

EVALUACION DE PROCESOS

PROGRAMA ANUAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL 2022

Programa Anual
de Evaluación 2023



TRIBUNAL ELECTORAL
del Poder Judicial de la Federación

SIGLAS Y ACRÓNIMOS 1

I. INTRODUCCIÓN 2

II. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA 4

III. DISEÑO METODOLÓGICO Y ESTRATEGIA DEL TRABAJO DE CAMPO 13

IV. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DEL PROGRAMA 22

V. HALLAZGOS Y RESULTADOS 78

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 102

REFERENCIAS 107

ANEXO 109



Siglas y acrónimos

CONEVAL	Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social
DGCS	Dirección General de Comunicación Social
DGD	Dirección General de Documentación
DGJSC	Dirección General de Jurisprudencia, Seguimiento y Consulta
DGPEI	Dirección General de Planeación y Evaluación Institucional
EJE	Escuela Judicial Electoral
PAT	Programa Anual de Trabajo
PCS	Programa de Comunicación Social
TdR	Términos de Referencia
TEPJF	Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación

I. INTRODUCCIÓN

En el marco del Programa Anual de Evaluación 2023 se eligió realizar una evaluación de procesos al Programa de Comunicación Social (PCS) 2022, el cual pertenece a la Dirección General de Comunicación Social (DGCS). Esta evaluación se realizó tomando en consideración los Términos de Referencia (TdR) para evaluaciones de proceso elaborados por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) y adaptándolos al contexto del Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación (TEPJF).

La evaluación de procesos permite indagar sobre aspectos específicos de la operación, así como de la implementación que no son valorados de forma amplia en otro tipo de evaluaciones. Las recomendaciones de este tipo de evaluaciones suelen ser muy útiles para las entidades que la solicitan pues, desde una visión externa, se identifican las posibles mejoras que pueda tener un programa para brindar un mejor servicio, tener mayor eficiencia en el uso de los recursos y dar mejores resultados.

El Objetivo general de la evaluación es:

Realizar un análisis sistemático de la gestión operativa del Programa de Comunicación Social que permita valorar si dicha gestión cumple con lo necesario para el logro de las metas y objetivos del Programa, así como hacer recomendaciones que permitan la instrumentación de mejoras.

Objetivos específicos

1. Describir la gestión operativa del Programa mediante sus procesos.
2. Identificar y analizar los problemas o limitantes, tanto normativos como operativos, que obstaculizan la gestión del Programa, así como las fortalezas y buenas prácticas que mejoran la capacidad de gestión del mismo.
3. Analizar si la gestión y la articulación de los procesos contribuyen al logro del objetivo del Programa.

4. Elaborar recomendaciones generales y específicas que el Programa pueda implementar, tanto a nivel normativo como operativo.

En términos generales, la evaluación de procesos consiste, en este caso, en el análisis de la estructura lógica de un programa, valorando cómo se ejecuta en la realidad el diseño operativo planteado. La evaluación analiza la organización del programa, identifica los procesos valorando la suficiencia de recursos, la oportunidad en la realización de los procesos, la articulación de las acciones, así como la pertinencia del proceso en el contexto en el que ocurren. La evaluación utiliza principalmente métodos cualitativos, triangulando la información documental con trabajo de campo, que consiste principalmente en entrevistas.

La presente evaluación sigue el orden de los TdR de CONEVAL¹ que incluye además de esta introducción, el capítulo 2 sobre la descripción del programa. En el capítulo 3 se presenta el diseño metodológico y la estrategia de trabajo de campo. En el capítulo 4 se describen cada uno de los procesos identificados y se analizan con base en las preguntas de evaluación. Posteriormente, en el capítulo 5 se presentan los hallazgos de la evaluación tanto a nivel general como por proceso. El capítulo 6 corresponde a las conclusiones y las recomendaciones.

Es importante mencionar que debido a que éste es un programa operativo, no se realiza el análisis correspondiente a un programa estratégico.

¹ Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. (2017), Modelo de Términos de Referencia para la Evaluación de Procesos de Programas de Desarrollo Social. DF: CONEVAL. Disponible en: https://www.coneval.org.mx/Evaluacion/MDE/Documents/TDR_Procesos.pdf

II. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

2.1 Antecedentes, contexto y condiciones en las que opera el Programa

La DGCS está adscrita a la Presidencia del TEPJF. En el artículo 196 del Reglamento Interno del TEPJF se establece que la DGCS “se encarga de planear, diseñar y dirigir las políticas de comunicación institucional, para una mejor difusión y comprensión de los derechos político-electorales y del sistema de justicia electoral que los garantiza, consolidando la imagen pública del Tribunal Electoral; así como de difundir la actividad jurisdiccional de conformidad con la normativa aplicable”.

