



**TRIBUNAL ELECTORAL**  
del Poder Judicial de la Federación

## EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LOS DESARROLLOS INFORMÁTICOS DEL TEPJF

Programa Anual de Evaluación 2025

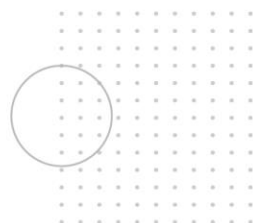


Dirección General de Planeación y Evaluación Institucional



## Contenido

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| SIGLAS Y ACRÓNIMOS.....                                     | 1  |
| INTRODUCCIÓN.....                                           | 2  |
| ANTECEDENTES.....                                           | 3  |
| DISEÑO METODOLÓGICO Y ESTRATEGIA DEL TRABAJO DE CAMPO ..... | 6  |
| DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS Y ENTREVISTAS ..... | 13 |
| HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES.....                            | 36 |
| CONCLUSIONES.....                                           | 44 |
| BIBLIOGRAFÍA.....                                           | 47 |
| ANEXO .....                                                 | 49 |





## SIGLAS Y ACRÓNIMOS

|                 |                                                                                              |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>CA</b>       | Comisión de Administración                                                                   |
| <b>CI</b>       | Contraloría Interna                                                                          |
| <b>DGASOP</b>   | Dirección General de Adquisiciones, Servicios y Obra Pública                                 |
| <b>DGPEI</b>    | Dirección General de Planeación y Evaluación Institucional                                   |
| <b>DGMSG</b>    | Dirección General de Mantenimiento y Servicios Generales                                     |
| <b>DGRF</b>     | Dirección General de Recursos Financieros                                                    |
| <b>DGRH</b>     | Dirección General de Recursos Humanos                                                        |
| <b>DGTAIPDP</b> | Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales |
| <b>DGS</b>      | Dirección General de Sistemas                                                                |
| <b>DPE</b>      | Defensoría Pública Electoral                                                                 |
| <b>EJE</b>      | Escuela Judicial Electoral                                                                   |
| <b>SADAI</b>    | Sistema de Administración de Archivo Institucional                                           |
| <b>SCGI</b>     | Sistema de Control de Gestión Institucional                                                  |
| <b>SCJN</b>     | Suprema Corte de Justicia de la Nación                                                       |
| <b>SEARC</b>    | Sistema Electrónico de Auditorías y Revisiones de Control                                    |
| <b>SGA</b>      | Secretaría General de Acuerdos                                                               |
| <b>SICA</b>     | Sistema Integral de Control Administrativo                                                   |
| <b>SISREL</b>   | Sistema de Sentencias Relevantes                                                             |
| <b>SIDEPE</b>   | Servicio Integral de Defensa para Pueblos y Comunidades Indígenas                            |
| <b>SISGA</b>    | Sistema de Información de la Secretaría General de Acuerdos                                  |
| <b>STP</b>      | Secretaría Técnica de la Presidencia                                                         |
| <b>TEPJF</b>    | Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación                                       |
| <b>VJ</b>       | Visitaduría Judicial                                                                         |

## INTRODUCCIÓN

La evaluación de la satisfacción de los usuarios en las instituciones de gobierno se ha convertido en una herramienta clave para mejorar la calidad de los servicios públicos. A través de encuestas, entrevistas y análisis de datos, las instituciones públicas pueden conocer la percepción que tienen los ciudadanos sobre trámites, atención al cliente, plataformas digitales, tiempos de respuesta y otros aspectos críticos de su experiencia. Este enfoque permite identificar debilidades, optimizar procesos y diseñar políticas centradas en el usuario. Además, medir la satisfacción de los usuarios promueve la transparencia y la rendición de cuentas.

En el marco del Programa Anual de Evaluación 2025 del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación (TEPJF) se realizó una evaluación sobre la satisfacción de los usuarios de los aplicativos desarrollados por la Dirección General de Sistemas (DGS). La evaluación de la satisfacción de usuarios de los aplicativos informáticos es un proceso mediante el cual se mide el grado de conformidad que tienen los participantes al interactuar con un sistema, software o aplicación digital. Esta evaluación busca conocer si el aplicativo cumple con las expectativas, necesidades para las que fueron diseñados los desarrollos informáticos, así como las preferencias de los usuarios en aspectos como la accesibilidad, diseño, eficiencia, confiabilidad, facilidad de uso, integridad de la información, oportunidad, satisfacción de usuario con la interfaz, entre otros.

El objetivo general de la presente evaluación es conocer la satisfacción de los usuarios con respecto al uso de los aplicativos informáticos desarrollados por la DGS en el TEPJF que permita identificar áreas de oportunidad y, en su caso, emitir recomendaciones que contribuyan a alcanzar mejores niveles de satisfacción y por lo tanto mejor calidad del desarrollo informático.

Los objetivos específicos son los siguientes:

1. Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de los aplicativos institucionales en materia de calidad del sistema, calidad de la información, satisfacción del usuario y calidad del servicio.
2. Identificar problemas técnicos, operativos o de accesibilidad que dificulten el uso eficiente de los sistemas por parte de los usuarios.
3. Emitir, en su caso, sugerencias y recomendaciones orientadas a la toma de decisiones relacionadas con el rediseño o modernización de los sistemas informáticos institucionales.

Es importante mencionar que la presente evaluación fue realizada tomando en consideración tanto los tiempos como los recursos con los que se contaba para ello.

El presente documento incluye, además de una introducción, un apartado de Antecedentes. En el apartado 2 se describe el diseño metodológico y la estrategia de trabajo de campo. En el apartado 3 se presentan los resultados de las encuestas y entrevistas. Posteriormente, en el apartado 4 se exponen los hallazgos de la evaluación. Finalmente, el último apartado corresponde a conclusiones.

## ANTECEDENTES

La DGS del TEPJF está adscrita a la Secretaría Administrativa y, de conformidad con el artículo 220 del Reglamento Interno, es el área “encargada de la planeación, dirección y control de los sistemas informáticos y de las acciones en materia de tecnología de la información y de comunicaciones, cuya finalidad es proporcionar servicios de cómputo, telecomunicaciones, documentación e información digital a las diversas áreas del Tribunal Electoral”.

En el artículo 221 se establece que la persona titular de la DGS tendrá, entre sus facultades, la siguiente:

- I. Elaborar y conducir el Programa Institucional de Desarrollo Informático Anual, a fin de satisfacer las necesidades que en este ámbito demandan las distintas áreas del Tribunal Electoral.

Con base en esta atribución, la DGS ha desarrollado diversos aplicativos informáticos para las diferentes áreas del TEPJF. Según la información proporcionada por la DGS, **actualmente existen 61<sup>1</sup> desarrollos informáticos** reportados como vigentes, los cuales fueron desarrollados por la DGS. En ese total se incluyen sistemas, portales y repositorios, los cuales están clasificados en dos categorías: sistemas jurídicos y sistemas administrativos<sup>2</sup>.

Estos aplicativos (repositorios, páginas web, sistemas) son utilizados por una gran cantidad de personas servidoras públicas en su día a día, tanto en procedimientos propios de las áreas a las que están adscritos, como en usos específicos para atender obligaciones específicas (por ejemplo, la presentación de la Declaración Patrimonial) o en el uso cotidiano (Sistema de Control de Gestión Institucional), sin ser sus áreas las responsables de esos desarrollos informáticos.

Cabe señalar que hay áreas responsables que dependen de estas herramientas en su trabajo diario; sin embargo, se desconoce si todos estos aplicativos siguen siendo funcionales, si atienden sus necesidades actuales, si cumplen con las expectativas de los usuarios, si los usuarios están satisfechos con ellos o no y cuál es su percepción sobre la calidad de esos productos.

Debido a lo anterior, se propuso la presente **Evaluación de la Satisfacción de Usuarios de los Desarrollos Informáticos del TEPJF**, específicamente de los sistemas diseñados y construidos por la DGS. Se entiende por satisfacción de usuarios como el grado de congruencia entre las expectativas del cliente o consumidor asociadas al uso del bien o producto y su satisfacción. La evaluación de la satisfacción es útil porque permite contar con información sobre si se han cumplido las expectativas o necesidades para las que fueron diseñados los bienes o productos.

---

<sup>1</sup> Ese total incluye el aplicativo *Business Objects*, el cual no fue desarrollado por la DGS. Contempla aplicativos que no han sido utilizados, como el SEARC, Comité de Adquisiciones y Sistema de Licitaciones. Se eliminó el aplicativo “Vales y Requisiciones” por haber encontrado que se duplica con el Sistema de Almacén, Inventario y Desincorporación.

<sup>2</sup> En el Anexo se encuentra el listado de los aplicativos informáticos de la DGS, el cual fue compartido para efectos de este estudio.

Tabla 1: Aplicativos informáticos vigentes, desarrollados por la DGS del TEPJF.

| Área responsable del aplicativo | Sistemas Jurídicos | Sistemas Administrativos |
|---------------------------------|--------------------|--------------------------|
| SGA                             | 17                 |                          |
| DGJSC                           | 4                  |                          |
| DGS                             | 4                  | 3                        |
| DGTAIPDP                        | 3                  | 2                        |
| DGRH                            | 2                  | 4 *                      |
| DGCS                            |                    | 1                        |
| CI                              | 3                  | 3                        |
| DPE                             | 1                  |                          |
| VJ                              | 1                  |                          |
| DGASOP                          |                    | 2 *                      |
| CA                              |                    | 1                        |
| DGRF                            |                    | 4 *                      |
| DGMSG                           |                    | 3                        |
| DGPEI                           |                    | 1                        |
| EJE                             |                    | 1                        |
| STP                             | 1                  |                          |
| Subtotal                        | 36                 | 25                       |
| Total                           | 61                 |                          |

Fuente: Elaboración propia con información de la DGS.

\*El aplicativo "Sitio de Constancia de No Adeudo" tiene tres áreas responsables: DGRF, DGASOP y DGRH. Para efectos de la Tabla, el aplicativo se incluyó en la DGRF. También se eliminó el aplicativo "Vales y Requisiciones" por haber encontrado que se duplica con el Sistema de Almacén, Inventario y Desincorporación.

Nota: En este total se contemplan todos los aplicativos del listado proporcionado por la DGS, incluyendo "Business Objects", aplicativo que según la SGA es un software del cual se adquieren las licencias de uso.

Existe literatura que vincula la satisfacción del usuario con la calidad de un producto. Es una visión más amplia, en la cual el concepto "calidad de un producto" va más allá de su relación con la tasa de defectos. Esta nueva visión "involucra calidad de producto, calidad de proceso y satisfacción del cliente". (Lund et al, 2001, p. 1). Desde este punto de vista, la implementación de un plan de mejora de la calidad del software debe tener especial cuidado sobre la satisfacción del cliente, o usuario final.

Es importante mencionar que este estudio pretendió enfocarse, desde un principio, en el análisis de los desarrollos informáticos que entran exclusivamente en la categoría de "sistemas". Sin embargo, hubo aplicativos que en un principio fueron identificados como "sistemas", pero que corresponden más a una categoría de "repositorio"<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> Un "repositorio de información" es una estructura diseñada específicamente para almacenar, organizar y recuperar datos o información de manera eficiente, como bases de datos o aplicativos de gestión documental.

Para fines de este estudio, se entiende como “sistema” un conjunto de componentes interrelacionados (hardware, software, datos, usuarios y procesos) que permite procesar, almacenar y gestionar información para apoyar tareas, servicios o funciones específicas. Por ejemplo, un sistema de gestión de expedientes judiciales, un sistema de nómina o un sistema de atención ciudadana. Un sistema puede incluir bases de datos, interfaces, lógica de negocio y seguridad, es interactivo y realiza operaciones automáticas o semiautomáticas.

Adicionalmente, es importante mencionar que hay aplicativos que son utilizados exclusivamente por las áreas responsables. Sin embargo, también existen aquéllos que, además de lo anterior, son alimentados por diferentes áreas de la institución. Por ejemplo, el aplicativo de la Declaración Patrimonial, el cual es utilizado por todas las áreas debido a la obligación normativa para las personas servidoras públicas. Para efectos del presente estudio, se les denominará como “Aplicativos Transversales”.

A continuación se presenta el diseño metodológico, así como la estrategia de trabajo de campo del presente estudio.

## DISEÑO METODOLÓGICO Y ESTRATEGIA DEL TRABAJO DE CAMPO

La presente Evaluación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo con el objetivo de tener una visión cercana, amplia y detallada sobre la satisfacción de los usuarios en el uso de los sistemas desarrollados por la DGS. Este enfoque permitió conocer la satisfacción de los usuarios, así como sus percepciones, experiencias y sugerencias.

Como parte de este estudio se llevaron a cabo encuestas y entrevistas semiestructuradas con el objetivo de conocer a profundidad su opinión, experiencia y necesidades con los aplicativos, así como identificar, en su caso, posibles áreas de mejora.

### Población y muestra de usuarios de los sistemas

La población que participó en las encuestas y entrevistas estuvo conformada por los usuarios internos (personas servidoras públicas) que utilizan aplicativos informáticos que fueron desarrollados por la DGS del TEPJF. Se aplicó un muestreo no probabilístico, enfocado exclusivamente a los desarrollos, cuya usabilidad fuera más allá de un repositorio<sup>4</sup> o un portal de internet<sup>5</sup>. Como se mencionó en el apartado anterior, este estudio pretendió enfocarse exclusivamente en los “sistemas”.

Sobre el personal entrevistado y encuestado, se seleccionó a aquéllos que tenían un perfil de “capturista” o de “administrador” en los diferentes sistemas elegidos. Cabe señalar que participó personal que laboraba en las áreas administrativas que eran las responsables de los sistemas, así como también aquél que era capturista, adscrito a áreas que no eran las responsables de los sistemas.

### Instrumentos y proceso de recolección de información

Para facilitar el levantamiento de la información, se emplearon los siguientes instrumentos:

- **Encuesta estructurada** con preguntas cerradas (escala de Likert de 1 a 5) y abiertas, diseñada para medir variables como eficiencia, confiabilidad, facilidad de uso, integridad de la información, oportunidad, satisfacción de usuario con la interfaz, entre otras. El uso de encuestas permite:
  - **Acceso a un mayor número de personas.** Contar con un mayor número de encuestados permite captar más información y tener una mayor certeza sobre los hallazgos o identificar aspectos comunes.
  - **Recolección estructurada pero flexible.** Aunque la encuesta tiene un formato específico, la inclusión de preguntas abiertas dan libertad a las personas para responder con sus propias palabras, lo cual es clave en la investigación cualitativa.

