo 4 del Reglamento de Capacitación y Difusión del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco establece que el IJA, a través de la Dirección de Capacitación y Difusión, debe desarrollar las competencias que requiera el perfil de los prestadores de servicios, ya sea mediante la Escuela de Medios Alternos o en colaboración con otros organismos.

Al respecto, se identificó que entre los prestadores de servicios que tuvieron vigente su certificado en 2019 sólo el 10.61% recibieron capacitación en el mismo año; mientras que entre los empleados del IJA con perfil de mediador solamente el 17.28% recibió capacitación. Con relación a lo anterior, el padrón de prestadores de servicios en 2019 contaba con 939 Mediadores, Conciliadores y Árbitros pertenecientes a algún centro de mediación público o privado, de los cuales 84 recibieron alguna capacitación. Además, se identificó que 537 prestadores de servicios, de los 939 registrados en dicho padrón estuvieron vigentes en 2019, de los cuales 57 recibieron algún tipo de capacitación, esto es, que el 10.61% de los prestadores de servicios vigentes recibieron algún tipo de capacitación. Conviene mencionar que no todas las personas que recibieron capacitación en 2019 eran prestadores de servicios, y algunos de quienes sí lo eran no tuvieron un certificado vigente en 2019.

Tabla 9. Porcentaje de prestadores de servicios que tuvieron vigente su certificación en 2019 y recibieron capacitación en el mismo año

Prestadores de servicios registrados en el padrón ^{1/}	Prestadores de servicios vigentes 2019	Prestadores de servicios vigentes y capacitados 2019 ^{2/}	Porcentaje de prestadores de servicios vigentes y capacitados
939	537	57	10.61%

Fuente: elaboración propia con base en la información proporcionada por el Instituto de Justicia Alternativa.

1/ Se refiere a la cantidad de prestadores de servicios directos, de centros de mediación públicos y privados, vigentes y no vigentes en 2019.

2/ Se refiere a la cantidad de prestadores de servicios que tuvieron vigente su certificación en 2019 y recibieron capacitación.

Asimismo, el IJA informó que para 2019 contó con 81 prestadores de servicios distribuidos en las distintas sedes y módulos: de este grupo 14 participaron en algún evento de capacitación, es decir, que únicamente el 17.28% del personal del IJA con perfil de mediador, conciliador o árbitro recibió capacitación en 2019, como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 10. Porcentaje de personal del IJA capacitado en materia de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos

Perfiles	Prestadores de servicios del IJA vigentes 2019	Prestadores de servicios del IJA capacitados 2019	Porcentaje de prestadores de servicios del IJA capacitados en 2019
Mediador, conciliador y árbitro	81	14	17.28%

Fuente: elaboración propia con base en la información proporcionada por el Instituto de Justicia Alternativa.

Por lo tanto, se recomendó a la Dirección de Capacitación y a las áreas correspondientes, involucrar a una mayor cantidad de prestadores de servicios en los eventos de capacitación del Instituto. Incrementar la cantidad de prestadores de servicios capacitados permitiría fortalecer las capacidades de los Mediadores, Conciliadores y Árbitros y cumplir con lo dispuesto en los artículos, 24 fracción VIII de la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, sobre la atribución del IJA de promover la capacitación y actualización permanente de los Mediadores, Conciliadores y Árbitros; con el artículo 56 del Reglamento Interno del Instituto sobre la atribución de la Dirección de Capacitación y Difusión de elaborar los programas de capacitación y actualización de los prestadores de servicio; y con el artículo 4 del Reglamento de Capacitación y Difusión del IJA, sobre el desarrollo de competencias de los prestadores de servicios con la capacitación impartida por la Dirección de Capacitación y Difusión a través de la Escuela de Métodos Alternos o en colaboración con otros organismos.

Como respuesta a ello, la entidad auditada ofreció tres argumentos como parte de su aclaración: en primer lugar argumentó que se impartieron tres diplomados en formación penal en coordinación con el ITESO, sin precisar el año en que fueron impartidos; enseguida, precisó que el IJA tiene la facultad de autorizar y validar cursos, talleres y diplomados a centros privados, universidades, colegios de profesionistas e instituciones; y que durante el año 2019 se validaron diversos talleres con dichas instituciones, de los cuales no se contó con el control de asistencia, por lo tanto, no pudieron determinar la cantidad de prestadores de servicios que participó en las mismas. Finalmente, informó que durante 2019 se implementaron dos cursos de capacitación (en materia de no discriminación y acceso a la igualdad, y sobre lengua de señas mexicanas), en los que participaron 114 servidores públicos.