En el Acuerdo General de Administración del TEPJF vigente, publicado el diciembre de 2015, se establecen, en el artículo 136, las funciones de la Coordinación de Comunicación Social:

- I. Coordinar la propuesta y operación de la política y programas de comunicación institucional; así como las políticas internas y campañas sobre la tutela del derecho a la igualdad y no discriminación;
- II. Promover políticas y normas en materia de comunicación libres de estereotipos discriminadores y vigilar su cumplimiento;
- III. Establecer, difundir y vigilar la aplicación de las normas y políticas en materia editorial, producción audiovisual, campañas y estrategias de comunicación social, a efecto de consolidar la imagen institucional;
- IV. Promover y coordinar las relaciones del Tribunal Electoral con los medios de comunicación nacional e internacional, y los organismos representativos de los sectores público y privado, a efecto de difundir la labor institucional;
- V. Coordinar la producción de las campañas de información y difusión del Tribunal Electoral a nivel nacional y/o regional, a través de diferentes medios masivos de comunicación, tales como, impresos, electrónicos, digitales, alternativos y redes sociales;
- VI. Gestionar la realización de los estudios de opinión y evaluar las investigaciones relativas a los diversos elementos que conforman el proceso de información y difusión del Tribunal Electoral;
- VII. Coordinar el monitoreo, síntesis, seguimiento y evaluación de la información sobre el Tribunal Electoral que se difunda en los medios de comunicación;
- VIII. Supervisar la compilación de documentos de seguimiento periodístico en materia político-electoral y de interés general que coadyuven en la toma de decisiones de las autoridades competentes del Tribunal Electoral;
- IX. Alinear las políticas de información institucional que se difundan de conformidad con lo acordado con la Presidencia del Tribunal Electoral;

- X.** Planear, organizar y supervisar el desarrollo de entrevistas o conferencias con la prensa nacional e internacional, relacionadas con asuntos competentes al Tribunal Electoral, así como emitir diversas comunicaciones institucionales a través de medios masivos de comunicación;
- XI.** Gestionar ante las instancias competentes los tiempos del Estado en radio y televisión para la difusión de los mensajes y actividades del Tribunal Electoral, así como monitorear y evaluar su impacto en la opinión pública;
- XII.** Coordinar la elaboración, actualización y edición de materiales fotográficos, audiovisuales y/o digitales, a fin de difundir las acciones del Tribunal Electoral o en los demás asuntos en que interviene, y proporcionarlos oportunamente a los medios de comunicación;
- XIII.** Coordinar la producción y transmisión de los materiales audiovisuales a través del canal de televisión por internet del Tribunal Electoral;
- XIV.** Gestionar la atención de las necesidades de audio para producción, grabación y transmisión de programas televisivos de la Sala Superior;
- XV.** Coordinar las estrategias de comunicación referente al uso de redes sociales;
- XVI.** Formar parte de la junta editorial de la página de intranet e internet a efecto de coordinar la actualización de la misma en colaboración con la Coordinación de Información, Documentación y Transparencia y la Dirección General de Sistemas;
- XVII.** Difundir las actividades jurisdiccionales y públicas de las y los Magistrados, de conformidad con lo acordado con la Presidencia del Tribunal Electoral;
- XVIII.** Acordar con las Presidencias de las Salas Regionales el apoyo relacionado a la información y difusión de sus actividades y su vinculación con los medios de comunicación, con apego a las políticas que al respecto defina la Presidencia del Tribunal Electoral;
- XIX.** Coordinar en el ámbito de su competencia la difusión de las actividades de las diversas áreas del Tribunal Electoral, de conformidad con los lineamientos que dicte la Presidencia de este órgano jurisdiccional;
- XX.** Gestionar el apoyo en las tareas del Centro de Capacitación y de la Coordinación de Información, Documentación y Transparencia, en lo referente al cumplimiento del Programa Académico y Editorial Anual, de conformidad con los lineamientos establecidos;
- XXI.** Impulsar y establecer mecanismos de coordinación y colaboración, en el ámbito de su competencia con la Suprema Corte de Justicia de la Nación, el Consejo de la Judicatura Federal y el Canal Judicial de Televisión y participar en el Comité Interinstitucional de Coordinación y Modernización Administrativa del Poder Judicial de la Federación;
- XXII.** Coordinar las actividades para la impresión y edición de libros, revistas, folletos, carteles, trípticos, cualquier material gráfico y audiovisual;
- XXIII.** Fungir como Secretaría Técnica del Comité Académico y Editorial;
- XXIV.** Definir el programa Editorial Anual y someterlo al Comité Académico y Editorial; [Modificada mediante Acuerdo 313/S10 (20-X-2016)]
- XXV.** Difundir en medios impresos y, en su caso, gestionar ante el Diario Oficial de la Federación, la publicación de las convocatorias de ingreso y demás documentos relacionados con el Servicio Civil de Carrera Administrativa del Tribunal Electoral; y [Adicionada mediante Acuerdo 313/S10 (20-X-2016)]

XXVI. Las demás funciones que en el ámbito de su competencia le atribuyan las disposiciones legales aplicables y las que le confiera la Presidencia del Tribunal Electoral. [Recorrida mediante Acuerdo 313/S10 (20-X-2016)]

Cabe señalar que en octubre de 2019, la Comisión de Administración del TEPJF emitió el Acuerdo 231/S10(23-X-2019), por medio del cual se autoriza la modificación a la estructura orgánica del TEPJF y con ello el cambio de nombre de Coordinación de Comunicación Social a DGCS.