---

<sup>4</sup> Un repositorio es un espacio de almacenamiento organizado (generalmente digital) donde se almacenan, preservan y comparten recursos o documentos, como archivos, investigaciones, códigos o datos. Por ejemplo, un repositorio institucional de tesis o un repositorio de datos abiertos. La función principal de un repositorio es guardar y facilitar el acceso a contenidos de manera estructurada. Un repositorio no suele tener funcionalidades complejas ni lógica de negocio como un sistema informático.

<sup>5</sup> Es un sitio web que actúa como punto de entrada a múltiples servicios, contenidos o sistemas, generalmente a través de una interfaz amigable para el usuario. Por ejemplo, el portal de transparencia de una institución pública o un portal ciudadano de trámites en línea. Un portal de internet puede contener enlaces a sistemas informáticos, repositorios, formularios o bases de datos. Su objetivo es agrupar y facilitar el acceso a información o servicios, más que procesar.

- **Ahorro de tiempo y recursos.** A diferencia de entrevistas individuales o grupos focales, las encuestas cualitativas pueden aplicarse a mayor escala y sin necesidad de presencia directa del investigador.
  - **Alcance geográfico amplio.** El uso de *Teams* facilita la participación de personas en diferentes ubicaciones o entidades federativas.
  - **Fomenta mayor honestidad.** Al no tener interacción cara a cara, las personas pueden sentirse más cómodas para expresar opiniones sinceras, sobre todo en temas sensibles.
  - **Complementa otros métodos cualitativos.** Las encuestas cualitativas pueden ser una fase exploratoria previa a entrevistas más profundas, o bien, el uso de encuestas puede usarse para validar hallazgos de otros instrumentos cualitativos.
- **Entrevistas semiestructuradas** para contrarrestar la pérdida de información cualitativa por el uso de encuestas. Estas entrevistas se aplicaron en persona y por *Teams*, a una muestra de usuarios. Con estas entrevistas se pudo obtener información valiosa para el análisis de la satisfacción de los usuarios, profundizar en experiencias y en las barreras percibidas, así como identificar comentarios y sugerencias encaminadas a la mejora de los sistemas de la institución.

Cabe señalar que las encuestas y las entrevistas fueron anónimas, lo que contribuyó a generar confianza en los participantes.

La recolección de datos de las encuestas se llevó a cabo en línea y fue alojada en *Microsoft Forms*, tomando en cuenta que las personas a quienes les fue aplicada tienen familiaridad con el uso de este tipo de instrumentos. Las entrevistas se realizaron en persona y por medio de videollamadas. Posteriormente, los datos fueron sistematizados y analizados.

**Tabla: Aplicativos informáticos y participantes en las encuestas y entrevistas.**

| Aspecto                                                     | Número | Porcentaje |
|-------------------------------------------------------------|--------|------------|
| Aplicativos informáticos vigentes, desarrollados por la DGS | 61*    |            |
| Aplicativos encuestados                                     | 11**   | 18%        |
| Aplicativos entrevistados                                   | 12***  | 19.7%      |
| Total de encuestas realizadas                               | 67     |            |
| Total de entrevistas sostenidas                             | 37     |            |

**Fuente:** Elaboración propia con información de la DGS.

\* Información provista por la DGS sobre los aplicativos informáticos, desarrollados por la DGS. El total incluye el aplicativo *Business Objects*. Se eliminó el aplicativo "Vales y Requisiciones" por haber encontrado que se duplica con el Sistema de Almacén, Inventario y Desincorporación.

\*\*No se incluyeron los desarrollos de: i). Comité de Adquisiciones y Sistema de Licitaciones, pues el personal del área responsable informó que no se utilizan y no tienen conocimiento de que lo hayan hecho antes, ii). SEARC porque en entrevista con la CI se informó que nunca lo utilizaron, iii). SICA, pues no se programó realizar encuestas, iv). Sistema de Consultas Estadísticas y Asuntos en Instrucción Interno, debido a que la SGA informó que éstos son "portales" y no "sistemas".

\*\*\*A diferencia de los aplicativos encuestados, en los aplicativos entrevistados sí se realizó una entrevista a personal usuario del SICA.

## Diseño del Cuestionario usado en las encuestas y entrevistas

Es bien conocido que el proceso de levantamiento de información en encuestas y entrevistas contempla, además del diseño del cuestionario, una etapa para realizar una prueba piloto en la que se puedan validar y calibrar las preguntas para garantizar la confiabilidad y validez de la información que se colecte. La confiabilidad está relacionada con la consistencia interna del grupo de reactivos o preguntas que se refieren a la misma dimensión y se puede definir como el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes.

Debido al trabajo que esas acciones conllevan y tomando en consideración los recursos y tiempo disponibles para la realización del presente estudio, se tomó como base el trabajo realizado por Atará (2020), quien identificó las variables más comunes utilizadas en estudios realizados para la medición del éxito de los sistemas de información, teniendo como referencia los estudios de DeLone y McLean (1992); DeLone y McLean (2003) y Gable, Sedera y Chan (2008).

El estudio de DeLone y McLean (1992) se basó en investigaciones teóricas y prácticas sobre sistemas de información de las décadas de los 70 y 80 (cerca de 300 artículos). Después de esto han ocurrido varios cambios en la forma de medir la efectividad de un sistema de información y el rol de los mismos dentro de las organizaciones; razón por la cual DeLone y McLean retoman su investigación estudiando cerca de 100 artículos más, realizados entre 1992 y 2002. (Atara, 2020, p. 46)

Sobre el instrumento utilizado por Atará (2020), contempla 6 dimensiones: Calidad del Sistema, Calidad de la Información, Satisfacción del Usuario, Uso, Calidad del Servicio y Beneficios Netos. Sin embargo, para la realización de esta evaluación se seleccionaron sólo cuatro dimensiones, debido a que los ítems contenidos en Uso<sup>6</sup> y Beneficios Netos<sup>7</sup> no son de utilidad para los propósitos de esta evaluación<sup>8</sup>.

Para el cálculo de la fiabilidad y la validez del cuestionario, Atará (2020) utilizó el método estadístico de Alfa de Cronbach<sup>9</sup> y de Análisis Factorial<sup>10</sup> para cada dimensión del modelo de DeLone y McLean, lo cual garantiza una medición homogénea y consistente y válida que el constructo sea realmente el que se pretende evaluar. Para garantizar la fiabilidad del mismo, el valor de coeficiente de Cronbach –del instrumento elaborado por Atará (2000)– fue superior a 0.7.

A continuación se presenta la información de las dimensiones, asociadas a las variables y *ítems* del Modelo.

---

<sup>6</sup> Uso: Estudio sobre el manejo o uso que se le da al sistema de información dentro de una organización. Se basa en variables como la frecuencia de las solicitudes, motivación para usar, frecuencia de uso anterior, frecuencia de uso previsto, número de minutos, número de sesiones, frecuencia de uso voluntario, número de consultas, naturaleza de las consultas, regularidad de uso, horas por semana, entre otras.

<sup>7</sup> “Beneficios Netos” incluye ítems como requerimientos de personal, reducción de costos, productividad general, aprendizaje, productividad individual, eficacia y eficiencia en la toma de decisiones, costo-beneficio general del sistema, eficacia de la organización, entre otros.

<sup>8</sup> En el Anexo se incluye el cuestionario aplicado.

<sup>9</sup> La metodología del Alfa de Cronbach se incluye en el Anexo.

<sup>10</sup> El Análisis Factorial es una técnica estadística multivariada que se utiliza para identificar la estructura subyacente de un conjunto grande de variables observadas. Su objetivo principal es reducir la dimensionalidad de los datos, agrupando variables que están correlacionadas entre sí en factores (también llamados componentes o dimensiones), los cuales representan constructos latentes no observables directamente. La extracción de factores fue realizada utilizando el método de máxima verosimilitud.

| DIMENSIÓN                 | VARIABLE                                 | ÍTEM                                                                                           |
|---------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Calidad del sistema       | Eficiencia                               | El sistema optimiza mi tiempo de trabajo                                                       |
|                           | Facilidad de acceso                      | El sistema es fácil de acceder                                                                 |
|                           | Integración de sistemas                  | El sistema se integra adecuadamente con otros aplicativos de la organización                   |
|                           | Confiabilidad                            | El funcionamiento del sistema es confiable                                                     |
|                           | Tiempo de respuesta                      | El tiempo de respuesta de las consultas en el sistema es aceptable                             |
|                           | Facilidad de uso                         | El sistema es fácil de utilizar                                                                |
|                           | Facilidad de aprendizaje                 | El sistema es intuitivo y fácil de entender                                                    |
| Calidad de la información | Disponibilidad                           | La información del sistema se encuentra siempre disponible                                     |
|                           | Comprensibilidad                         | Los reportes de información del sistema son fáciles de entender                                |
|                           | Oportunidad                              | El acceso a la información se realiza de forma oportuna                                        |
|                           | Exactitud                                | La información reportada por el sistema es exacta                                              |
|                           |                                          | Al ingresar las mismas órdenes, responde siempre de la misma manera                            |
|                           | Complejidad                              | La información reportada refleja la situación actual de la organización                        |
|                           | Comparabilidad de la información         | La información del sistema es comparable entre distintos módulos                               |
|                           | Integridad de la información             | La información del sistema está relacionada entre distintos módulos                            |
|                           | Puntualidad del informe                  | Los reportes de información son suficientes y oportunos                                        |
| Satisfacción del usuario  | Satisfacción general                     | Me encuentro satisfecho con el funcionamiento del sistema                                      |
|                           |                                          | Me gusta utilizar el sistema                                                                   |
|                           |                                          | Cumple mis expectativas                                                                        |
|                           | Satisfacción del usuario con la interfaz | Cubre las necesidades actuales del área                                                        |
| Calidad del servicio      | Capacidad de respuesta                   | Estoy satisfecho con su interfaz gráfica                                                       |
|                           |                                          | El servicio de soporte de errores da respuesta oportuna a mis solicitudes                      |
|                           | Precisión                                | Las solicitudes brindadas son precisas y fáciles de entender                                   |
|                           | Fiabilidad                               | El servicio de soporte tiene el conocimiento necesario para solucionar los errores del sistema |
|                           |                                          | El servicio de soporte es confiable                                                            |

Fuente: Atará (2020).

### Criterios Selección de sistemas

La selección de los sistemas, de los cuales el personal fue encuestado o entrevistado, partió del listado remitido por la DGS. Dicho listado detalla los aplicativos informáticos vigentes en la institución que han sido desarrollados por la DGS. Contiene una descripción breve de los aplicativos, perfiles de usuario, año del desarrollo, nombre del área responsable, y un campo más que clasifica los aplicativos en “sistemas administrativos” y “sistemas jurídicos”.

Es importante mencionar que la cantidad de sistemas seleccionados y el número de personas encuestadas y entrevistadas tomó en consideración el tiempo con el que se contaba para realizar la presente evaluación, así como los recursos disponibles para ello.

La selección de los sistemas se realizó tomando en consideración los siguientes criterios:

1. **Áreas consideradas como “sustantivas” en el TEPJF**, con base en el tipo de actividades que realiza. En este sentido, se seleccionaron inicialmente a la SGA, DGASOP, DPE, VJ, CI y DGMSG. Con base en esta selección, se procedió a escoger sistemas de estas áreas.
2. **Aplicativos que fueron identificados como “sistemas”** con base en la información enviada y derivado de las reuniones sostenidas con la DGS. Se descartaron, en la medida que fue posible identificarlo, los portales o páginas web y los repositorios. Sin embargo, hubo casos en los que no fue posible realizar ese filtro. Cabe señalar que hubo ocasiones en las que el nombre del aplicativo incluía la palabra “sistema”, y que fue elegido por ello. Sin embargo, una vez sostenida la entrevista correspondiente, se supo que no cumplía con la definición de “sistema” usado para esta evaluación.
3. **Vigencia, uso o alimentación de los sistemas.** Se descartaron, en la medida que fue posible identificarlo, aquellos aplicativos que no estaban siendo alimentados o usados en 2025. Tal es el caso del “Sistema de Información para las Elecciones Federales 2021 (SIEF)”, el “Sistema de Información de las Elecciones Federales 2024” o la Línea de tiempo, también conocida como “AgéndaTE”, los cuales a su vez se identificó que eran portales o sitios web o que no eran utilizados por las áreas para el objetivo con que fue desarrollado.
4. **Sistemas que no estuvieran programados para ser actualizados relativamente pronto.** Derivado de las conversaciones sostenidas con la DGS, se tuvo conocimiento que varios aplicativos estaban siendo actualizados en 2025, por lo que no se consideró pertinente que participaran en la presente evaluación.

Con base en esos criterios señalados, se seleccionaron los siguientes aplicativos para la realización del presente estudio.

**Tabla. Número de encuestas contestadas y entrevistas realizadas, según aplicativo informático seleccionado para la evaluación.**

| Aplicativo seleccionado                                            | Área Responsable                                             | Encuestas | Entrevistas |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------|-------------|
| Sistema de Visitaduría Judicial                                    | Visitaduría Judicial                                         | 2         | 2           |
| Comité de Adquisiciones                                            | Dirección General de Adquisiciones, Servicios y Obra Pública | *         | *           |
| Sistema de Licitaciones                                            | Dirección General de Adquisiciones, Servicios y Obra Pública | *         | *           |
| Sistema de Sentencias Relevantes (SISREL)                          | Dirección General de Jurisprudencia, Seguimiento y Consulta  | 3         | 2           |
| Sistema de Acciones de Inconstitucionalidad                        | Dirección General de Jurisprudencia, Seguimiento y Consulta  | 2         | 2           |
| Sistema de Defensoría Pública Electoral                            | Defensoría Pública Electoral                                 | 4         | 1           |
| Sistema de Información de la Secretaría General de Acuerdos (SIGA) | Secretaría General de Acuerdos                               | 4         | 2           |

| Aplicativo seleccionado                                            | Área Responsable                                                                             | Encuestas | Entrevistas |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------|
| Asuntos en Instrucción Interno                                     | Secretaría General de Acuerdos                                                               | **        | **          |
| Sistema de Consultas Estadísticas                                  | Secretaría General de Acuerdos                                                               | **        | **          |
| <i>Business Objects</i>                                            | Secretaría General de Acuerdos                                                               | 1 ***     | 1 ***       |
| Sistema de Almacén, Inventario y Desincorporación                  | Dirección General de Mantenimiento y Servicios Generales                                     | 8         | 8           |
| Sistema de Administración de Archivo Institucional (SADAI)         | Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales | 16        | 8           |
| Sistema de Control de Gestión Institucional (Sala Superior) (SCGI) | Dirección General de Sistemas                                                                | 8         | 4           |
| Sistema Electrónico de Auditorías y Revisiones de Control (SEARC)  | Contraloría Interna                                                                          | ****      | ****        |
| Declaración Patrimonial - Administrador                            | Contraloría Interna                                                                          | 1         | 1           |
| Declaración Patrimonial - Funcionarios                             | Contraloría Interna                                                                          | 18        | 5           |
| SICA                                                               | DGRF                                                                                         | 0         | 1           |
| <b>TOTAL</b>                                                       |                                                                                              | <b>67</b> | <b>37</b>   |

**Fuente:** Elaboración propia.

\*Si bien se programaron encuestas y entrevistas para estos aplicativos, no se realizaron porque el área responsable mencionó que no los han utilizado, al menos, por el personal que se encuentra trabajando actualmente.

