

Solicitud de conciliación: Precaptura en Línea.

Delegación Regional Guanajuato y Delegación Regional Irapuato

Descripción de la Buena Práctica

El procedimiento de conciliación prejudicial es establecido en el art 684E de la Ley Federal del Trabajo inicia con la presentación de una solicitud de conciliación que puede realizarse por tres vías de forma personal por escrito debidamente firmado o por vía electrónica.

Para realizar un precaptura de Solicitud se debe ingresar a la página ccl.guanajuato.gob.mx/precapturasolicitud

Al ingresar deberán llenar los campos que contiene la página como se indica

A través de este sistema las personas pueden registrar previamente todos los datos requeridos desde cualquier dispositivo conectado a internet

Al concluir la precaptura el sistema genera un código QR que contiene toda la información ingresada

Cuando el ciudadano acude a la delegación correspondiente el personal del CCL escanea el código QR y automáticamente recupera los datos capturados

El proceso es rápido ya que al finalizar la lectura del QR el sistema genera la solicitud de conciliación junto con su fecha de primera audiencia

¿Cuál es la situación que se ha revertido o potenciado con la Buena Práctica?

- Reducción significativa del tiempo de recepción del trámite
- Disminución de errores en la captura de datos
- Atención preferente y más ágil para la ciudadanía
- Capacidad de corrección inmediata por parte del personal especializado
- Generación automática de la solicitud y la primera audiencia
- Impulso a la transformación digital del CCL y al uso de medios electrónicos en los procedimientos laborales

Lo anterior se demuestra con los resultados de las encuestas de Medición de la Percepción de la Satisfacción Ciudadana la cual mide de manera mensual los siguientes aspectos Imagen Información Trato Tiempo Confianza y que ha sido aplicada desde que el Centro de Conciliación Laboral del Estado de Guanajuato se encuentra participando en el Programa MAS

Etapas de desarrollo o metodología para la puesta en marcha de la Buena Práctica

1. Origen y planeación del proyecto la buena práctica nació de la necesidad y vinculación con la Subsecretaría del Trabajo en el marco de la colaboración institucional para fortalecer los mecanismos de atención laboral
2. Diseño funcional y tecnológico del sistema se definieron los campos y estructuras necesarios para integrar correctamente una solicitud de conciliación conforme a los lineamientos legales del CCL se diseñó una interfaz intuitiva y clara que guiara al usuario en la captura de sus datos personales la descripción del conflicto y el domicilio de la fuente de trabajo
3. Desarrollo e integración con el sistema institucional el área de T.I. desarrolló internamente el módulo de precaptura dentro del Sistema Institucional del CCL incorporando mecanismos de validación y generación automática de códigos QR y vinculación con la base de datos central
4. Pruebas piloto y apertura a la ciudadanía
5. Implementación gradual y capacitación del personal
6. Consolidación y mejora continua

Beneficios obtenidos con la implementación de la Buena Práctica

- Reducción significativa del tiempo de recepción del trámite
- Disminución de errores en la captura de datos
- Atención preferente y más ágil para la ciudadanía
- Capacidad de corrección inmediata por parte del personal especializado
- Generación automática de la solicitud y la primera audiencia
- Impulso a la transformación digital del CCL y al uso de medios electrónicos en los procedimientos laborales

Recursos utilizados

La práctica se desarrolló con recursos propios del CCL en septiembre de 2022 al interior de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones con la intención de diseñar una solución tecnológica práctica segura y adaptable que mejorará los tiempos de atención y la calidad del registro de datos

Fortalezas de la Buena Práctica

- Reducción significativa del tiempo de recepción del trámite
- Disminución de errores en la captura de datos
- Atención preferente y más ágil para la ciudadanía

- Capacidad de corrección inmediata por parte del personal especializado
- Generación automática de la solicitud y la primera audiencia
- Impulso a la transformación digital del CCL y al uso de medios electrónicos en los procedimientos laborales

Debilidades y aprendizajes obtenidos de la implementación de la Buena Práctica

No todos nuestros usuarios cuentan con las habilidades y conocimientos para el uso de la herramienta