Para dar soporte a los argumentos se remitió como evidencia el Reglamento de la Dirección de Capacitación y Difusión, así como las listas de asistencia de dos talleres impartidos en 2019, mismas que permitieron complementar el hallazgo, ya que se encontraron 25 nombres de prestadores de servicios capacitados y vigentes en dicho año, adicionales a los reportados en la información estadística con que se integró el hallazgo. Al sumar esos 25 nombres a los 54 reportados en las bases de datos suministradas se obtuvo un total de 79 prestadores de servicios capacitados, de los 514 que estuvieron vigentes en ese año, es decir, que en 2019, se capacitó al 15.37% de los prestadores de servicios y no al 10.51% que se determinó inicialmente en el hallazgo.

Este Órgano Técnico revisó y analizó la respuesta presentada por la entidad fiscalizada, y con base en ello se ratificó la recomendación, en virtud de que los argumentos y evidencias no resultaron suficientes para desestimarla, dado que no aclaran de forma suficiente los hallazgos que se identificaron, ni justifican la no aplicabilidad de la misma.

Recomendación 10 (19-DAD-PR-010-500400-A-02)

De acuerdo con la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, en su artículo 24, fracciones IV y VIII se establece que el IJA debe difundir y fomentar la cultura de los Medios alternos como solución pacífica de los conflictos, así como promover la capacitación y actualización permanente de los Mediadores, Conciliadores y Árbitros.

Por otro lado, en el artículo 63, fracción VII del Reglamento Interno del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco se establece que, el IJA, a través de la Jefatura del Departamento de Recursos Humanos debe realizar los diagnósticos de capacitación interna a efecto de proponer la impartición de cursos, talleres, diplomados y eventos académicos para el fortalecimiento del conocimiento y habilidades de los funcionarios y trabajadores del IJA.

De igual forma, el artículo 4 del Reglamento de Capacitación y Difusión del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco establece que el IJA, a través de la Dirección de Capacitación y Difusión, debe desarrollar las competencias que requiera el perfil de los prestadores de

servicios, ya sea mediante la Escuela de Medios Alternos o en colaboración con otros organismos.

Sin embargo, se identificó que el IJA careció de elementos de diagnóstico suficientes para detectar las áreas de necesidad de capacitación de los prestadores de servicios de métodos alternos para la solución de conflictos toda vez que, aunque se informó que en 2019 se capacitó a 856 personas, y que 57 de estas correspondieron a prestadores de servicios que estuvieron vigentes en el mismo año, solamente se recabó información sobre necesidades de capacitación de 31 empleados del IJA, (solo 4 de ellos con perfil de mediador, conciliador o árbitro).

En ese sentido, de las encuestas realizadas por el IJA para conocer las necesidades de capacitación de los prestadores de servicios, se obtuvo información de esa naturaleza solamente para el 4.94% de los prestadores de servicios del IJA, es decir, que cuatro Mediadores, Conciliadores o Árbitros respondieron el cuestionario de necesidades de capacitación, de un total de 81 prestadores de servicios vigentes en dicho ejercicio anual, como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 11. Prestadores de servicios del IJA encuestados para identificar necesidades de capacitación en 2019

Prestadores de servicios (Mediadores Conciliadores y Árbitros) del IJA vigentes en 2019	Prestadores de servicios del IJA encuestados para identificar necesidades de capacitación en 2019	Porcentaje de prestadores de servicios del IJA encuestados para identificar necesidades de capacitación en 2019
81	4	4.94%

Fuente: elaboración propia con base en información proporcionada por el Instituto de Justicia Alternativa.