\*\* La SGA informó que estos aplicativos son páginas de consulta pública, integradas en la página oficial del TEPJF. Debido a ello, no son sujetos de participar en el estudio.

\*\*\* La SGA informó que *Business Objects* no es un aplicativo desarrollado por la DGS del TEPJF. Es un software del cual se solían comprar las licencias de uso.

\*\*\*\* La CI informó que nunca ha utilizado este aplicativo. Debido a ello, no se realizaron entrevistas ni encuestas.

Por cada desarrollo informático se realizaron encuestas y entrevistas semiestructuradas a personal de las áreas responsables de los aplicativos, así como a personal de áreas que hacen uso de los aplicativos sin ser las responsables.

## PROCESO DE TRES ETAPAS

Se contemplaron tres etapas en la evaluación. **La primera etapa** consistió en la solicitud de información a la DGS y en la revisión de la misma. Dicha información corresponde a los aplicativos informáticos vigentes, desarrollados por la DGS del TEPJF. En esta etapa se realizó, también, la selección de los aplicativos informáticos de los cuales se realizarían encuestas y entrevistas. Se identificaron, además, los actores participantes, se elaboraron la calendarización de las encuestas y entrevistas y los oficios con la solicitud de apoyo para participar en esta evaluación.

**La segunda etapa** consistió en la recolección de información cualitativa, a través de encuestas y entrevistas. El 26 de mayo se abrió el periodo para el llenado de la encuesta, el cual concluyó el 15 de junio. Las entrevistas semiestructuradas fueron realizadas entre el 2 de junio y el 3 de julio de 2025. Cabe señalar que en la mayoría de las entrevistas se realizaron grabaciones de voz con el consentimiento de los participantes, excepto la entrevista realizada sobre *Business Objects*.



La **tercera etapa** consistió en el análisis de la información contenida en las encuestas y entrevistas, la generación de hallazgos y recomendaciones, así como la elaboración del informe.

A continuación, se presenta el apartado con el compendio de la información que derivó de las encuestas y entrevistas.

## DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS Y ENTREVISTAS

En este apartado se presentan los hallazgos que derivaron de las encuestas y entrevistas aplicadas a las diferentes áreas que participaron.

### 1. SISTEMA DE VISITADURÍA JUDICIAL

#### Área responsable: Visitaduría Judicial

Este aplicativo sirve para resguardar los dictámenes que derivan de las visitas realizadas a las Salas Regionales. Dichos documentos son presentados y autorizados previamente por la Comisión de Administración.

Este aplicativo no se conecta con otros aplicativos de la institución, no contiene módulos y no genera reportes, sólo se pueden realizar consultas.

#### a). Calidad del Sistema

En las entrevistas realizadas, el personal usuario de este aplicativo considera que es fácil de acceder, es intuitivo y fácil de entender y de aprender a utilizar. Además, lo consideran un aplicativo confiable, pues funciona de manera consistente y precisa.

En las encuestas, hubo una persona que considera que el aplicativo no optimiza su tiempo de trabajo y que su funcionamiento no es confiable. Sin embargo, no provee información adicional

#### b). Calidad de la Información

El personal que participó en encuestas y entrevistas considera que la información del aplicativo se encuentra siempre disponible, el acceso a su información se realiza de manera oportuna, el aplicativo responde de la misma manera cuando se ingresan las mismas órdenes, la información reportada refleja lo que ha sido capturado y la información es útil para realizar las actividades que forman parte de sus responsabilidades.

#### c). Satisfacción del Usuario

En las entrevistas, el personal estuvo satisfecho con el aplicativo, les gusta usarlo, cumple sus expectativas y están satisfechos con la interfaz gráfica.

En las encuestas el sentido de las respuestas se inclina a no estar satisfechos con el aplicativo, a que éste no cumple con sus expectativas y que no cubre las necesidades del área y no están satisfechos con la interfaz gráfica. Sin embargo, no proveen mayor información sobre el sentido de sus respuestas.

#### d). Calidad del Servicio

El personal del área está “de acuerdo” y totalmente de acuerdo” con el servicio de soporte de errores<sup>11</sup>, las soluciones brindadas y con el conocimiento de los técnicos para solucionar los errores del sistema. Señalan, además, que el servicio de soporte es confiable.

---

<sup>11</sup> Se refiere al servicio que proporciona la DGS en caso de ocurrir algún error en los aplicativos.

## 2. SISTEMA DE DEFENSORÍA PÚBLICA ELECTORAL

### Área responsable: Defensoría Pública Electoral

En este aplicativo se ingresan todas las solicitudes de servicio que recibe la Defensoría Pública Electoral, los escritos de demanda y los juicios que se llevan durante el servicio. Lo anterior incluye datos personales de los solicitantes (nombre del solicitante, domicilio, número de contacto, correo electrónico, el motivo por el cual está solicitando el servicio) y con ello, avisos de privacidad. El aplicativo concentra el archivo electrónico de la Defensoría. En él se resguardan todos los expedientes que se generan a partir de los servicios brindados a las personas.

Dependiendo del servicio que se brinda (representación jurídica, asesoría jurídica, coadyuvancia para la mediación y orientación), el aplicativo cuenta con “ventanas” específicas para cada uno de ellos. También tiene un apartado donde se concentra todo el expediente, desde la solicitud de servicio, hasta el informe de conclusión. Incluye la atención a personas afromexicanas, residentes en el extranjero, persona con discapacidad, juventudes y adultos mayores.

Dentro del aplicativo se había contemplado incluir un módulo que generara reportes, pero ya no se concluyó.

Este aplicativo no se vincula o integra con alguno otro de la institución.

### a). Calidad del Sistema

Con base en lo reportado en las encuestas y entrevistas realizadas sobre el aplicativo, el personal considera que el aplicativo optimiza su tiempo de trabajo, es fácil de acceder, es intuitivo y fácil de entender y de aprender a utilizar. Además, es confiable.

Sobre el tiempo de respuesta de las instrucciones o consultas, el personal menciona que han tenido algunos contratiempos, del cual no tienen claro la causa de ello. Piensan que podría deberse al internet o al servidor. Mencionaron que el año pasado se presentaron muchos problemas para acceder al aplicativo y les marcaba un error del servidor. Desafortunadamente, comentaron que la solución al error no fue tan pronto.

Adicionalmente, hay un error que se ha presentado varias veces, el cual ocurre cuando se finaliza la captura de una solicitud y se desea regresar al apartado donde aparece el listado o concentrado de los asuntos. Precisamente, en ese movimiento es donde sucede el error. También se presenta al pasar de una página con concentrado de asuntos a otra.

Se mencionó también que en el aplicativo hay algunas secciones que quedaron pendientes de concretar o perfeccionar debido a que consideraron que ya no eran necesarios y se dio prioridad a los que sí lo eran. Entre ellos, la generación de reportes y la vinculación con otros sistemas.

En diciembre de 2024 refirieron que tuvieron una contingencia cuando estaban atendiendo a casi 200 personas que estaban en prisión preventiva. Los usuarios tenían que subir las solicitudes de servicio para que la Titular de la Defensoría pudiera turnarlas a los defensores y poder tener, así, un número de seguimiento y elaborar los medios de impugnación para su presentación en tiempo y forma. Comentan que, en esa ocasión, el problema persistió toda la noche y se solucionó hasta el medio día siguiente.

### **b). Calidad de la Información**

Según la entrevista, la información del aplicativo se encuentra disponible y su acceso se realiza de forma oportuna, siempre y cuando no haya problemas con internet o los errores mencionados en “Calidad del Sistema”.

Se mencionó que el aplicativo responde siempre de la misma manera al ingresar idénticas órdenes y la información reportada refleja el último dato capturado y es comparable entre distintos módulos. Se indicó que la información del aplicativo es útil para desempeñar el puesto de trabajo de las personas encuestadas y entrevistadas.

Para la persona entrevistada, existen dos preocupaciones con el aplicativo anterior que se utilizaba en la DPE. Una de ellas es el resguardo de la información histórica que contiene y, la otra, es su mantenimiento, pues está en *Share Point* y hasta donde los usuarios saben, existe la posibilidad de no renovar las licencias de su uso.

Se menciona que, en su momento, la DPE sostuvo una reunión con la DGS en la que se expusieron diferentes pendientes, entre los que se encontraban: los errores del servidor, el traslado de la información del SIDEPE al nuevo aplicativo, y la necesidad de contar con un enlace específico para atender las necesidades de ambos aplicativos. Asimismo, personal de la DPE señaló que la DGS se comprometió a buscar la manera de trasladar esa información y atender esas solicitudes.

### **c). Satisfacción del Usuario**

De manera general, los usuarios que participaron en este estudio declararon estar satisfechos con el aplicativo, les gusta utilizarlo, cumple sus expectativas, cubre las necesidades actuales del área y están satisfechos con la interfaz gráfica.

Hay ajustes que se tienen pensado realizar de manera progresiva, pero no son urgentes. Sin embargo, se considera muy importante realizar el respaldo de la información del anterior aplicativo en el nuevo.

Se mencionó la necesidad de contar con un enlace específico para atender las solicitudes de soporte de errores y para dar seguimiento de las mejoras.

### **d). Calidad del Servicio**

Respecto a la oportunidad con que se ha dado respuesta a las solicitudes de soporte de errores, hubo usuarios que mencionaron estar “en desacuerdo”, debido a que el aplicativo ha marcado algunos que son recurrentes y al problema acontecido en diciembre de 2024 sobre 200 solicitudes de servicio que no fue posible cargarlas hasta el día siguiente. Mencionan que el personal que apoya en la solución del error no ha podido explicar a la Defensoría la razón por la que se ha presentado el mismo.

El personal usuario del aplicativo comentó que se sentiría mejor apoyado si tuviera una persona específica a quien pudiera dirigirse en caso de que fallara. Les gustaría tener personal que les fuera designada como enlace que atendiera las solicitudes del aplicativo.

Se comentó que la persona encargada de atender los “tickets” debe tener el conocimiento de cómo funciona este aplicativo. Consideran prudente que cuando haya cambio de administración en la institución, se

conservar el personal que sabe del aplicativo para evitar dificultades en la atención de los problemas que se presenten.

Las soluciones brindadas son precisas cuando quien atiende la solicitud tiene conocimiento de la programación del aplicativo.

Consideran que el servicio de soporte de errores no cuenta con el conocimiento necesario para solucionarlos debido a que varios persisten todavía.

Hay usuarios que consideran que el servicio de soporte no es confiable porque no han dado solución a los errores recurrentes del aplicativo ni a las necesidades expuestas.

### 3. COMITÉ DE ADQUISICIONES

**Área responsable: Dirección General de Adquisiciones, Servicios y Obra Pública**

Durante la entrevista se mencionó que este aplicativo nunca ha sido utilizado por el personal encargado, en este momento, de las adquisiciones en la DGASOP. La información recabada permite inferir que nunca fue utilizado para el fin que se tenía previsto.

Cabe señalar que actualmente el proceso de adquisiciones se realiza con el apoyo del Sistema Integral de Control Administrativo (SICA).

### 4. SISTEMAS DE LICITACIONES

**Área responsable: Dirección General de Adquisiciones, Servicios y Obra Pública**

En una plática con el personal encargado de las licitaciones, se comentó que se tiene conocimiento que hubo un desarrollo informático sobre el tema, pero que nunca fue utilizado. Actualmente, el proceso de las licitaciones se realiza de manera manual, sin el apoyo de algún aplicativo.

## 5. SISTEMA DE INFORMACIÓN DE LA SECRETARÍA GENERAL DE ACUERDOS (SISGA)

### Área responsable: Secretaría General de Acuerdos

El SISGA es el sistema de información de la SGA. Cuenta con varios módulos, asociados a los principales procesos de la SGA: i). oficialía de partes, ii). turno y trámite, iii). oficina de actuarios, iv). archivo y v). sesiones. Cabe señalar que esos módulos están interrelacionados entre sí.

El aplicativo está enlazado con todas las secretarías generales de las Sala Regionales.

El aplicativo permite consultar expedientes a distancia.

#### a). Calidad del Sistema

En las entrevistas se mencionó que el aplicativo informático optimiza el tiempo de trabajo del personal que lo utiliza, es intuitivo y fácil de entender y de aprender a utilizar y su funcionamiento es confiable. Se precisó que el aplicativo podría no ser tan intuitivo para el personal de nuevo ingreso, debido al proceso propio de aprendizaje.

A diferencia de las entrevistas, en dos de las cinco encuestas se observó que no estaban “ni de acuerdo ni en desacuerdo” con la confiabilidad del aplicativo.

Para el personal, generalmente, el tiempo de respuesta de las instrucciones o consultas es aceptable. Sin embargo, ha habido ocasiones en las que la plataforma tarda en cargar y a veces hay demoras en su acceso. Se comentó también que el aplicativo es lento en algunas consultas de expedientes. En estos casos, han solicitado el apoyo de la DGS, quien ha atendido esos incidentes de inmediato.

#### b). Calidad de la Información

En las entrevistas, el personal mencionó que la información siempre se encuentra disponible, el acceso a ella se realiza de forma oportuna y los reportes son fáciles de entender. El aplicativo responde de la misma manera al ingresar las mismas órdenes. La información reportada es útil para sus puestos de trabajo, es comparable entre distintos módulos y refleja la situación actual de la institución.

En las encuestas, se observa que hay personas que no están de acuerdo en que el acceso a la información se realice de manera oportuna y en que el aplicativo responda de la misma manera cuando se ingresan las órdenes idénticas.

Si bien los reportes de información son muy buenos y útiles, se considera necesario desarrollar otros adicionales que contengan mayor desagregación de la información. Ello pudiera implicar realizar ajustes en el aplicativo.

El personal comentó la necesidad de capacitar al personal constantemente con el objetivo de lograr una homologación en la clasificación electrónica de los actos impugnados y así contribuir a la calidad de la información.