La DGCS plasma su quehacer en el PCS motivo de la presente evaluación. Particularmente, el Programa Anual de Comunicación Social 2022 contiene las principales actividades operativas que son realizadas por el área, año con año. Es decir, corresponden a sus funciones establecidas por Ley, las cuales consisten principalmente en atender las solicitudes que le realizan, en el marco de su competencia, las diferentes áreas del TEPJF.

Específicamente el Programa Anual de Comunicación Social de 2022 tiene como objetivo:

definir las acciones necesarias que debe implementar la Dirección General de Comunicación Social para cumplir con las responsabilidades definidas en el artículo 196 del Reglamento Interno del TEPJF, el cual establece planear, diseñar y dirigir las políticas de comunicación institucional para una mejor difusión, comprensión de los derechos político-electorales y del sistema de justicia electoral que los garantiza, consolidando la imagen pública del TEPJF. (PCS, 2022)

Para el logro de ese objetivo, la DGCS realizó las siguientes actividades, las cuales están vinculadas a actividades y procesos establecidos en el Manual de Procedimientos de la DGCS:

1. Elaborar los comunicados de prensa derivados de eventos o actividades institucionales del TEPJF.

2. Elaborar la síntesis informativa de lo difundido por los medios de comunicación.
3. Elaborar el monitoreo de noticiarios difundidos por los medios de comunicación.
4. Realizar la cobertura de las solicitudes de sesiones públicas de la Sala Superior, Comités y Comisiones, así como los eventos de capacitación y difusión del TEPJF.
5. Elaborar las solicitudes de arte gráfica y visual.
6. Generar publicaciones para su difusión en redes sociales.
7. Elaborar material audiovisual y fotográfico.
8. Producir y difundir programas de radio y televisión.

Es importante mencionar que las actividades que componen el Programa Anual de Comunicación 2022 no constituyen el 100% de las actividades operativas que realiza la DGCS. Lo anterior se concluye con base en las entrevistas sostenidas para la realización de este estudio y en la observación de otras actividades o procesos contenidos en el Manual de Procedimientos, las cuales no están incluidas en el Programa Anual de Comunicación Social 2022.

Contexto

Como ya se mencionó, el Programa Anual de Comunicación Social 2022 contiene las actividades operativas de la DGCS. A la par de este Programa se identifican otros instrumentos que contienen las actividades operativas de la DGCS. Estos instrumentos son el Programa Anual de Trabajo (PAT) y las Líneas de Trabajo (LT). En la siguiente Tabla se identifican las actividades que contiene cada uno de esos documentos. De las 8 actividades que conforman el Programa Anual de Comunicación Social 2022, 8 están contenidas en el PAT 2022 y 4 están contenidas, de alguna manera, en las LT 2023, de conformidad con la siguiente Tabla.

**Tabla. Actividades en el Programa Anual de Comunicación Social 2022,
Programa Anual de Trabajo y Líneas de Trabajo**

No.	NOMBRE DE ACTIVIDAD	PACS 2022	PAT 2022	LT 2023
1	Elaborar comunicados de prensa derivados de eventos o actividades institucionales Publicar esos comunicados en el sitio web del TEPJF Envío de los comunicados de prensa a los medios de comunicación.	X	X	X Comunicar oportunamente los asuntos jurisdiccionales del TEPJF.
2	Elaborar la síntesis informativa de lo difundido por los medios de comunicación	X	X	
3	Elaborar el monitoreo de noticiarios difundidos por los medios de comunicación	X	X	
4	Realizar la cobertura (informativa) de las solicitudes de Sesiones Públicas de la Sala Superior, Comités y Comisiones , así como los eventos de capacitación y difusión del TEPJF.	X	X	X Comunicar oportunamente los asuntos jurisdiccionales del TEPJF.
5	Diseñar y elaborar arte gráfica y visual	X	X	
6	Generar publicaciones para su difusión en redes sociales	X	X	X Publicar y difundir para conocimiento de la ciudadanía, la información de las decisiones y actividades.
7	Elaborar material audiovisual y fotográfico	X	X	X Utilizar al 100% la pauta publicitaria que otorga al TEPJF el Estado Mexicano.
8	Producir y difundir programas de radio y televisión	X	X	
9	Coordinar la evaluación de la confianza ciudadana en el TEPJF, a través de estudios de opinión			X
10	Promover al menos un curso de capacitación jurisdiccional para medios a través de la EJE para fortalecer los canales de comunicación y entendimiento.			X
11	Diseñar e implementar campañas de difusión			X

No.	NOMBRE DE ACTIVIDAD	PACS 2022	PAT 2022	LT 2023
12	Rediseñar y programar la página de internet			X

Fuente: Elaboración propia.