Por lo tanto, se recomendó a la Dirección de Capacitación y Difusión y a las áreas correspondientes, ampliar los instrumentos de recolección de necesidades de capacitación (entrevistas, encuestas etc.) y recopilar información representativa de todos los prestadores de servicios (internos y externos al IJA), e integrar la información en un solo documento diagnóstico en el que se sistematicen, describan y clasifiquen los hallazgos generales sobre las opiniones de los prestadores de servicios, que permitan desarrollar programas académicos de acuerdo con las necesidades de los prestadores de servicios, internos y externos. Contar con tales elementos de diagnóstico permitiría desarrollar programas de capacitación adecuados para los prestadores de servicios de Métodos Alternos para la Solución de Conflictos, y cumplir con lo dispuesto en el artículo 4 del Reglamento de Capacitación y Difusión del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, sobre el desarrollo de competencias de los prestadores de servicios con la capacitación impartida por la Dirección de Capacitación y Difusión a través de la Escuela de Métodos Alternos o en colaboración con otros organismos.

Como respuesta a ello, la entidad se comprometió a realizar un diagnóstico de necesidades de capacitación y actualización para sistematizar, describir, y clasificar los hallazgos generales sobre las opiniones de los prestadores de servicios, que serviría de insumo para el desarrollo de los programas académicos de acuerdo con las necesidades de los prestadores de servicios, tanto internos como externos, para el ejercicio 2022.

Las actividades propuestas para el logro del compromiso, se refirieron, por un lado, al diseño y aplicación del cuestionario de necesidades de capacitación a prestadores de servicios y por otro, a la redacción de un informe diagnóstico al respecto, por lo tanto, resultaron suficientes para su cumplimiento. Aunado a ello, el periodo planteado para el desarrollo de las actividades descritas resultó razonable, dado que todas ellas concluirán en el ejercicio 2021. Finalmente, se propuso como medio de verificación un cuestionario de diagnóstico de necesidades de capacitación a prestadores de servicios, una base de datos con las respuestas de los reactivos aplicados y un informe con los hallazgos del diagnóstico. Dichos medios de verificación se consideraron pertinentes para evidenciar el cumplimiento de las actividades.

Este Órgano Técnico revisó y analizó la medida de atención presentada por la entidad fiscalizada, misma que se aceptó, toda vez que el compromiso asumido por la entidad fiscalizada fue lo suficientemente específico y estuvo orientado hacia la atención con suficiencia de la recomendación.

Recomendación 11 (19-DAD-PR-011-500400-A-02)

De acuerdo con la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, en su artículo 24, fracciones IV y VIII se establece que el IJA debe difundir y fomentar la cultura de los Medios alternos como solución pacífica de los conflictos, así como promover la capacitación y actualización permanente de los Mediadores, Conciliadores y Árbitros.

Por otro lado, los artículos 24, fracción IX; y artículo 58, fracción VI del Reglamento Interno del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco establecen que, con la finalidad de contribuir a la promoción y difusión de la cultura de los métodos alternos como solución pacífica de conflictos, el IJA, a través de la Dirección de Capacitación y Difusión tiene la atribución de celebrar convenios con instituciones educativas públicas y privadas que coadyuven a la mejora de los métodos alternos de justicia.

Al respecto, se encontró que en los Convenios celebrados por el IJA no se establecen con precisión los entregables o productos a generar, que permitan conocer la efectividad de las actividades y la población alcanzada en la materia de difusión y promoción de los MASC.

En ese sentido, el IJA no contó con información disponible para los años 2017 y 2018 sobre la cantidad de personas beneficiadas a través de las actividades derivadas de los Convenios de Colaboración para la difusión de los MASC, mientras que para el año 2019, se informó que

355 personas fueron atendidas a través de eventos de capacitación como diplomados y talleres, como parte de la colaboración con los gobiernos municipales de San Pedro Tlaquepaque y Tequila, en Jalisco; el gobierno municipal de Bahía de Banderas, en Nayarit; el Congreso de Jalisco; y, el Centro Universitario de los Altos, de la Universidad de Guadalajara. No obstante, ese alcance corresponde a actividades de capacitación y no a actividades de difusión. Por ello, se determinó que existe una confusión entre los productos derivados de las actividades de difusión y los derivados de las actividades de la capacitación, y por ello no se puede determinar con precisión la población beneficiada durante el año 2019 a través de dichos Convenios cuyo objeto fue la difusión de los MASC.

Además, se identificó que, de los 96 convenios suscritos, sólo 54 de ellos se encontraban vigentes durante el año 2019, lo que representa un 56% de los convenios celebrados por el IJA en el período 2017-2019. Y del total de convenios celebrados en dicho período, el 40% (un total de 39 convenios) tuvieron por objeto la difusión y fomento de los métodos alternos de solución de controversias.