Adicionalmente, se mencionó la necesidad de depurar los expedientes electrónicos y generar un repositorio con “documentos históricos” dentro del SISGA.

Este aplicativo se integra adecuadamente con otros aplicativos, como el Sistema de Notificaciones.

### **c). Satisfacción del Usuario**

Los usuarios entrevistados están de acuerdo con el desarrollo informático, les gusta utilizarlo, cumple con sus expectativas, cubre las necesidades actuales del área y están satisfechos con su interfaz gráfica. Sin embargo, en las encuestas, existe personal que piensa completamente lo contrario.

Si bien, declararon que se han realizado ajustes al aplicativo que han ayudado a un mejor funcionamiento, mencionan que se requiere que el aplicativo otorgue más tiempo para capturar y cargar las papeletas y los avisos de interposición, ya que muchas veces se cierra y no se guarda la información capturada.

### **d). Calidad del Servicio**

Durante las entrevistas, el personal señaló que el servicio de soporte de errores da respuesta oportuna a las solicitudes, las soluciones brindadas son precisas y fáciles de entender, el servicio de soporte tiene los conocimientos necesarios para solucionar los errores del sistema y el servicio de soporte es confiable. Sin embargo, en las encuestas, las respuestas van en sentido contrario.

Además, se mencionó que en ocasiones el servicio de soporte de errores se demora en atender la solicitud. Sin embargo, comentaron también que ello se entiende, debido a que muchas veces se tienen que subir grandes cantidades de información.

## 6. BUSINESS OBJECTS

### Área responsable: Secretaría General de Acuerdos

Derivado de la entrevista realizada, se identificó que no es un aplicativo desarrollado por la DGS, sino un software externo, del cual se deben comprar las licencias para poder contar con las últimas actualizaciones disponibles.

Se informó que la DGS crea, con *Business Objects*, los “universos” de los cuales la SGA genera las estadísticas que son publicadas. También se mencionó que si bien se adquirió el software, no se han comprado las licencias de actualización, por lo que se pone en riesgo la generación de los reportes estadísticos que son publicados en el portal respectivo.

En la encuesta se observa que los comentarios van en el mismo sentido e incluyen el comentario “El sistema es obsoleto por lo que presenta muchas limitaciones”.

## 7. SISTEMA DE SENTENCIAS RELEVANTES (SISREL)

### Área responsable: Dirección General de Jurisprudencia, Seguimiento y Consulta

Este aplicativo concentra los resúmenes de las sentencias que abordan temas relevantes. Se captura también el hipervínculo que redirige al documento de la sentencia completa. El aplicativo permite hacer las búsquedas y consultas de las sentencias por magistrado ponente, entidad federativa, Sala Regional, palabra clave, etc.

Este aplicativo no se integra con otros desarrollos de la institución, no tiene módulos y no genera reportes.

#### a). Calidad del Sistema

El personal considera que el aplicativo optimiza el tiempo de trabajo de los usuarios, es fácil de acceder, entender y de aprender a utilizar. Es intuitivo. Su funcionamiento es confiable y el tiempo de respuesta de las instrucciones o consultas es aceptable.

Se menciona que si bien el aplicativo es fácil de acceder y es intuitivo, también se considera que la tecnología de la plataforma habría que migrarla a una moderna para que el sitio sea más atractivo visualmente, más intuitivo y se incorporen los colores institucionales actuales.

#### b). Calidad de la Información

Según los usuarios del desarrollo informático, la información siempre está disponible, corresponde con la capturada, su acceso se realiza de forma oportuna y es útil para sus puestos de trabajo. El aplicativo responde de la misma manera cuando se ingresan las mismas órdenes.

#### c). Satisfacción del Usuario

En las entrevistas expresaron que el aplicativo es de gran utilidad, les gusta y que parcialmente cumple con sus expectativas. Cubre las necesidades actuales del área y, en general, están satisfechos con su interfaz gráfica. Sin embargo, consideran necesario migrar el aplicativo a una nueva tecnología, dar un mayor orden y sistematización y que se pueda generar una base de datos descargable. También consideran que sería bueno tener una herramienta para saber el número de personas internas y externas que acceden al micrositio y diseñar una interfaz atractiva visualmente y más intuitiva.

Cabe señalar que en las encuestas, el personal declaró que el aplicativo no cumple con sus expectativas y no está satisfecho con la interfaz gráfica. Su posición es neutra en su satisfacción con el aplicativo. Lo mismo con respecto al gusto en utilizarlo.

#### d). Calidad del Servicio

Los usuarios del aplicativo consideran que el servicio de soporte de errores da respuesta oportuna a las solicitudes del área responsable, es confiable, tiene el conocimiento necesario para solucionar los errores del sistema y sus soluciones son precisas y fáciles de entender.

## 8. SISTEMA DE ACCIONES DE INCONSTITUCIONALIDAD

### Área responsable: Dirección General de Jurisprudencia, Seguimiento y Consulta

Este aplicativo permite realizar búsquedas de las acciones de inconstitucionalidad en materia electoral que emite la SCJN y las versiones estenográficas de esas sesiones. Contiene también las síntesis informativas de las acciones de inconstitucionalidad, elaboradas por la DGJSC, así como las opiniones que emite la Sala Superior del TEPJF sobre esa temática.

Asimismo, incluye información de otros dos medios de impugnación (contradicción de criterios –antes, Contradicción de Tesis– y controversias constitucionales) en materia electoral que son resueltos por la SCJN.

Este aplicativo no se interconecta con otros sistemas, no genera reportes de información y no tiene módulos.

#### a). Calidad del Sistema

En las encuestas y entrevistas sostenidas, se expresó que el desarrollo informático optimiza el tiempo de trabajo de los usuarios, es fácil de acceder, de entender y de aprender a utilizar y es intuitivo. El tiempo de respuesta de las instrucciones o consultas es aceptable.

Respecto a su confiabilidad, en el instante de las entrevistas, el aplicativo parecía no responder. Se detectaron algunos “errores” que no se sabe si se debieron al aplicativo o a internet.

#### b). Calidad de la Información

Según los usuarios, el aplicativo responde siempre de la misma manera al ingresar las mismas órdenes o filtros, la información reportada refleja la última información capturada, y la información es útil para su puesto de trabajo.

Cabe señalar que en el momento de las entrevistas, hubo información del aplicativo que no estuvo disponible, por lo que el acceso a ella no se realizó de manera oportuna.

#### c). Satisfacción del Usuario

El personal que participó en las entrevistas está satisfecho con el desarrollo informático y con su interfaz gráfica, le gusta utilizarlo, en general cumple sus expectativas y cubre las necesidades actuales del área. Cabe señalar que a pesar de que el personal se mostró satisfecho con el aplicativo, mencionó, también, que se siguen identificando algunos errores que ya habían sido solucionados.

En las encuestas, hubo personal que estuvo “ni de acuerdo ni en desacuerdo” en el gusto de usar el aplicativo y en el cumplimiento de sus expectativas.

#### d). Calidad del Servicio

Según las entrevistas, el servicio de soporte de errores da respuesta oportuna a las solicitudes, tiene el conocimiento necesario para solucionar los errores del sistema y es confiable. Sin embargo, insistieron en que se siguen presentando algunos errores en el aplicativo. Respecto a las soluciones brindadas, son precisas y fáciles de entender. A diferencia de las entrevistas, en las encuestas, el personal se mostró indiferente con la calidad del servicio proporcionada.

## 9. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVO INSTITUCIONAL (SADAI)

### (Aplicativo Transversal)

**Área responsable:** Dirección General de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

Este aplicativo es un repositorio de todos los expedientes en trámite, concentración e histórico del TEPJF.

Es un sistema que es alimentado por todas las áreas del TEPJF.

El SADAI está vinculado con el Sistema de Control de Gestión Institucional y el SISGA y forma parte de los procesos importantes del área responsable.

### a). Calidad del Sistema

#### Experiencia del Área Responsable

Para todos los participantes en las encuestas y entrevistas, el desarrollo informático es fácil de acceder, el tiempo de respuesta de las consultas es aceptable y la integración con otros aplicativos es adecuada.

Para la mayoría, el desarrollo informático optimiza el tiempo de trabajo, es intuitivo, fácil de entender y de aprender a utilizar y su funcionamiento es confiable. Sin embargo, también hubo personal que respondió estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo” en esas categorías. Comentaron que se requiere capacitación y práctica para aprender a utilizar el aplicativo. Sobre su funcionamiento, se mencionó que a veces no es tan “confiable” debido a los “brincos de internet” que suceden.

#### Experiencia de las Áreas que capturan en el aplicativo

Las áreas que participan en la captura de información mencionaron que el aplicativo es fácil de acceder, su funcionamiento es confiable y el tiempo de respuesta de las instrucciones o consultas es aceptable.

Si bien hubo personal que declaró que el aplicativo es fácil de entender y de aprender a utilizar, también otras personas servidoras públicas mencionaron que no lo es. Señalaron que para poder utilizar el aplicativo, se requiere, además de tomar los cursos designados para ello, tener conocimiento técnico y lenguaje sobre archivo. Mencionaron que hay funciones que no son sencillas de entender. Por ejemplo, “la opción de vincular con otros elementos al momento de crear un nuevo registro”.

Adicionalmente, comentaron que los archivos grandes pueden tomar alrededor de 5 minutos para poderlos subir al aplicativo. Indicaron también que, en raras ocasiones, ha sucedido que cuando se edita un nuevo registro, aparece un error, por lo que se tiene que capturar de nuevo la información.

Si bien el aplicativo tiene módulos, mencionaron que son independientes entre sí, por lo que lo que se captura en un módulo, no afecta al otro.

## **b). Calidad de la Información**

### **Experiencia del Área Responsable**

En el desarrollo informático, la información se encuentra siempre disponible, los reportes de información son fáciles de entender, el acceso a la información se realiza de forma oportuna, responde siempre de la misma manera al ingresar similares órdenes, la información reportada refleja la situación actual de la institución.

Sobre los reportes de información se mencionó que, si bien están de acuerdo, actualmente están trabajando en modificar algunos de ellos para ajustarlos de acuerdo con las necesidades actuales.

Adicionalmente, en las encuestas se mencionó que cuando la información es pesada, la descarga se hace muy lenta.

### **Experiencia de las Áreas que capturan en el aplicativo**

Las áreas que participan en la captura mencionaron que la información se encuentra siempre disponible, refleja la situación actual de la institución y el acceso a ella se realiza de manera oportuna.

Los reportes son relativamente fáciles de entender, suficientes y oportunos y el aplicativo responde de la misma manera al ingresar órdenes idénticas.

Sobre el tema de ingresar órdenes en el aplicativo, los usuarios precisaron que si hay un cambio en el año que se está capturando, ellos tienen que salir y volver a entrar para que identifique el cambio en el año y despliegue la información correspondiente. Es decir, el aplicativo no cambia la temporalidad a partir de la selección del año, sino que además se tiene que salir y volver a entrar para que el cambio del año se vea reflejado.

## **c). Satisfacción del Usuario**

### **Experiencia del Área Responsable**

El personal entrevistado está satisfecho con el aplicativo. Comentaron que siempre se requiere hacer algunas mejoras y actualmente están trabajando en las que han identificado. Sin embargo, en las encuestas existe personal, cuya posición es “neutral” en cuanto a satisfacción con el aplicativo.

Sucede algo parecido en los aspectos de cumplimiento de sus expectativas en el aplicativo, cobertura de las necesidades actuales del área y en cuanto a la satisfacción con la interfaz gráfica. Es decir, existe personal que está “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo” con el aplicativo, pero también con una posición “neutral” al respecto.

Cabe señalar que en el aspecto en el que todos coinciden es en el gusto por utilizar el aplicativo.

Adicionalmente, sobre el cumplimiento de las necesidades actuales del área, hicieron una acotación específica. Mencionaron que el módulo de préstamo de expedientes que estaba funcionando, por alguna razón, no lo está para todas las personas. Respecto a la interfaz gráfica, indicaron que requiere ser actualizada.

### Experiencia de las Áreas que capturan en el aplicativo

El personal de las áreas que captura en el aplicativo está satisfecho con él, le gusta utilizarlo y está satisfecho con su interfaz gráfica.

Comentaron, además, que el lenguaje o texto que se usa en el aplicativo es muy técnico, lo que dificulta su entendimiento, sobre todo cuando las personas no están familiarizadas con el mismo.

Si bien el personal está satisfecho con el aplicativo, mencionan que:

- No detecta de manera automática la extensión del documento, por lo que esa información se tiene que insertar de manera manual.
- No cuenta con opciones o campos que permitan realizar búsquedas de información un poco más detallada.
- Cuando se presiona el botón de "+" para adjuntar archivos, se despliegan dos espacios para hacerlo, pero sólo uno de ellos funciona.
- No realiza la validación de manera automática. Actualmente, el área responsable del aplicativo realiza la validación manualmente: Las áreas avisan al área responsable del aplicativo, una vez que han terminado su captura.
- Cuando se está realizando una captura de información en el aplicativo y, si por alguna razón, la tienen que suspender por unos minutos, cuando el personal regresa para continuar con la captura, ya no les es posible hacerlo y se pierde la información que se había capturado.
- Se realizan muchos pasos sólo para imprimir una carátula.
- En el tema de la interfaz gráfica, las pestañas son iguales y podrían diseñarse para poderlas diferenciar a simple vista.

### d). Calidad del Servicio

#### Experiencia del Área Responsable

Los usuarios mencionaron que el servicio de soporte de errores da respuesta oportuna a sus solicitudes, es confiable, tiene el conocimiento necesario para solucionar los errores del sistema y sus soluciones son precisas y fáciles de entender.

Cabe señalar que hubo personal que mencionó no haber tenido ningún problema con el aplicativo.

#### Experiencia de las Áreas que capturan en el aplicativo

Finalmente, sobre el servicio de soporte de errores, el personal declaró haber tenido una respuesta oportuna, las soluciones brindadas son precisas, su personal tiene el conocimiento necesario para solucionar los errores del sistema y su servicio es confiable.

## 10. SISTEMA DE ALMACÉN, INVENTARIO Y DESINCORPORACIÓN

(Aplicativo transversal)

### Área responsable: Dirección General de Mantenimiento y Servicios Generales

Este sistema, también conocido como Vales y Requisiciones, permite llevar la administración de los bienes de consumo e inventariables que entran a la institución. Incluye el módulo en el que las diferentes áreas capturan su solicitud o requisición, otro módulo en el que realizan la recepción de bienes de consumo, registro y baja de inventariables (activo fijo), y otro más para la actualización de resguardos.