PACS: Programa Anual de Comunicación Social.

PAT: Programa Anual de Trabajo.

LT: Líneas de Trabajo.

2.2 Problemática que pretende atender, objetivo, población objetivo y población atendida

El Programa Anual de Comunicación Social 2022 contiene actividades operativas, estructuradas a nivel producto; es decir, de esas actividades se generan productos o servicios, por lo que constituye un símil del Programa Anual de Trabajo (PAT), en el cual se incluyen las actividades operativas de las diferentes áreas del TEPJF. Adicionalmente, buena parte de las acciones contempladas en las Líneas de Trabajo se encuentran incluidas en el Programa de Comunicación Social 2022.

2.3 Identificación de actividades, procesos y de principales actores que intervienen en el Programa de Comunicación Social 2022 y otros aspectos operativos relevantes

Actualmente, la Dirección General está integrada por una Jefatura de Unidad de Planeación y Difusión, la cual es formada, a su vez, por tres direcciones: i) La Dirección de Información, ii) la Dirección de Producción, y Difusión y iii) la Dirección de Imagen Institucional. Adicionalmente, cuenta con una Coordinación Administrativa.

El otorgamiento de los servicios del Programa de Comunicación Social 2022 conlleva la realización de diversas actividades al interior de la DGCS en forma de actividades o procesos. Los procesos pueden definirse como una ordenación específica de actividades a lo largo del tiempo y el espacio, por medio de las cuales ciertos insumos permiten obtener un producto, servicio o resultado determinado.

Se organizaron 8 reuniones, una por cada actividad del Programa. A continuación, se presenta una tabla con la descripción de las actividades.

Tabla. Descripción de las actividades del Programa Anual de Comunicación Social 2022

Actividad / Proceso	Dueño del proceso	Descripción
1. Elaborar y publicar comunicados de prensa	Dirección de Información	Es la actividad que se realiza para compartir información sobre el quehacer institucional con la ciudadanía. Esta actividad forma parte del proceso de cobertura de eventos, el cual inicia a petición de las áreas del TEPJF.
2. Elaborar la síntesis informativa	Dirección de Información	Es la actividad que se realiza diariamente para mantener actualizado al personal del TEPJF sobre temas electorales, principalmente, así como otros de interés general.
3. Realizar el monitoreo de noticiarios	Dirección de Información	Es la actividad que se realiza posterior al envío de la síntesis informativa. Consiste en dar continuidad al monitoreo de los noticiarios durante el mañana y tarde-noche sobre los temas electorales, principalmente, y temas de interés general.
4. Cobertura de solicitudes de sesiones públicas de la Sala Superior, Comités, Comisiones, eventos de capacitación y difusión	Dirección de Producción y Difusión	Es el proceso que se detona cuando se realizan sesiones públicas de la Sala Superior del TEPJF. Consiste en la transmisión o grabación de la sesión pública con el objetivo de dar a conocer a la ciudadanía las sentencias que emite el TEPJF.
5. Solicitudes de arte gráfica y visual	Dirección de Imagen Institucional	La solicitud de material de arte gráfico y visual inicia por dos vías: i) oficio o correo electrónico por parte de otras áreas y ii) como parte del proceso de diseño e implementación de campañas que se planean anualmente con la Presidencia del TEPJF. Consiste en la elaboración de una propuesta gráfica de la imagen y de