Por lo tanto, se recomendó a la Dirección de Capacitación y Difusión establecer en los convenios que posteriormente se celebren, los entregables o productos que se habrán de generar con apego a esos convenios, de tal forma que se defina un resultado a alcanzar y que permitan conocer la efectividad de las actividades de difusión y promoción de los MASC que se realicen en conjunto con sus contrapartes; ello permitiría al IJA materializar la colaboración interinstitucional y contar con elementos para medir su eficacia en términos de las acciones y la población a alcanzar a través de las actividades establecidas en los propios Convenios, en cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 24, fracción IV, de la Ley de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, y el artículo 58 fracción VI del Reglamento Interno del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco, los cuales establecen la vinculación con instituciones educativas públicas y privadas que coadyuven a la mejora y difusión de los métodos alternos de justicia.

Como respuesta a ello, la entidad fiscalizada se comprometió a implementar un mecanismo que permitirá realizar un seguimiento de las actividades para la difusión y promoción de los MASC derivadas de los compromisos adquiridos en los Convenios de Colaboración que celebre el Instituto con instituciones públicas y privadas, a partir de los convenios firmados en 2021, en el que se medirán al menos las acciones y población alcanzada a partir de dichas actividades.

Las actividades propuestas para el logro del compromiso, hicieron referencia al diseño del mecanismo de seguimiento de los compromisos adquiridos en materia de difusión y promoción de los MASC y a la integración de un registro de los convenios firmados con dichos compromisos, por lo tanto, se consideraron suficientes para su cumplimiento. Aunado a ello, el periodo planteado para el desarrollo de las actividades descritas resultó razonable, dado que se plantea realizarlas en un lapso de dos meses y se contempló que todas ellas

concluyeran en el ejercicio 2021. Finalmente, los medios de verificación planteados correspondieron a un documento descriptivo sobre los mecanismos de seguimiento antes mencionados y una base de datos sobre el registro de los mismos. Dichos medios de verificación se consideraron pertinentes para evidenciar el cumplimiento de las actividades.

Este Órgano Técnico revisó y analizó la medida de atención presentada por la entidad fiscalizada, misma que se aceptó, toda vez que el compromiso asumido por la entidad fiscalizada fue lo suficientemente específico y se orientó hacia la atención con suficiencia de la recomendación.

VI. Acciones derivadas de la fiscalización

Resumen de Recomendaciones

Como producto de la Auditoría de Desempeño practicada a la Cuenta Pública del ejercicio fiscal 2019 del Instituto de Justicia Alternativa del Estado de Jalisco se identificaron 11 hallazgos, de los cuales derivaron 11 recomendaciones que conformaron el Pliego de Recomendaciones. Para las 11 recomendaciones la entidad fiscalizada propuso dos justificaciones o aclaraciones y nueve medidas de atención. El estatus de las recomendaciones se resume en la siguiente tabla:

Tabla 12. Resumen de estatus de las recomendaciones

Recomendación	Tipo de respuesta del ente	Estatus
Recomendación 01 (19-DAD-PR-001-500400-A-02)	Medida de atención	Con medida de atención en proceso
Recomendación 02 (19-DAD-PR-002-500400-A-02)	Medida de atención	Con medida de atención en proceso
Recomendación 03 (19-DAD-PR-003-500400-A-02)	Justificación o aclaración	Aclarada
Recomendación 04 (19-DAD-PR-004-500400-A-02)	Medida de atención	Con medida de atención en proceso
Recomendación 05 (19-DAD-PR-005-500400-A-02)	Medida de atención	Con medida de atención en proceso
Recomendación 06 (19-DAD-PR-006-500400-A-02)	Medida de atención	Con medida de atención en proceso
Recomendación 07 (19-DAD-PR-007-500400-A-02)	Medida de atención	Con medida de atención en proceso

Recomendación	Tipo de respuesta del ente	Estatus
Recomendación 08 (19-DAD-PR-008-500400-A-02)	Medida de atención	Con medida de atención en proceso
Recomendación 09 (19-DAD-PR-009-500400-A-02)	Justificación o aclaración	Ratificada
Recomendación 10 (19-DAD-PR-010-500400-A-02)	Medida de atención	Con medida de atención en proceso
Recomendación 11 (19-DAD-PR-011-500400-A-02)	Medida de atención	Con medida de atención en proceso

Fuente: elaboración propia.