El sistema genera algunos reportes que contribuyen a realizar el análisis de existencias y dispersión de bienes, así como de los cambios en el comportamiento del consumo de bienes de las áreas.

El aplicativo se integra con el Módulo de Adquisiciones del SICA y, en un apartado específico, recibe información actualizada con los nombres del personal vigente en el TEPJF, el cual es alimentado por la DGRH.

### a). Calidad del Sistema

#### Experiencia del Área Responsable del aplicativo

Desde la perspectiva del personal entrevistado y encuestado, el aplicativo optimiza su tiempo de trabajo, es fácil de acceder, es intuitivo y fácil de entender, es fácil de aprender a utilizar, el tiempo de respuesta de las consultas es aceptable y se integra adecuadamente con el Módulo de Adquisiciones del SICA y con un repositorio de la DGRH que contiene los nombres del personal que se encuentra laborando en el TEPJF.

Sobre la confiabilidad del sistema, de forma esporádica han detectado variaciones en la información de los reportes.

#### Experiencia de las Áreas que capturan en el aplicativo

El personal entrevistado y encuestado de las áreas que capturan en el aplicativo (áreas diferentes a la DGMSG) consideran que optimiza su tiempo de trabajo, es fácil de acceder, entender y de aprender a utilizar, y es intuitivo. Su funcionamiento es confiable, el tiempo de respuesta de las consultas es aceptable y se integra adecuadamente con otros aplicativos de la institución.

### b). Calidad de la Información

#### Experiencia del Área Responsable del aplicativo

Para los usuarios, la información se encuentra siempre disponible, los reportes de información son fáciles de entender, el acceso a la información se realiza de manera oportuna, el aplicativo responde de la misma manera al ingresar órdenes idénticas, la información reportada refleja la situación actual de la institución y la información es útil para sus puestos de trabajo.

Sobre el aspecto de la comparabilidad de la información entre distintos módulos, si bien una parte del personal estuvo “totalmente de acuerdo” y “de acuerdo”, otra declaró que han llegado a detectar algunas variaciones en la información de los reportes, de manera aislada.

Sobre la generación de reportes, declararon que son oportunos, pero no suficientes. El área requiere la incorporación de algunos campos adicionales a los reportes que ya se generan. Por ejemplo, “nombre del usuario” y “nombre de la Dirección de Área a la que se le asignan los bienes”. También mencionaron la necesidad de tener un reporte con el listado de los bienes que consumen las áreas en un tiempo determinado y otro más que sirva de base para hacer la conciliación detallada de cifras con el Área de Contabilidad de la DGRF.

### **Experiencia de las Áreas que capturan en el aplicativo**

Las personas servidoras públicas indicaron que en el desarrollo informático, la información se encuentra siempre disponible, su acceso se realiza de forma oportuna, refleja la situación actual de la institución y es útil para los puestos de trabajo de dichas personas. Los reportes son fáciles de entender, suficientes y oportunos. El aplicativo responde de la misma manera al ingresar órdenes idénticas.

#### **c). Satisfacción del Usuario**

##### **Experiencia del Área Responsable del aplicativo**

Respecto al desarrollo informático, todos los usuarios declararon estar satisfechos, les gusta utilizarlo, cumple sus expectativas, cubre la mayoría de las necesidades actuales del área, y están satisfechos con su interfaz gráfica.

Mencionaron que si bien están satisfechos con el aplicativo y cumple con la mayoría de las necesidades del área, consideran que hay mejoras que podrían ser implementadas, como la generación de nuevos reportes y poder contar con la información de los pedidos de DGASOP para que la DGMSG pueda agilizar la generación de las notas de entrada de almacén. Esto último requeriría que el Módulo de Adquisiciones del SICA pudiera compartir información sobre el pedido al Sistema de Almacén, Inventario y Desincorporación. Lo anterior agilizaría los procesos internos de la DGMSG y se evitaría la doble captura.

Cabe señalar que el personal que participó en el estudio mencionó que en los casos de los reportes que requiere el área y que el sistema no genera, la DGS les ayuda generando esos reportes de manera especial.

### **Experiencia de las Áreas que capturan en el aplicativo**

Las personas servidoras públicas están satisfechas con el aplicativo y con su interfaz gráfica, les gusta utilizarlo y cubre las necesidades actuales del área.

Si bien se mencionó que están satisfechos con el aplicativo, también comentaron que podría mejorarse el proceso de autorización de las requisiciones. Actualmente la autorización que realizan los jefes incluye dos pasos: i). una validación (“palomita” y contraseña) y ii). una firma electrónica del documento descargado, el cual se tiene que volver a subir.

#### **d). Calidad del Servicio**

##### **Experiencia del Área Responsable del aplicativo**

El servicio de soporte de errores da respuesta oportuna a las solicitudes, tiene el conocimiento necesario para solucionar los errores del sistema, es “confiable” y las soluciones que brinda son fáciles de entender.



### Experiencia de las Áreas que capturan en el aplicativo

La experiencia del personal de las áreas que capturan en el aplicativo es la misma que la expresada por el personal de la DGMSG, mencionada arriba. En las encuestas declararon que siempre que se presentan errores, se atienden satisfactoriamente.

## **11. SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN INSTITUCIONAL (SALA SUPERIOR (SCGI) (Aplicativo transversal)**

### **Área responsable: Dirección General de Sistemas**

Este sistema gestiona la correspondencia de asuntos de entrada y salida de todas las áreas del TEPJF de la Sala Superior y de las Salas Regionales.

Para efectos de esta evaluación, es importante mencionar que la DGS no fue encuestada ni entrevistada sobre este sistema, toda vez que es el área responsable del mismo y, a su vez, se encargó de su desarrollo e implementación.

#### **a). Calidad del Sistema**

##### **Experiencia de las Áreas que capturan en el aplicativo**

El personal que participó en las encuestas y en las entrevistas declaró que el aplicativo es fácil de acceder y el tiempo de respuesta de las instrucciones o consultas es aceptable.

Respecto a si el aplicativo es intuitivo y fácil de entender, hay opiniones divididas. Existe personal que considera que sí es intuitivo y fácil de entender, y otro que no lo piensa así. Lo mismo sucede con la confiabilidad del sistema.

En las entrevistas, el personal mencionó algunos de los errores del sistema. Por ejemplo, un oficio de salida se registra en la pantalla principal del aplicativo, pero no aparece reflejado en el apartado de “minutario”.

Como comentario final en este apartado, el personal mencionó que es necesario actualizar este aplicativo y tomar en cuenta los errores que presenta.

#### **b). Calidad de la Información**

##### **Experiencia de las Áreas que capturan en el aplicativo**

En el desarrollo informático, la información se encuentra siempre disponible, refleja la situación actual de la institución, es útil para los puestos de trabajo de las personas servidoras públicas y el acceso a ella se realiza de forma oportuna (excepto cuando se baja información de más de un año). El aplicativo responde siempre de la misma manera al ingresar órdenes similares.

En una de las entrevistas, se precisó que este aplicativo no genera reportes, sino bases de datos, las cuales son fáciles de entender. Durante las entrevistas, se pudo identificar que, en realidad, el personal no baja las bases de datos del aplicativo. Dado que este aplicativo no genera reportes, éstos sí se requieren y que sean oportunos.

Sobre la comparabilidad de la información entre los distintos módulos, en las entrevistas se mencionó que los oficios que se suben en la pantalla principal no se visualizan en el apartado “minutario” del aplicativo, por lo que representa un área de mejora del aplicativo.

### c). Satisfacción del Usuario

#### Experiencia de las Áreas que capturan en el aplicativo

En general, el personal está satisfecho con el aplicativo y le gusta utilizarlo. Sobre la interfaz gráfica, comentaron que requiere una actualización.

Sobre las expectativas de los usuarios y el cumplimiento de las necesidades del área, si bien declararon que el aplicativo las cumplía, también se identificó que hay áreas que usan un archivo en Excel porque declaran que “se les facilita” llevar el control de esta forma. Ello podría mostrar un sentido diferente de la satisfacción de los usuarios respecto del cumplimiento de las necesidades del área.

Adicionalmente, si bien el personal está satisfecho con el aplicativo, mencionan que:

- Conserva datos de destinatarios que están obsoletos o no están correctos (nombre y puesto) y eso dificulta la búsqueda.
- No guarda los datos de los destinatarios que están en instituciones ajenas al TEPJF.
- Tampoco guarda la información que se captura sobre la persona que elabora el oficio.
- Al hacer búsquedas, puede ser un poco lento.
- Es necesario actualizar la interfaz gráfica del aplicativo.
- En el espacio dedicado a capturar la fecha del asunto en el aplicativo, en caso de una equivocación, el aplicativo no permite regresar con el cursor. Lo que se tiene que hacer es seleccionar todo el “cuadrado” para corregir la fecha.
- Los reportes que genera el aplicativo no incluyen el campo para la fecha en que un oficio tiene que ser atendido.

### d). Calidad del Servicio

#### Experiencia de las Áreas que capturan en el aplicativo

Regularmente, el personal usuario declaró que el servicio de soporte de errores da respuesta oportuna a las solicitudes. Sin embargo, ha habido algunos casos en los que se solicita su apoyo para “descargar” oficios del sistema cuando ya fueron atendidos. En esos casos, les puede llegar a tomar hasta un día en atender el requerimiento.

Las soluciones brindadas por el servicio de soporte son precisas y fáciles de entender, el servicio de soporte tiene el conocimiento necesario para solucionar los errores del sistema y el servicio de soporte es confiable.

## 12. DECLARACIÓN PATRIMONIAL - ADMINISTRADOR

### Área responsable: Contraloría Interna

El administrador del Sistema de Declaraciones Patrimoniales y de Intereses es una interfase que está conectada con el Sistema de Declaraciones Patrimoniales, en el cual se da de alta a los usuarios y se consulta información de las declaraciones presentadas.

Su objetivo es que el personal de la Contraloría Interna pueda llevar el registro de las personas que pueden utilizar el Sistema de Declaraciones Patrimoniales y generar reportes sobre el número de declaraciones presentadas por persona o el número de declaraciones presentadas por persona en determinado tiempo.

#### a). Calidad del Sistema

El personal usuario declaró que el aplicativo informático optimiza su tiempo de trabajo, es fácil de acceder, entender y de aprender a utilizar, es intuitivo, su funcionamiento es confiable, el tiempo de respuesta de las consultas es aceptable y se integra adecuadamente con el aplicativo de Declaraciones Patrimoniales – Funcionarios.

Precisaron que el tiempo de respuesta de las instrucciones puede demorar un poco sólo en los casos de consultas masivas, lo cual se realiza una o dos veces al año.

#### b). Calidad de la Información

Para ellos, en el aplicativo la información siempre se encuentra disponible, es comparable entre distintos módulos, es útil para el puesto de trabajo de la persona entrevistada, refleja la situación actual de la institución y su acceso se realiza de forma oportuna. Los reportes son fáciles de entender y el desarrollo responde de la misma manera al ingresar órdenes idénticas.

Comentaron que los reportes de información podrían mejorarse u optimizarse, pero no constituyen algún impedimento para la operación diaria del área.

#### c). Satisfacción del Usuario

La persona servidora pública entrevistada está satisfecha con el desarrollo informático, le gusta utilizarlo, el aplicativo cumple sus expectativas y las necesidades actuales del área y está satisfecho con su interfaz gráfica.

#### d). Calidad del Servicio

El servicio de soporte de errores da respuesta oportuna a sus solicitudes, tiene el conocimiento necesario para solucionar los errores del sistema, es confiable y sus soluciones son fáciles de entender.

## 13. DECLARACIÓN PATRIMONIAL – FUNCIONARIOS

(Aplicativo transversal)

### Área responsable: Contraloría Interna

Este aplicativo permite a los funcionarios cumplir con la obligación de presentar sus declaraciones patrimoniales y de intereses de manera transparente, organizada y accesible.

Las encuestas y entrevistas de este aplicativo fueron realizadas por los funcionarios de las áreas usuarias del mismo. Es decir, no del área responsable del aplicativo.

Este aplicativo sólo se vincula con el aplicativo Declaración Patrimonial – Administrador, pues le comparte la información que se genera en él.

### a). Calidad del Sistema

#### Experiencia de las Áreas que capturan en el aplicativo

Según el personal encuestado y entrevistado, este aplicativo es intuitivo y fácil de acceder, entender y de aprender a utilizar. Su funcionamiento es confiable y el tiempo de respuesta de las consultas es aceptable.

### b). Calidad de la Información

#### Experiencia de las Áreas que capturan en el aplicativo

Los usuarios mencionaron que en el desarrollo informático, la información se encuentra siempre disponible, refleja los datos capturados y el acceso a la ella se realiza de forma oportuna. El aplicativo responde de la misma manera al ingresar órdenes idénticas.

Respecto a la disponibilidad de la información, sólo hubo una persona que señaló que los detalles que había capturado en la declaración inicial no se copió para la declaración de modificación, por lo que tuvo que volver a capturar todo.

### c). Satisfacción del Usuario

#### Experiencia de las Áreas que capturan en el aplicativo

A la mayoría del personal encuestado y entrevistado le gusta utilizar el aplicativo y dice estar satisfecho con la interfaz gráfica. Sin embargo, hubo personal que comentó que se podrían hacer mejoras en la organización y en la estructuración de la información que se solicita en los diferentes módulos.

### d). Calidad del Servicio

#### Experiencia de las Áreas que capturan en el aplicativo

El personal reportó que no han tenido problemas con el aplicativo, por lo que no han tenido la necesidad de contactar al servicio de soporte de errores.

## 14. SISTEMA INTEGRAL DE CONTROL ADMINISTRATIVO (SICA) – MÓDULO DE ADQUISICIONES

### Área responsable: Dirección General de Adquisiciones, Servicios y Obra Pública

Este aplicativo es usado principalmente por la DGRF y la DGASOP, como áreas responsables. Sin embargo, también es utilizado por las diferentes áreas que son gestoras de gasto. En esta ocasión sólo se expone la experiencia específica de la DGASOP.

En el Módulo de Adquisiciones del SICA se lleva el control de las requisiciones de suministros, con el cual se inicia el procedimiento de adquisiciones, con independencia de que derive en una adjudicación directa o en un procedimiento licitatorio.

#### a). Calidad del Sistema

##### Experiencia del Área Responsable

Para el personal entrevistado, si bien el sistema optimiza su tiempo de trabajo, podría ser mejorado con la generación de reportes adicionales que requiere el área. Su acceso podría ser más fácil si se contara con un manual que explicara el uso del aplicativo.