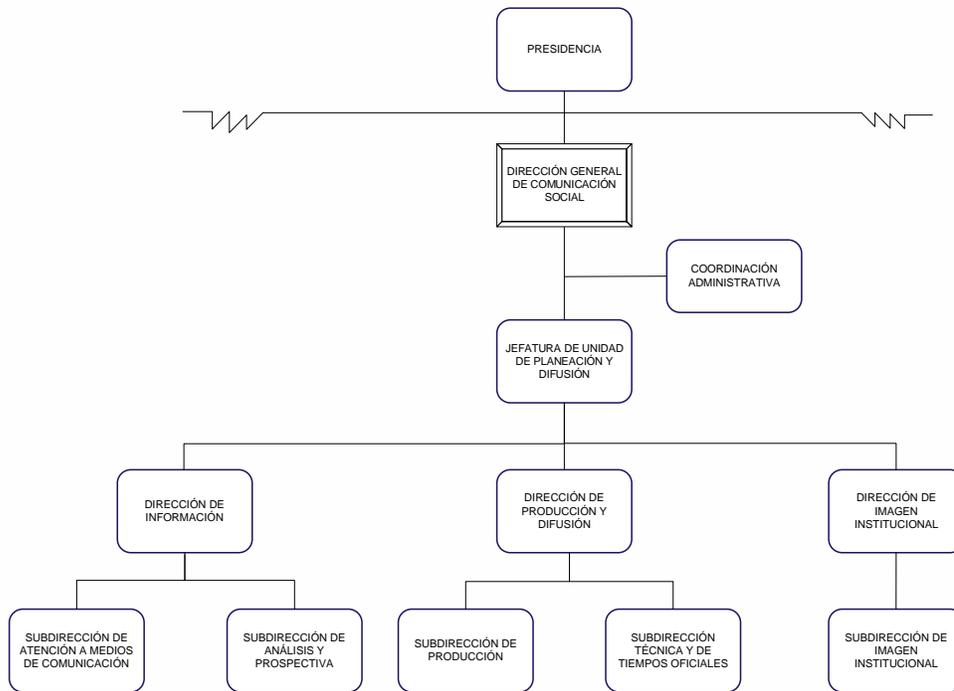
Actividad / Proceso	Dueño del proceso	Descripción
		los materiales gráficos correspondientes.
6. Publicaciones para difusión en redes sociales	Jefatura de Unidad de Planeación y Difusión	La actividad inicia con la solicitud de las áreas de publicar información que deriva de eventos o campañas o sesiones públicas de la Sala Superior. En ocasiones, para realizar publicaciones en redes, es necesario diseñar material gráfico y visual y generación de contenidos.
7. Elaborar material audiovisual y fotográfico	Dirección de Producción y Difusión	Es una actividad que es transversal a varios procesos de la DGCS: i. el proceso de cobertura de las sesiones públicas de la Sala Superior (fotografías), ii. en eventos (notas informativas), iii. comisiones, iv. en solicitudes específicas sobre la promoción o difusión de algunas tareas o campañas.
8. Producir y difundir programas de radio y tv	Dirección de Producción y Difusión	Este proceso inicia por dos fuentes: i) planeación anual con la Presidencia del TEPJF, y ii) solicitud de las diferentes áreas del TEPJF. Consiste la preparación de la propuesta, la producción del programa (incluyendo la ficha técnica), edición y transmisión.

Fuente: Elaboración propia.

Una vez sostenidas las reuniones de trabajo se identificó que algunas actividades del Programa Anual de Comunicación Social 2022 forman parte de procesos más amplios.

En la siguiente página se presenta el organigrama de la DGCS, en el cual se puede identificar la composición de las direcciones de área.

**Figura. Organigrama General de la Dirección General de
Comunicación Social.**



III. DISEÑO METODOLÓGICO Y ESTRATEGIA DEL TRABAJO DE CAMPO

Método

La Evaluación de Procesos es un estudio predominantemente de carácter cualitativo que, a través de diversas estrategias de corte analítico, busca establecer y explicar las interacciones que resultan indispensables para que la gestión del programa genere los resultados comprometidos en su diseño. El enfoque cualitativo pretende la comprensión profunda de los procesos, sus dinámicas y estructuras, así como de su relación con los resultados observables de la interacción entre los distintos elementos que componen la unidad de análisis (CONEVAL, 2017).

Las evaluaciones de procesos son importantes pues son el único mecanismo por medio del cual se conoce cómo operan los programas en el terreno. Su orientación, por tanto, va más allá de la simple verificación del cumplimiento de manuales o guías, sino que comprende el análisis de los procesos de los programas mismos en el contexto en el que se implementan.

Para fines de esta evaluación se entenderá como procesos a la ordenación específica de actividades a lo largo del tiempo y el espacio, por medio de las cuales ciertos insumos permiten obtener un producto, servicio o resultado determinado. En este caso, los insumos pueden ser los recursos humanos, materiales, financieros, sistemas informáticos, las instalaciones, así como los documentos normativos.

Por otra parte, los procesos pueden abarcar diversos procedimientos. Un procedimiento es la forma o método especificado para desarrollar una actividad o un conjunto de actividades de un proceso. Generalmente, las organizaciones suelen documentar procedimientos más que procesos.

Como ya se mencionó, la Evaluación de Procesos es un estudio predominantemente de carácter cualitativo que, a través de diversas estrategias de corte analítico permite generar hallazgos sobre cómo se están realizando los

procesos. Los hallazgos son interpretaciones que realiza el equipo evaluador a partir del análisis de la información documental (análisis de gabinete), información tomada a partir del trabajo de campo (recolección y análisis cualitativo). A continuación, se explican estas fuentes de información y de análisis preliminar.