Es necesario difundir el uso de la herramienta

Brindar asesoría para mayor utilización de la práctica exitosa

Resultados alcanzados con la implementación de la Buena Práctica

Desde que se puso en marcha la Precaptura en línea de la solicitud de conciliación en las Delegaciones de Guanajuato e Irapuato la ciudadanía ha realizado 7875 solicitudes la Procuraduría de la Defensa del Trabajo ha realizado 17434 solicitudes dando como resultado que del 100% de solicitudes el 31% corresponden a la ciudadanía y el 69% a la Procuraduría de la Defensa del Trabajo

Contacto

Miguel de Jesús Obed Anguiano Arellano;
Centro de Conciliación Laboral del Estado de Guanajuato;
miguel.anguianoa@guanajuato.gob.mx; Tel. 477 689 18 77

Nombre de la Buena Práctica postulada: Solicitud de conciliación: Pre-captura en Línea.

Centro de atención postulante: Delegación Regional Guanajuato y Delegación Regional Irapuato

Folio Asignado: 70

Observaciones en sus etapas de revisión:

1. La implementación de la pre-captura en línea para la Solicitud de Conciliación en el CCL constituye una buena práctica comprobada, ya que agiliza el trámite, reduce tiempos de espera y facilita la atención tanto para la ciudadanía como para el personal. El uso del código QR optimiza la recuperación de datos y demuestra un avance significativo hacia la digitalización y eficiencia del servicio.
2. Excelente práctica ya que evita idas y vueltas por parte de la población usuaria, capta toda la información necesaria desde el principio y genera citas de forma inmediata, con lo anterior, de evita gastos innecesarios para las personas usuarias y una atención rápida oportuna y con toda la información a la mano.
3. Muy buena práctica. Se realizan las siguientes recomendaciones: Dar mayor difusión a la práctica, ya que se encuentra detectada en las propias áreas de oportunidad, lo cual pueden hacer haciendo un banner con un link al sitio de la pre captura, así como la difusión al manual de usuario desarrollado para las personas usuarias que no estén familiarizadas con el uso de tecnologías de la información. No hay una modificación en cuanto a un macro proceso, ya que en sí se agiliza el proceso con el que se cuenta, se observan varios beneficios desde el aspecto ecológico al reducir el uso de papel, agilizar el tiempo de espera de las personas usuarias, se considera además que las personas usuarias también pueden continuar realizando el trámite de forma presencial, para quienes no estén familiarizados con el uso de las tecnologías de la información, lo cual no implica una barrera. Se documentó la percepción de la satisfacción de las personas usuarias, lo cual brinda mayor certeza de la veracidad de la información, pero sólo del 2025, con los resultados de la medición de la percepción de la satisfacción ciudadana del Programa MAS, sin embargo, faltaron los resultados aplicados en años anteriores. Si bien se señaló en el formulario que existen videos testimoniales, no se proporcionaron, para estar en posibilidad de analizarlos. Se ven claramente las alianzas generadas y su impacto con la implementación de la práctica. Se considera necesario incorporar el aviso de privacidad integral y simplificado, ya que el sistema contiene datos personales de las personas usuarias, por lo que deben tener la certeza al depositarlos en este sistema, del tratamiento que se les dará, así como de la garantía de la seguridad de los mismos y en el caso, de la transferencia de ellos a otras instancias, como la Procuraduría de la Defensa del Trabajo. ¡Felicidades!

Resultado:

En el marco de la Convocatoria de Buenas Prácticas en materia de Mejor Atención y Servicio Público 2025, su propuesta fue analizada y evaluada por los integrantes del Comité de Selección con base en los criterios establecidos en la Convocatoria: innovación, impacto, y posibilidad de réplica; al respecto, obtuvo una valoración de 89.52 puntos, en escala del 0 al 100; de conformidad con lo acordado por el Comité de Selección de Mejores Prácticas en materia de Mejor Atención y Servicio Público, se decidió reconocer las propuestas que se posicionaron en los primeros 3 lugares.

¡Le felicitamos por estar dentro de las postulaciones con mejor puntaje! Su postulación es una de las Mejores Prácticas próximas a ser reconocidas en esta edición 2025. Tenemos la certeza de que la estrategia propuesta está encaminada a mejorar la calidad de la atención brindada a las personas usuarias y a los objetivos de la Administración Pública y esperamos también que continúe compartiendo con nosotros sus mejores acciones en la próxima Convocatoria.

Elaboró: Dirección de Mejor Atención y Servicios Gubernamentales