Este desarrollo informático es fácil de aprender a utilizar, su funcionamiento es confiable, el tiempo de respuesta de las consultas es aceptable y se integra adecuadamente con el Sistema de Almacén, Inventario y Desincorporación.

#### b). Calidad de la Información

##### Experiencia del Área Responsable

Según los usuarios, en el sistema la información se encuentra siempre disponible, refleja la situación actual de la institución, es comparable entre distintos módulos, el acceso a ella se realiza de forma oportuna, y es útil para los puestos de trabajo de las personas servidoras públicas que usan el aplicativo.

Además, los reportes son fáciles de entender y el sistema responde siempre de la misma manera al ingresar órdenes idénticas.

Si bien se declaró que los reportes de información son fáciles de entender, no son suficientes. Se requieren otros adicionales con mayor detalle.

#### c). Satisfacción del Usuario

##### Experiencia del Área Responsable

Respecto al desarrollo informático, el personal entrevistado está satisfecho con él, le gusta utilizarlo, cumple sus expectativas, está satisfecho con la interfaz gráfica.

Respecto a las necesidades del área y sus expectativas con respecto al aplicativo, mencionó la necesidad de los nuevos reportes, así como las modificaciones para hacer más flexible el módulo de compromiso con independencia de la calendarización.

#### d). Calidad del Servicio

##### Experiencia del Área Responsable

En su experiencia, el servicio de soporte de errores da respuesta oportuna a sus solicitudes, tiene el conocimiento necesario para solucionar los errores del sistema, es confiable y sus soluciones son fáciles de entender.

## 15. SISTEMA ELECTRÓNICO DE AUDITORÍAS Y REVISIONES DE CONTROL (SEARC)

### Área responsable: Contraloría Interna

Este sistema es un repositorio que fue desarrollado en 2018, con el objetivo de reducir el uso de papel y concentrar electrónicamente todos los documentos que se generan en las actividades de fiscalización. Este aplicativo fue diseñado tomando en consideración la estructura orgánica que tenía en ese momento; incluía los procedimientos de dos áreas: Auditoría Interna y la Unidad de Control y Evaluación.

El sistema fue desarrollado atendiendo las solicitudes y necesidades de las áreas, quienes revisaron el funcionamiento de los módulos y firmaron de conformidad su entrega. Sin embargo, al operar el Sistema, las áreas responsables se dieron cuenta que el aplicativo “no fue lo que esperaban”, pues no les agilizaba el trabajo. Al contrario, les representó un doble trabajo, el cual consistía en foliar la carpeta física y rubricarla a mano, revisar los documentos, hacer las transferencias, además de escanear todos los documentos, renombrarlos, etc., para subir electrónicamente tanto el archivo en Word, como el de PDF. Al mismo tiempo, se realizaron cambios en la estructura orgánica de las áreas mencionadas, por lo que el diseño y la estructura del sistema dejó de “embonar” con la Contraloría Interna, recién creada.

Para 2020, la Comisión de Administración validó el uso de la firma electrónica para todos los trámites internos y externos del TEPJF. Con ello, la unidad responsable impulsó la política de “Cero Papel”, por lo que los documentos impresos dejaron de existir y, con ello, la razón de ser del Sistema, pues empezó a ser reemplazado por el uso de las unidades de resguardo en red y de la firma electrónica. Actualmente, el sistema ya no está activo.

## HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES

En esta sección se presenta el compendio de los principales hallazgos de la evaluación, los cuales fueron obtenidos a partir de las encuestas y entrevistas en las dimensiones de “calidad del sistema”, “calidad de la información”, “satisfacción del usuario” y “calidad del servicio”.

Respecto a la dimensión **“calidad del sistema”**, la percepción de las personas servidoras públicas que utilizan los aplicativos es más o menos homogénea. Generalmente, el personal que trabaja en las áreas responsables de los aplicativos considera que los desarrollos informáticos optimizan su tiempo de trabajo, son fáciles de acceder, entender y de aprender a utilizar, es intuitivo, su funcionamiento es confiable, y el tiempo de respuesta de las instrucciones o consultas es aceptable. Sobre la integración con otros aplicativos, no todos cuentan con esa función. Sin embargo, los que sí lo tienen, lo realizan adecuadamente.

Adicionalmente, dentro de esta dimensión también hubo hallazgos en un sentido diferente. Se identificó una experiencia de un área, cuyo aplicativo presentó una falla que afectó acciones sustantivas y generó demoras en la atención de 200 personas que estaban en prisión preventiva y de la cuales se debían, entre otras actividades, elaborar las impugnaciones correspondientes a fin de presentarlas en tiempo y forma ante la autoridad correspondiente.

Otros aspectos que se presentan en esta categoría son i). Demoras ocasionales en cargar información, en el acceso a aplicativos y en consultas de expedientes, ii). Algunos errores en tareas específicas de los aplicativos, iii). Los aplicativos no resultan inmediatamente intuitivos para todos los usuarios, y iv). Actualización de la interfaz.

Acerca de **“calidad de la información”**, la información de los aplicativos generalmente se encuentra disponible, los reportes de información son fáciles de entender, el acceso a la información se realiza de forma oportuna, el aplicativo responde siempre de la misma manera al ingresar las mismas órdenes, la información reportada refleja la situación actual de la institución. Cuando los aplicativos cuentan con diferentes módulos, la información es comparable entre ellos.

Asimismo, en el marco de esta dimensión, se detectaron hallazgos que reflejan una orientación distinta a la presentada. Existen aplicativos en los cuales hay áreas de oportunidad en i). El acceso a la información, ii). La generación de reportes con mayor desagregación de la información, iii). la velocidad de descarga de información, cuando es muy pesada, iv). Variaciones en la información de los reportes, de manera aislada.

En esta categoría destaca la preocupación muy particular de una de las áreas de contar con un resguardo de la información histórica que se generó en un aplicativo anterior.

Sobre **“satisfacción del usuario”**, existe personal que declara estar satisfecho con los aplicativos y les gusta utilizarlos, cumplen sus expectativas y están satisfechos con la interfaz gráfica. Sin embargo, también hay participantes que declaran lo contrario.

También se observaron, dentro de esta dimensión, hallazgos que responden a un enfoque distinto. Los usuarios mencionaron necesidades, cuyo cumplimiento contribuiría a una mayor satisfacción con los aplicativos, tales como i). Respaldo la información de aplicativos utilizados anteriormente, ii). Tener enlaces

específicos que pueda atender las solicitudes de soporte de errores y le dé seguimiento a las mejoras de los aplicativos, iii). Solucionar los errores recurrentes de los aplicativos, iv). Contar con más tiempo para capturar y cargar las papeletas y los avisos de interposición, ya que muchas veces se cierra y no se guarda la información capturada, v). Actualizar el aplicativo, con un diseño más intuitivo y visualmente atractivo, vi). Generar una base de datos descargable, vii). Tener un contador de las personas internas y externas que acceden al aplicativo, vii). Garantizar a todas las personas usuarias el funcionamiento de los módulos del aplicativo, viii). Realizar varias mejoras como detección automática de las extensiones de los documentos que se cargan en el aplicativo, incorporar campos que permitan realizar búsquedas de información más detallada, realizar la validación automática, hacer eficientes algunos procedimientos en el aplicativo ix). Eliminar datos obsoletos, guardar información nueva que se capture, agilizar el tiempo que toman las búsquedas de información, x). Generar reportes adicionales con mayor detalle de información, xi). Generar conexión entre el Sistema de Almacén, Inventario y Desincorporación y el SICA, xii). Reorganización o agrupación de los diferentes campos de los aplicativos a fin de hacerlo más comprensible y contribuir a evitar errores en la captura de la información, y xiii). Hacer más flexible el módulo de compromiso del SICA con independencia de la calendarización de la suficiencia presupuestal.

Con relación a **“calidad del servicio”**, es destacable el reconocimiento que las diferentes áreas dan al servicio de soporte de errores de la DGS. En la gran mayoría de los comentarios, el personal agradecía el apoyo en la solución de errores, el cual fue calificado como amable y oportuno.

Gran parte de los participantes evaluó la mayoría de las preguntas de esta dimensión en alguna de las dos categorías más altas en las que se calificaron las preguntas: “de acuerdo” y “totalmente de acuerdo”. Para los usuarios, el servicio de soporte da respuesta oportuna a las solicitudes, tiene el conocimiento necesario para solucionar los errores del sistema, es confiable y sus soluciones son precisas y fáciles de entender.

Sólo en el caso de dos aplicativos se mencionaron opiniones en un sentido contrario. En el primero de ellos mencionó algunas demoras que han tenido algunas veces para atender las solicitudes, pero que lo entienden porque muchas veces se tienen que subir grandes cantidades de información. En el segundo caso señalaron que los errores del aplicativo persisten y que observan cierta dificultad para solventarlos.

Además de los hallazgos en cada una de las dimensiones mencionadas, se identificaron algunos adicionales que no caen en esas categorías. Por ejemplo, aquellos aplicativos que si bien están reportados como vigentes, no son utilizados por las unidades responsables de los aplicativos. Tal es el caso de los aplicativos **“Comité de Adquisiciones”** y el **“Sistema de Licitaciones”**.

Acerca del **Sistema Electrónico de Auditorías y Revisiones de Control (SEARC)**, se identificó que es un aplicativo que nunca ha sido utilizado por la CI. El sistema fue desarrollado atendiendo las solicitudes y necesidades de las áreas, quienes revisaron el funcionamiento de los módulos y firmaron de conformidad su entrega. Sin embargo, al operar el Sistema, se dieron cuenta que el aplicativo no agilizaba el trabajo, por lo que nunca ha sido utilizado.

Derivado de las entrevistas sostenidas, se supo que el aplicativo **“Business Objects”** es un software externo, del cual se solían comprar licencias para su uso y actualización. Debido a ello, no es un desarrollo de la DGS.

Respecto al **Sistema de Administración de Archivo Institucional (SADAI)**, el personal que alimenta ese aplicativo señaló que para poder utilizarlo, se requiere, además de tomar los cursos designados para ello, lecciones específicas para tener conocimiento técnico y lenguaje sobre la temática del “archivo” institucional. Ello debido a que consideran que no son suficientes los cursos para aprender a usar el aplicativo.

Sobre el **Sistema de Control de Gestión Institucional (SGCI)**, se identificó que buena parte del personal entrevistado no sabe utilizar al 100% el aplicativo, por lo que no “explora” todas las ventajas de usarlo. Muestra de ello es que la mayoría de las áreas no envían la información al Sistema de Archivo a partir del SGCI. Varias áreas se apoyan en un archivo en Excel para llevar el control de gestión de sus oficinas porque es más fácil ver en el Excel si un archivo ya se atendió o no.

En las entrevistas con el personal usuario del **Sistema de Información de la Secretaría General de Acuerdos (SISGA)** se comentó la necesidad de capacitar al personal contantemente con el objetivo de lograr una homologación en la clasificación electrónica de los actos impugnados y así contribuir a la calidad de la información. Se habló, incluso de, certificar, a los usuarios, en el SISGA, que garantice el conocimiento detallado de su manejo.

En varias entrevistas el personal mencionó que a veces suceden fallas en la señal de *internet* o en los equipos.

Con base en los hallazgos obtenidos durante la evaluación de satisfacción de los usuarios de los aplicativos informáticos desarrollados por la DGS, se proponen las siguientes recomendaciones, orientadas a fortalecer la calidad del desarrollo informático, elevar los niveles de satisfacción de las personas usuarias y contribuir a una gestión institucional más eficiente y funcional.

| Nombre del aplicativo  | Hallazgos / Necesidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Recomendación                                                                                                                                                                                    |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GENERALES              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                  |
| Diferentes aplicativos | En las entrevistas se mencionó que el personal de las áreas que participa en la elaboración de la matriz de requerimientos desconoce cómo se realiza, qué aspectos se deben tomar en cuenta para ello, qué características se deben incluir, etc. Ello puede ocasionar que se inicie el desarrollo del aplicativo sin considerar todos esos aspectos.<br><br>Además, se asume que las áreas tienen el conocimiento suficiente y necesario para elaborar la matriz de requerimiento. | Mayor acompañamiento y cercanía con las áreas en las primeras etapas del diseño del aplicativo y del desarrollo de la matriz de requerimientos, previo a la programación o escritura del código. |
| Diferentes aplicativos | Desconocimiento del orden de atención de las diferentes solicitudes de las áreas, respecto al desarrollo de sus aplicativos o mantenimiento de los mismos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Hacer público el listado y el orden de atención de las diferentes solicitudes de las áreas.                                                                                                      |

| Nombre del aplicativo                                             | Hallazgos / Necesidades                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Recomendación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Diferentes aplicativos                                            | <p>Fallas en los aplicativos, cuyo origen se desconoce. Las áreas sospechan que podría ser el internet, el servidor o algún otro factor.</p> <p>Los usuarios desconocen si las demoras en las consultas de los aplicativos se deben a problemas con <i>internet</i>, con el servidor o a algún otro factor.</p> | Realizar un diagnóstico que permita identificar las razones por las que se presentan esas fallas y, con base en ello, proponer las soluciones correspondientes.                                                                                                                                                                                  |
| Comité de Adquisiciones<br><br>Sistemas de Licitaciones           | <p>Aplicativos que no están funcionando, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comité de Adquisiciones</li> <li>- Sistemas de Licitaciones</li> </ul>                                                                                                                                              | <p>Consultar con el área responsable a fin de confirmar su eliminación y realizar los trámites correspondientes.</p> <p>Realizar un diagnóstico sobre el uso real de todos los aplicativos reportados como vigentes, con el fin de identificar aquellos que no están siendo utilizados y valorar su actualización, rediseño o desactivación.</p> |
| Sistema Electrónico de Auditorías y Revisiones de Control (SEARC) | Es un aplicativo que nunca ha sido utilizado por la CI.                                                                                                                                                                                                                                                         | Consultar con el área responsable a fin de confirmar su eliminación y realizar los trámites correspondientes.                                                                                                                                                                                                                                    |
| Business Objects                                                  | <p>No es un sistema desarrollado por la DGS.</p> <p>Se mencionó que ya no se paga la licencia de este software, el cual es muy importante para la generación de estadísticas del área responsable de ello.</p>                                                                                                  | <p>Valorar la eliminación de este aplicativo del listado de los aplicativos desarrollados por la DGS.</p> <p>Valorar continuar con el pago de la licencia de este software, tomando en cuenta su importancia para la generación de las estadísticas, o, en su caso, valorar el uso de una herramienta alternativa.</p>                           |
| Asuntos en Instrucción Interno                                    | La DGS lo define como un sistema que permite registrar información. Sin embargo, la SGA mencionó que es una "página de consulta pública".                                                                                                                                                                       | Definir y homologar el uso de los términos "sistema", "repositorio", "página web/portal", etc.                                                                                                                                                                                                                                                   |