ANÁLISIS DE GABINETE (INFORMACIÓN DOCUMENTAL)

Incluye el acopio, organización, sistematización y valoración de información contenida en los documentos básicos del programa, su matriz de indicadores para resultados, reportes, documentos normativos, procedimientos, entre otros. La información documental sirve de insumo preparatorio para la recolección del trabajo de campo cualitativo, pues en esta segunda etapa deberá contrastarse si efectivamente se llevan a cabo los procesos conforme se señala en los documentos. La información documental sirve también como uno de los elementos de triangulación del análisis cualitativo.

ANÁLISIS CUALITATIVO

Se lleva a cabo por medio del levantamiento de información mediante técnicas cualitativas como observación directa no participante, entrevistas a profundidad, entrevistas semiestructuradas y grupos focales. El análisis valora la opinión o la percepción de los participantes por medio de la triangulación de la información. La investigación cualitativa en una evaluación de procesos permite corroborar el cumplimiento del diseño normativo y operativo del programa con lo que efectivamente sucede en la implementación para lo cual es recomendable observar los espacios, mobiliario, uso de sistemas de información, entre otros aspectos. Asimismo, se recaban todas las opiniones posibles de los informantes, para lo cual debe seleccionarse tanto a personal directivo como operativo y de ser posible también beneficiarios o usuarios. En el caso de personal operativo, es recomendable entrevistarles sin la presencia de sus superiores jerárquicos para evitar inhibiciones. Con la investigación cualitativa se busca generar hallazgos que

estén sustentados en la triangulación de las fuentes de información y de los informantes.

Como quedó de manifiesto, la evaluación de procesos utiliza diversas técnicas de recolección de información para poder generar hallazgos que permitan contestar las preguntas de investigación.

En esta ocasión se decidió realizar, por cada actividad, una entrevista semiestructurada a los(las) Directores(as) de Área y otra a operativos. Además, se realizó una observación no participante en cada actividad para corroborar la información obtenida en las entrevistas a los(las) Directores(as) y al personal operativo.

Se seleccionaron diversas técnicas de recolección de información, puesto que la validez de la investigación cualitativa se consigue mediante la triangulación de diversas fuentes de información, tomando en cuenta las referencias documentales, observaciones directas, entrevistas, etc.

La siguiente Tabla presenta los alcances de la investigación en cuanto al trabajo de campo para cada actividad.

Tabla. Alcances en el trabajo de campo

Actividad	Revisión documental (Análisis de gabinete)	Entrevista a personal directivo	Entrevista a personal operativo	Observación directa no participante
1. Elaborar y publicar comunicados de prensa	X	X	X	X
2. Elaborar la síntesis informativa	X	X	X	X
3. Realizar el monitoreo de noticiarios	X	X	X	X
4. Cobertura de solicitudes de sesiones públicas de la SS, Comités, Comisiones, eventos de capacitación y difusión	X	X	X	X
5. Solicitudes de arte gráfica y visual	X	X	X	X
6. Publicaciones para difusión en redes sociales	X	X	X	X
7. Elaborar material audiovisual y fotográfico	X	X	X	X
8. Producir y difundir programas de radio y tv	X	X	X	X

Fuente: Elaboración propia

Cabe señalar que en el caso particular de las actividades reportadas en el punto 4, sólo se procedió a realizar el análisis de la “cobertura de las sesiones públicas de la Sala Superior”. Ello debido a las restricciones de tiempo.

Se contemplaron 3 grandes etapas en la evaluación. La primera etapa consistió en la revisión documental, la identificación de actividades del Programa y áreas dueñas de las mismas. La segunda etapa consistió en el trabajo de campo, en la cual se realizaron diversas actividades de recolección de información cualitativa. La tercera etapa consistió en el análisis, generación de hallazgos, recomendaciones y a la elaboración del informe.

A continuación, se describen los elementos principales de cada paso, precisando la estrategia de trabajo de campo.

Revisión Documental

El primer paso dio inicio con la revisión de la información documental proporcionada por la DGCS y fue la siguiente:

- Programa Anual de Comunicación Social 2022
- Organigrama DGCS
- Diagrama de puestos de la DGCS
- Manual de Procedimientos de la Dirección General de Comunicación Social
- Programa Anual de Trabajo 2022
- Programa de Trabajo 2023
- Ejemplos de reportes de los diferentes productos de la DGCS

Identificación de procesos y diseño metodológico

Debido a los tiempos acotados de la DGCS, no se sostuvieron reuniones preparatorias para la identificación previa de procesos asociados a las actividades reportadas en el Programa de Comunicación Social 2022. Por ello, se procedió a organizar reuniones con base en esas actividades.

Durante esta etapa se precisó también el diseño metodológico de la evaluación, se identificaron los actores a entrevistar y se organizó la logística y el calendario de entrevistas.