| Nombre del aplicativo                          | Hallazgos / Necesidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Recomendación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Sistema de Consultas Estadísticas</b>       | La definición provista por la DGS dice que es un "sistema".<br>Sin embargo, la SGA dice que es una "página de consulta pública".                                                                                                                                                                                                                                                                       | Valorar el uso de la clasificación de los aplicativos en esas categorías.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>PARTICULARES</b>                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Sistema de Defensoría Pública Electoral</b> | <p>No se cuenta con enlaces específicos en la DGS por aplicativo que dé atención a las solicitudes de servicio.</p> <p>Se siguen presentando algunos errores en el aplicativo.</p> <p>Preocupación por el resguardo de la información histórica que se generó en el aplicativo anterior.</p> <p>La respuesta a las solicitudes de soporte de errores del aplicativo presenta áreas de oportunidad.</p> | <p>Valorar la posibilidad de designar personal de manera específica para atender las solicitudes de servicio de los diferentes aplicativos del TEPJF.</p> <p>Implementar las medidas necesarias para identificar el origen de las fallas para solucionarlas.</p> <p>Proponer e implementar una solución para el resguardo de la información histórico.</p> <p>Contar con una bitácora detallada sobre el tipo de "errores" que presentan los aplicativos desarrollados por la DGS, que incluya las soluciones utilizadas.</p> <p>Valorar sostener algunas reuniones con el área responsable a fin de conocer el detalle de estas necesidades y, de ser procedente, proponer e implementar las soluciones correspondientes.</p> |
| <b>SISGA</b>                                   | <p>En ocasiones hay demoras en cargar información y en el acceso al aplicativo.</p> <p>El aplicativo es lento en algunas consultas de expedientes.</p> <p>Necesidad de generar reportes con mayor desagregación de la información.</p> <p>El tiempo destinado para la captura y carga de las papeletas y los avisos de interposición</p>                                                               | <p>Valorar sostener algunas reuniones con el área responsable a fin de conocer el detalle de estas necesidades y, de ser procedente, proponer e</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| Nombre del aplicativo                                     | Hallazgos / Necesidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Recomendación                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                           | <p>es breve. Ello provoca que muchas veces se pierda la información que se captura.</p> <p>Actualmente no hay alguna forma de clasificar, en el aplicativo, los asuntos como "históricos".</p> <p>En ocasiones el servicio de soporte de errores se demora en atender la solicitud.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>implementar las soluciones correspondientes.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Sistema de Control de Gestión Institucional (SCGI)</b> | <p>Esporádicamente se presentan errores en la administración de los oficios que se atienden.</p> <p>Existen datos obsoletos como los nombres de destinatarios de los oficios.</p> <p>Existe personal que considera que este aplicativo no es tan fácil de aprender a utilizar.</p> <p>Se presentan errores específicos del aplicativo.</p> <p>No genera reportes.</p> <p>Interfaz desactualizada que transmite una imagen de obsolescencia y poca atractiva.</p> <p>Las búsquedas de información pueden tomar mucho tiempo.</p> <p>Se identificó que buena parte del personal entrevistado no sabe utilizar al 100% el aplicativo, por lo que no "explota" todas las ventajas de usarlo. Muestra de ello es que la mayoría de las áreas no envían la información al Sistema de Archivo a partir del SGCI.</p> | <p>Identificar aquellas necesidades que sean susceptibles de ser atendidas e implementar las soluciones correspondientes.</p> <p>Explorar la posibilidad de eliminar los datos obsoletos.</p> <p>Realizar capacitaciones a fin de que el personal del TEPJF conozca muy bien las funciones del aplicativo y lo útil que es para la transferencia del archivo institucional (Vinculación con el SADAI).</p> |
| <b>SISREL</b>                                             | <p>Interfaz desactualizada que transmite una imagen de obsolescencia y es poca atractiva.</p> <p>No cuenta con un contador de las personas internas y externas que acceden al aplicativo.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>Valorar algunas reuniones con el área responsable a fin de conocer el detalle de estas necesidades y, de ser procedente, proponer e</p>                                                                                                                                                                                                                                                                 |

| Nombre del aplicativo                                    | Hallazgos / Necesidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Recomendación                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                          | No genera bases de datos descargables.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | implementar las soluciones correspondientes.                                                                                                                                     |
| <b>Sistema de Acciones de Inconstitucionalidad</b>       | Se siguen presentando algunos errores en el aplicativo que ya habían sido solucionados.<br><br>Existen áreas de oportunidad en la disponibilidad de la información del aplicativo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Valorar algunas reuniones con el área responsable a fin de conocer el detalle de estas necesidades y, de ser procedente, proponer e implementar las soluciones correspondientes. |
| <b>SADAI</b>                                             | Necesidad de generación de reportes con mayor desagregación de la información<br><br>La velocidad de descarga se ve afectada cuando la información es muy pesada.<br><br>Errores específicos del aplicativo en la captura de la información.<br><br>Interfaz desactualizada que transmite una imagen de obsolescencia y poca atractiva.<br><br>Módulos que no funcionan para todas las personas usuarias.<br><br>No detecta, de manera automática, las extensiones de los documentos que se suben al aplicativo, por lo que tienen que ser capturadas.<br><br>No cuenta con campos adicionales que permitan hacer búsquedas de información más detallada.<br><br>El proceso de validación no es automático.<br><br>Algunos procedimientos son muy tardados en el aplicativo. | Valorar algunas reuniones con el área responsable a fin de conocer el detalle de estas necesidades y, de ser procedente, proponer e implementar las soluciones correspondientes. |
| <b>Sistema de Almacén, Inventario y Desincorporación</b> | Necesidad de generación de reportes con mayor desagregación de la información<br><br>De manera aislada, se han detectado algunas variaciones en la información de los reportes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Valorar algunas reuniones con el área responsable a fin de conocer el detalle de estas necesidades y, de ser procedente, proponer e implementar las soluciones correspondientes. |

| Nombre del aplicativo                          | Hallazgos / Necesidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Recomendación                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                | Si bien hay interconexión entre este sistema y el SICA, actualmente este último no comparte información de los pedidos que genera la DGASOP. Ello podría agilizar la generación de las notas de entrada al almacén.                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                  |
| <b>Declaración Patrimonial Administrador</b> – | Necesidad de generación de reportes con mayor desagregación de la información                                                                                                                                                                                                                                                                | Valorar algunas reuniones con el área responsable a fin de conocer el detalle de estas necesidades y, de ser procedente, proponer e implementar las soluciones correspondientes. |
| <b>Declaración Patrimonial Funcionarios</b> -  | Existen secciones con varios campos que puede ser confuso su llenado, pues no contiene sub-secciones a ayuden a entender la información que tiene que ser capturada.                                                                                                                                                                         | Valorar la procedencia de reorganizar o reestructurar los diferentes apartados del aplicativo, de la mano con el área responsable.                                               |
| <b>SICA – Módulo de Adquisiciones</b>          | <p>Necesidad de generación de reportes adicionales con mayor desagregación de la información.</p> <p>No existe conexión entre este aplicativo y el Sistema de Almacén, Inventario y Desincorporación.</p> <p>“Flexibilizar” el módulo de Compromiso a fin de que sea independiente de la calendarización de la suficiencia presupuestal.</p> | Realizar reuniones con DGASOP y DGRF para encontrar la solución en el aplicativo que permita atender las necesidades de la DGASOP.                                               |

## CONCLUSIONES

La presente evaluación tuvo como finalidad conocer la satisfacción de las personas usuarias respecto de los aplicativos informáticos desarrollados por la DGS del TEPJF, con el propósito de identificar áreas de oportunidad y, en su caso, emitir recomendaciones que coadyuven al fortalecimiento de estos desarrollos, mejorando su calidad y, con ello, elevando sus niveles de satisfacción.

A partir del análisis de los resultados obtenidos mediante encuestas y entrevistas, estructurados en torno a cuatro dimensiones clave —calidad del sistema, calidad de la información, satisfacción del usuario y calidad del servicio—, fue posible contar con un panorama amplio de la experiencia que tiene el personal del TEPJF con los aplicativos que utiliza en su quehacer cotidiano. Si bien en todas las dimensiones se identificaron valoraciones positivas, también se documentaron aspectos que requieren atención y que, de atenderse oportunamente, podrían impactar de manera significativa en la mejora continua de los sistemas informáticos.

En cuanto a la **calidad del sistema**, se identificó una percepción generalmente homogénea y favorable respecto a aspectos como la facilidad de acceso, el carácter intuitivo de los sistemas, su confiabilidad, el tiempo de respuesta y su aporte a la eficiencia en el trabajo. Esto sugiere que los desarrollos de la DGS cumplen con estándares aceptables de funcionalidad técnica. No obstante, también se documentaron experiencias que reflejan áreas sensibles que deben atenderse. Entre ellas destaca un caso en el que una falla en el sistema impactó directamente en la atención a personas en prisión preventiva, lo que ilustra los riesgos que pueden implicar errores en los aplicativos cuando inciden en procesos sustantivos. Asimismo, se señalaron problemas como demoras ocasionales en el acceso, lentitud en la carga de información, errores en funciones específicas y la necesidad de actualizar las interfaces para mejorar su usabilidad.

Respecto a la **calidad de la información**, la mayoría de los usuarios considera que es clara, está disponible de forma oportuna y refleja de manera precisa la situación institucional. También se valoró positivamente la consistencia de los resultados al ingresar las mismas órdenes, lo que abona a la confiabilidad de los datos que se extraen de los aplicativos. Sin embargo, se identificaron áreas de mejora vinculadas al acceso a datos desagregados, la velocidad en la descarga de archivos de gran volumen, la existencia de variaciones aisladas en los reportes de diferentes aplicativos y la ausencia de mecanismos de resguardo histórico en algunos sistemas. Esta última observación evidencia una preocupación legítima sobre la gestión del conocimiento institucional y la preservación de información relevante a lo largo del tiempo.

En la dimensión de **satisfacción del usuario**, se identificaron diferentes posturas. Una parte significativa del personal se manifestó conforme con los aplicativos, tanto en términos de su funcionamiento como de la experiencia general de uso. Sin embargo, otra proporción expresó insatisfacción o señaló múltiples aspectos susceptibles de mejora. Las demandas planteadas por las personas usuarias reflejan tanto necesidades operativas concretas —como tener más tiempo para capturar información o evitar la pérdida de datos no guardados—, como sugerencias orientadas a la mejora estructural de los sistemas —por ejemplo, rediseñar interfaces, incorporar buscadores más precisos, garantizar el funcionamiento de todos los módulos o establecer mecanismos para el seguimiento de incidencias y mejoras. De igual forma, se planteó la

necesidad de contar con bases de datos descargables, establecer conexiones entre sistemas existentes, reorganizar campos para evitar errores de captura y hacer más flexibles algunos módulos, como el de compromisos presupuestales del SICA.

En relación con la **calidad del servicio**, la evaluación evidenció un reconocimiento ampliamente positivo hacia el trabajo del personal de soporte de la DGS. La mayoría de las personas entrevistadas destacaron la amabilidad, conocimiento técnico, disposición y oportunidad en la atención a sus solicitudes, lo que habla de un área consolidada en términos de atención al usuario. No obstante, en algunos casos se mencionaron demoras en la atención, derivadas del volumen de información a procesar, y dificultades persistentes en la solución de errores específicos en dos aplicativos. Estas observaciones, aunque puntuales, invitan a fortalecer los canales de atención, priorización y seguimiento de incidencias, sobre todo cuando afectan la continuidad del trabajo institucional.

Más allá de las cuatro dimensiones analizadas, la evaluación permitió identificar hallazgos adicionales que resultan relevantes. Uno de ellos se refiere a la existencia de aplicativos que, aunque están formalmente vigentes, no son utilizados por las áreas responsables, ya sea porque no responden a sus necesidades operativas o porque han optado por otras herramientas (como hojas de cálculo) para el control de su gestión. Este fenómeno pone en evidencia la importancia de alinear el desarrollo de sistemas informáticos con las dinámicas reales de trabajo de las áreas, asegurando que los aplicativos no sólo se desarrollen conforme a especificaciones técnicas, sino que sean adoptados, comprendidos y valorados por quienes los utilizan. Casos como el del SEARC ilustran este desafío, pues aun cuando el sistema fue entregado conforme a lo solicitado, no se consolidó como una herramienta útil para las tareas sustantivas de la Coordinación de Auditoría Interna.

Asimismo, la experiencia con otros sistemas como el SADAI, el SGCI y el SISGA evidencian que el acompañamiento formativo es un componente clave para el aprovechamiento de los aplicativos. La falta de conocimiento técnico, la baja apropiación de los sistemas y la preferencia por herramientas paralelas sugieren que es necesario fortalecer las estrategias de capacitación y actualización continua, incluyendo modalidades más personalizadas o especializadas, e incluso considerando la certificación del personal en el uso de herramientas clave.

Finalmente, en diversas entrevistas se mencionaron factores externos que inciden en la experiencia de uso de los aplicativos, como fallas en el servicio de internet o en el funcionamiento de los equipos. Si bien estos aspectos escapan al desarrollo directo de los sistemas, sí impactan en la percepción general de calidad del servicio informático y, por tanto, deben ser considerados en un enfoque integral de mejora.

En suma, los hallazgos de esta evaluación reflejan una valoración mixta pero constructiva sobre los aplicativos desarrollados por la DGS. Existen fortalezas claras en términos de funcionalidad, soporte técnico y calidad de la información; sin embargo, también se evidencian oportunidades de mejora en cuanto a usabilidad, interoperabilidad, adecuación a las necesidades reales, seguimiento de incidencias y capacitación. Este tipo de ejercicios permiten visibilizar esas áreas de oportunidad y abren la puerta a procesos de mejora continua, con base en la escucha activa a las personas usuarias, el monitoreo permanente del desempeño de los sistemas y el fortalecimiento de los canales de colaboración entre la DGS y las áreas responsables del uso de los aplicativos.



Atender las observaciones recabadas en esta evaluación permitirá avanzar hacia un ecosistema digital más eficiente, accesible, integrado y centrado en las necesidades del personal del TEPJF, lo que, a su vez, contribuirá a una gestión institucional más ágil, transparente y orientada a resultados.

## BIBLIOGRAFÍA

Atará, C.A. (2020). Evaluación del sistema de gestión de talento humano en una empresa estatal del sector de Hacienda y crédito público mediante el modelo de DeLone y McLean. Tesis o trabajo de investigación presentada(o) como requisito parcial para optar al título de Magíster en Ingeniería de Sistemas y Computación. Universidad Nacional de Colombia.

DeLone, W. H. & McLean, E. R. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3 (1), 60-95.

DeLone, W. H. & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.

Gable, G., Sedera, D. y Chan, T. (2008). Re-conceptualizing information system success: the IS-Impact Measurement Model. *Journal of the Association for Information Systems*, 9(7), 377-408.

Kan, Stephen H. (2003), *Metrics and Models in Software Quality Engineering*. Addison-Wesley. Disponible en: [https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=EaefcL3pWJYC&oi=fnd&pg=PR15&dq=metrics+nad+Models+in+software+Quality+Engineering&ots=8Gfm0TnhbF&sig=mKQWHkFsq0k5WELeCxxQn6wlyJM&redir\\_esc=y#v=onepage&q=customer%20satisfaction&f=false](https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=EaefcL3pWJYC&oi=fnd&pg=PR15&dq=metrics+nad+Models+in+software+Quality+Engineering&ots=8Gfm0TnhbF&sig=mKQWHkFsq0k5WELeCxxQn6wlyJM&redir_esc=y#v=onepage&q=customer%20satisfaction&f=false)

Lund, M. I., Belén Forcada, Sergio Zapata y Miriam Herrera (2001), Paper presentado en la Conferencia VI Jornadas de Ingeniería del Software y Bases de Datos. Disponible en:

[https://www.researchgate.net/profile/Maria-Ines-Lund/publication/221595239\\_Una\\_experiencia\\_en\\_la\\_Obtencion\\_de\\_un\\_Instrumento\\_Fiable\\_para\\_Medir\\_Satisfaccion\\_de\\_Clientes\\_de\\_Software/links/561d452c08aecd1acb38d1/Una-experiencia-en-la-Obtencion-de-un-Instrumento-Fiable-para-Medir-Satisfaccion-de-Clientes-de-Software.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Maria-Ines-Lund/publication/221595239_Una_experiencia_en_la_Obtencion_de_un_Instrumento_Fiable_para_Medir_Satisfaccion_de_Clientes_de_Software/links/561d452c08aecd1acb38d1/Una-experiencia-en-la-Obtencion-de-un-Instrumento-Fiable-para-Medir-Satisfaccion-de-Clientes-de-Software.pdf)

Silberschatz, A., Korth, H.F., y Sudarshan, S. (2019). Database System Concepts. Séptima Edición. McGraw-Hill. Disponible en:

<chrome-extension://efaidnbmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://mrce.in/ebooks/Database%20System%20Concepts%207th%20Ed.pdf>



La presente Evaluación de la Satisfacción de Usuarios de los Desarrollos Informáticos del TEPJF se emite con fundamento en los artículos 222 y 223, fracción I y II del Reglamento Interno del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, artículos 375 y 376, fracción IV del Acuerdo General de Administración del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación, así como en los numerales 41, 42, 43, 44 y 45 de los Lineamientos Programático-Presupuestales del citado órgano jurisdiccional.

**DIRECTOR GENERAL DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN INSTITUCIONAL**  
**TRIBUNAL ELECTORAL DEL PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN**

**JAIME DEL RÍO SALCEDO**



## ANEXO

## LISTADO DE LOS APLICATIVOS ADMINISTRATIVOS VIGENTES DE LA DGS

| NOMBRE DE LA APLICACIÓN                                               | ÁREA RESPONSABLE   |
|-----------------------------------------------------------------------|--------------------|
| Comité de Adquisiciones                                               | DGASOP             |
| Sistemas de Licitaciones                                              | DGASOP             |
| Comité del Sistema de Gestión de Control Interno y de Mejora Continua | DGS                |
| Seguimiento de Acuerdos de la Dirección General de Sistemas           | DGTAIPDP           |
| Seguimiento de Acuerdos de la Comisión de Administración              | CA                 |
| Sitio de Comprobantes Fiscales Digitales                              | DGRF               |
| Integración del Anteproyecto de Presupuesto - PAE                     | DGRF               |
| Depreciación de Bienes                                                | DGMSG              |
| Sitio de Solicitud de Vales de Comida                                 | DGRH               |
| Módulo de Comedor                                                     | DGRH               |
| Sistema de Impresión de Recibos de Nómina                             | DGS                |
| Sistema de Control Vehicular                                          | DGMSG              |
| Sistema de Registro de Servidores Públicos Sancionados (SEPSA)        | CI                 |
| Sistema de Administración Integral del Tribunal Electoral - SAITE     | DGS                |
| Sistema Integral de Control Administrativo - SICA                     | DGRF               |
| Sistema de Almacén, Inventario y Desincorporación                     | DGMSG              |
| Sitio de Solicitud de Anteojos                                        | DGRH               |
| Sitio de Riesgos                                                      | DGPEI              |
| Cédula de Datos Biográficos                                           | DGRH               |
| Sitio de Constancia de No Adeudo                                      | DGRF, DGASOP, DGRH |
| Declaración Patrimonial v1 - Administrador                            | CI                 |
| Declaración Patrimonial - Funcionarios                                | CI                 |
| Administrador de Formularios                                          | EJE                |
| Sistema de Procedimientos de Información Político Electoral           | DGCS               |
| Portal de Transparencia                                               | DGTAIPDP           |

**Fuente:** DGS.

## LISTADO DE LOS APLICATIVOS JURÍDICOS VIGENTES DE LA DGS

| NOMBRE DE LA APLICACIÓN                                            | ÁREA RESPONSABLE |
|--------------------------------------------------------------------|------------------|
| Sistema de Información de las Elecciones Federales - 2024          | SGA              |
| Portal del Proceso Electoral Federal 2024                          | SGA              |
| Sistema de Agenda de Magistrados Interno                           | DGTAIPDP         |
| Sistema de Comisiones Oficiales Interno                            | DGTAIPDP         |
| Asuntos en Instrucción Interno                                     | SGA              |
| <i>Business Objects</i>                                            | SGA              |
| Sistema Integral de Jurisprudencia                                 | DGJSC            |
| Sistema de Administración de Archivo Institucional                 | DGTAIPDP         |
| Sistema de Control de Gestión Institucional (Sala Superior)        | DGS              |
| SCGI Gestor                                                        | DGS              |
| Directorio de Funcionarios                                         | DGS              |
| Sistema de Servicio Médico                                         | DGRH             |
| Hoja de Servicios                                                  | DGRH             |
| Sistema de Sentencias Relevantes                                   | DGJSC            |
| Sistema de Acciones de Inconstitucionalidad (Administrador)        | DGJSC            |
| Sistema de Actas Entrega Recepción                                 | CI               |
| Sistema de Notificaciones Administrativas                          | CI               |
| SIJ HIPERVINCULOS                                                  | DGJSC            |
| Sistema Electrónico de Auditorías y Revisiones de Control          | CI               |
| Sistema de los Procedimientos Especiales Sancionadores             | SGA              |
| Sistema de Información de la Secretaría General de Acuerdos        | SGA              |
| Sistemas de Notificaciones Electrónicas (Consulta)                 | SGA              |
| Juicio en Línea                                                    | SGA              |
| Sistema de Información para las Elecciones Federales (SIEF) - 2021 | SGA              |
| Portal del Proceso Electoral Federal 2021                          | SGA              |
| Sistema de Defensoría Pública Electoral                            | DPE              |



| NOMBRE DE LA APLICACIÓN                                             | ÁREA RESPONSABLE |
|---------------------------------------------------------------------|------------------|
| Sistema de Visitaduría Judicial                                     | VJ               |
| Sistema de Consultas Estadísticas                                   | SGA              |
| Buscador de Sentencias                                              | SGA              |
| Portal de Nulidades en Materia Electoral                            | SGA              |
| Administrador - Sistema Digital de Jurisprudencia                   | DGS              |
| Administrador de Sentencias                                         | SGA              |
| Avisos de Sesión                                                    | SGA              |
| Juicio en Línea Estatal                                             | SGA              |
| Sistema de Información de la Secretaría General de Acuerdos Estatal | SGA              |
| Línea de Tiempo                                                     | STP              |

**Fuente:** DGS.

## CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LOS DESARROLLOS INFORMÁTICOS DEL TEPJF

### Sección 1

#### INFORMACIÓN GENERAL

1. ¿En qué área labora?
2. **CI:** Favor de seleccionar el aplicativo al que se referirá en las siguientes secciones de la Encuesta.
  - Sistema Electrónico de Auditorías y Revisiones de Control (SEARC)
  - Declaración Patrimonial V1 - Administrador
3. **SGA:** Favor de seleccionar el aplicativo al que se referirá en las siguientes secciones de la Encuesta.
  - Business Objects
  - Sistema de Información de la Secretaría General de Acuerdos (SISGA)
4. Favor de seleccionar el aplicativo al que tienen acceso diferentes áreas del TEPJF y al que se referirá en las siguientes secciones de la Encuesta.
  - Sistema de Administración de Archivo Institucional (SADAI)
  - Sistema de Control de Gestión Institucional (SCGI)
  - Declaración Patrimonial (Funcionarios)
  - Módulo de Almacenes, Inventarios y Desincorporación
5. **DPE:** Favor de seleccionar el aplicativo al que se referirá en las siguientes secciones de la Encuesta.
  - Sistema de Defensoría Pública Electoral
6. **DGTAIPDP:** Favor de seleccionar el aplicativo al que se referirá en las siguientes secciones de la Encuesta.
  - Sistema de Administración de Archivo Institucional (SADAI)

7. **DGMSG:** Favor de seleccionar el aplicativo al que se referirá en las siguientes secciones de la Encuesta.

- Módulo de Almacenes, Inventarios y Desincorporación
- Sistema de Administración de Archivo Institucional (SADAI)
- Sistema de Control de Gestión Institucional (SCGI)
- Declaración Patrimonial (Funcionarios)

8. **DGJSC:** Favor de seleccionar el aplicativo al que se referirá en las siguientes secciones de la Encuesta.

- Sistema de Sentencias Relevantes
- Sistema de Acciones de Inconstitucionalidad

9. **DGASOP:** Favor de seleccionar el aplicativo al que se referirá en las siguientes secciones de la Encuesta.

- Comité de Adquisiciones
- Sistema de Licitaciones

10. **VJ:** Favor de seleccionar el aplicativo al que se referirá en las siguientes secciones de la Encuesta.

- Sistema de Visitaduría Judicial

## Sección 2

### CALIDAD DEL SISTEMA

11. Desde mi perspectiva, el desarrollo informático ...

- Optimiza mi tiempo de trabajo
- Es fácil de acceder
- Es intuitivo y fácil de entender
- Es fácil de aprender a utilizar
- Su funcionamiento es confiable  
(**Confiable:** El software está libre de defectos y funciona de manera consistente y precisa en diferentes condiciones y escenarios)
- El tiempo de respuesta de las instrucciones o consultas es aceptable
- Se integra adecuadamente con otros aplicativos de la institución

12. ¿Tiene alguna observación o precisión respecto a la información provista en la Sección "Calidad del Sistema"? Especifique.

### Sección 3

#### CALIDAD DE LA INFORMACIÓN

13. En el desarrollo informático, ...

- La información se encuentra siempre disponible
- Los reportes de información son fáciles de entender
- El acceso a la información se realiza de forma oportuna
- Al ingresar las mismas órdenes, responde siempre de la misma manera
- La información reportada refleja la situación actual de la institución
- La información es comparable entre distintos módulos
- Los reportes de información son suficientes y oportunos
- La información es útil para mi puesto de trabajo

14. ¿Tiene alguna observación o precisión respecto a la información provista en la Sección "Calidad de la Información". Especifique.

### Sección 4

#### SATISFACCIÓN DEL USUARIO

15. Respecto al desarrollo informático,

- Estoy satisfecho con él
- Me gusta utilizarlo
- Cumple mis expectativas
- Cubre las necesidades actuales del área
- Estoy satisfecho con su interfaz gráfica

16. ¿Tiene alguna observación o precisión respecto a la información provista en la Sección "Satisfacción del Usuario". Especifique.

## Sección 5

### CALIDAD DEL SERVICIO

17.

- El servicio de soporte de errores da respuesta oportuna a mis solicitudes
- Las soluciones brindadas son precisas y fáciles de entender
- El servicio de soporte tiene el conocimiento necesario para solucionar los errores del sistema
- El servicio de soporte es confiable

18. ¿Tiene alguna observación o precisión respecto a la información provista en la Sección "Calidad del Servicio". Especifique.

## Sección 6

¡Gracias por tu participación!

## ALFA DE CRONBACH

El Alfa de Cronbach es una herramienta estadística esencial para asegurarse que las preguntas formuladas son coherentes entre sí y miden con precisión lo que se pretende evaluar. Asegura que las preguntas trabajan en armonía, proporcionando resultados confiables y robustos en las investigaciones.

El Alfa de Cronbach toma valores entre 0 y 1. Cuanto mayor sea la correlación media entre los ítems, mayor será la consistencia interna de una prueba. Si las preguntas están relacionadas entre sí y miden el mismo constructo, se espera obtener un alto coeficiente Alfa, indicando confiabilidad interna.

La alta consistencia interna, indicada por un Alfa de Cronbach cercano a la unidad, ofrece la tranquilidad de que las preguntas de un cuestionario están en armonía midiendo con precisión el constructo deseado. Esta coherencia no solo fortalece la confianza en los resultados, sino que también establece una base sólida para análisis más profundos.

Es importante mencionar que el Alfa de Cronbach no aborda directamente la cuestión de si el instrumento mide el concepto correcto. Puede haber alta consistencia interna entre las preguntas, pero eso no garantiza que estén midiendo el constructo que se supone que deben medir.

### ¿Cómo se calcula el Alfa de Cronbach?

Una vez que se cuenta con el cuestionario preliminar, se procede a recabar la información piloto a través de las encuestas y a concentrar esa información para luego realizar lo siguiente:

- Calcular las varianzas de cada ítem de la prueba piloto.
- Sumar las varianzas de cada ítem de la prueba piloto.
- Calcular la varianza total de la prueba.
- Contar el número de ítems de la prueba.
- Multiplicar el número de ítems por el resultado de dividir entre 2 el número de ítems menos 1.
- Dividir la suma de los cuadrados de las puntuaciones de cada ítem por la suma de todas las puntuaciones.
- Multiplicar el resultado anterior por el número de ítems de la escala dividido por el número de ítems menos 1.



**TRIBUNAL ELECTORAL**  
del Poder Judicial de la Federación