El diseño metodológico fue presentado a la DGCS en la reunión sostenida el 26 de mayo de 2023. En dicha reunión participaron servidores públicos de la DGCS y de la DGPEI.

Entrevistas a personal directivo

En este paso se llevaron a cabo entrevistas semiestructuradas con personas servidoras públicas de la DGCS, responsables de las actividades identificadas en el Programa de Comunicación Social 2022, lo que en la literatura de reingeniería de procesos se conoce como “los dueños de los procesos”. Se realizaron dos entrevistas para cada actividad, una con el(la) Director(a) de Área y otra con personal operativo.

Para estas entrevistas se elaboró una guía de entrevista con preguntas base que se incluyen en el Anexo de este informe. Las preguntas se adaptaron para cada actividad o proceso en lo particular. De forma enunciativa, los aspectos que se consideraron en las entrevistas fueron:

- Conocimiento detallado del proceso, identificando unidades o personas responsables de cada paso, así como insumos y productos que generan.
- Estructura de la dirección que participa en el proceso, teniendo claridad del número de personas en cada área, el perfil que tienen y su capacitación.
- Infraestructura y recursos que se tienen para la operación.
- Sistemas informáticos que utilizan en el proceso.
- Uso de formatos, guías o manuales para la operación.
- Existencia de encuestas de satisfacción.
- Opinión general del proceso y áreas de mejora.

Las entrevistas fueron agendadas con el apoyo logístico del enlace designado para estos fines en la DGCS.

Cabe señalar que en todas las entrevistas se realizaron grabaciones de voz con el consentimiento de los participantes.

Entrevistas a personal operativo y observación directa

Como parte del trabajo de campo se solicitó realizar entrevistas a personal operativo, las cuales fueron sostenidas después de la reunión con el(la) Director(a) de Área, responsable de la actividad o proceso.

En todos los casos se realizaron grabaciones con el consentimiento de las personas participantes. Las entrevistas al personal operativo se realizaron sin la presencia de sus superiores jerárquicos.

De forma enunciativa, los aspectos que se consideraron en las entrevistas fueron:

- Uso de formatos, guías o manuales de operación para identificar su conocimiento y constatar el grado de estandarización del proceso.
- Infraestructura y recursos que se tienen para la operación.
- Sistemas informáticos que se utilizan en el proceso.
- Opinión general del proceso y áreas de mejora, enfatizando los tiempos de cumplimiento y aspectos de calidad.

Adicionalmente, en esta etapa también se realizó la observación no participante durante las cuales se pudo conocer las instalaciones en donde labora el personal operativo de las actividades o procesos, así como la implementación del proceso mismo.

Descripción y análisis por proceso

Como parte de la tercera etapa, se analizaron todas las actividades o procesos de forma independiente, con las fuentes de información cualitativa disponible para cada caso. La descripción y análisis se presentan en el capítulo cinco de esta evaluación.

Como parte de ese capítulo, se presenta la descripción de cada actividad o proceso, con los productos que se derivan de éste. En la descripción de las actividades o

procesos se presentan los actores relevantes, los insumos y productos, así como la normativa más relevante.

Posteriormente, se evalúan diversos aspectos de los procesos con base en las preguntas referidas.

1. Límites del proceso y articulación:

¿Los productos del proceso sirven de insumo para ejecutar el proceso subsecuente?

2. Documentación y estandarización del proceso:

¿El proceso está documentado?,

¿Tiene alguna normativa que lo regule?,

¿El proceso está estandarizado?,

¿El procedimiento y su documento es conocido y utilizado por todos los actores?

3. Tiempos:

¿El tiempo en el que se realiza el proceso es adecuado y acorde a lo planificado o definido por la normativa?,

¿Existen cuellos de botella que alarguen los tiempos de atención del proceso?

4. Insumos y recursos (determinar si los insumos y los recursos disponibles son suficientes y adecuados para el funcionamiento del proceso):

a. Personal: ¿El personal es suficiente y tiene el perfil adecuado para realizar sus funciones?

b. Infraestructura: ¿Se cuenta con la infraestructura o capacidad instalada suficiente para llevar a cabo el proceso?

c. Recursos financieros: ¿Los recursos financieros son suficientes para la operación del proceso?

d. Sistemas de información: ¿Los sistemas de información son adecuados para llevar a cabo el proceso?

5. Coordinación:

¿La coordinación entre los actores del proceso es adecuada para la implementación del proceso?

6. Pertinencia:

¿El proceso es pertinente en el contexto en el que se desarrolla?,

¿Pueden los consumidores/proveedores acceder al servicio?,

¿Es adecuado que se lleve el trámite por medios digitales o en persona?

7. Satisfacción:

¿Existen mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los bienes y servicios que ofrece el Programa?

8. Sistemas de información:

¿Los sistemas de información en las distintas etapas del Programa funcionan como una fuente de información para los sistemas de monitoreo a nivel central y para los ejecutores?

En cada proceso o actividad se hizo una valoración de los temas, contestando las preguntas a partir de la triangulación de las diversas fuentes de información. Okuda y Gómez Restrepo (2005) señalan que la “triangulación” se refiere al uso de varios métodos -incluyendo cuantitativos-, de fuentes de datos, de teorías, de investigadores o de ambientes en el estudio de un fenómeno. El papel de la persona investigadora en los métodos cualitativos consiste en interpretar, en este caso, dar respuesta a las preguntas a partir de la evidencia de la información disponible (entrevistas, observaciones, encuestas, documentos, datos), tomando en cuenta el contexto de los procesos.

En el Capítulo VI Hallazgos y Resultados se provee un resumen de las valoraciones sobre el grado de consolidación operativa de las actividades o procesos en una escala de valoración que diseñó el CONEVAL.

Hallazgos y recomendaciones

Una vez que se realizó el análisis de las actividades o procesos, se generaron los hallazgos, los cuales son la síntesis de la investigación en puntos relevantes. Se incluyen recomendaciones en aquellos hallazgos en los que se encuentran áreas de mejora.

Informe de Evaluación

La parte final de la evaluación correspondió a la elaboración del informe de resultados.

IV. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE LAS ACTIVIDADES O PROCESOS DEL PROGRAMA

4.1 Elaboración y publicación de los comunicados de prensa

Se identificó que la actividad de elaboración de los comunicados o boletines de prensa forma parte del proceso relativo a la cobertura de eventos institucionales. Dado que la primera actividad del Programa corresponde a la elaboración y publicación de los comunicados, en las líneas subsecuentes, se procede a realizar la descripción y el análisis de esa actividad y no del proceso.

Cabe señalar que en el Programa de Comunicación Social se habla de “Elaboración y publicación de comunicados de prensa”, mientras que en el Manual de Procedimientos se denomina “Elaboración de Boletines de Prensa”.

Los actores de la actividad son:

Actores
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Información (Responsable de la actividad de elaborar boletines de prensa) • Dirección de Producción y Difusión (Responsable del proceso de Cobertura de Eventos de la Sala Superior) • Dirección de Imagen Institucional (Participante en el proceso de Cobertura de Eventos de la Sala Superior)

Fuente: Elaboración propia.

Descripción y límites de la actividad o proceso y su articulación con otros

La solicitud de cobertura de un evento se detona con el envío de un oficio dirigido a la DGCS, por parte del área que va a realizar el evento, en el cual solicita lo que requieren y dan aviso si el evento será público o no. Si el evento es público, se elabora un aviso para los medios de comunicación, en el que se les notifica el día, hora, tema, participantes y objetivo del evento. Previo a ello, la Dirección de

Información solicita, al área responsable del evento, información como el objetivo, participantes, tema, características y algunos otros aspectos específicos.

Cabe señalar que la cobertura del evento puede implicar varias actividades, además de la elaboración del boletín, tales como la grabación en video, toma de fotografías, transmisión y difusión en redes sociales, elaboración de materiales gráficos, entre otros.

De todos los eventos institucionales que se realizan, para cerca del 90% se elaboran boletines de prensa.

Cabe señalar que no se cuenta con un formato preestablecido para el envío de la información, por parte de las áreas organizadoras del evento, para la elaboración del boletín de prensa. Las áreas se limitan a remitir la información con la que cuentan o la que consideran pertinente.

Es importante mencionar que existen dos tipos de boletines: los boletines que derivan de eventos institucionales y los boletines que se generan de las sesiones públicas de la Sala Superior. Los primeros son elaborados por la DGCS. Los segundos son redactados por el área sustantiva encargada del tema de la sesión pública del cual se elaborará el boletín. Cabe señalar que la actividad a la que se hace referencia en el PCS corresponde exclusivamente a los boletines que derivan de los eventos institucionales.

Respecto a los boletines de prensa que derivan de los eventos institucionales, hay que precisar que no siempre se realiza un boletín por evento. Hay ocasiones en las que se redactan hasta 6 boletines de prensa, los cuales varían dependiendo del número de temáticas abordadas durante el evento.

Sobre el contenido y estructura del boletín de prensa, durante la entrevista se mencionó que el personal tiene conocimiento sobre ello. Sin embargo, no existe un documento o guía formal.

En la práctica, han identificado que elaboran el boletín de prensa en menor tiempo si trabajan en equipo. Es decir, las cuatro personas integrantes del equipo operativo matutino participan en su elaboración, logrando terminarlo entre 40 y 60 minutos después de terminado el evento. Trabajando de esta manera garantizan que el documento está bien hecho, cuidando detalles y redacción y cumpliendo con los tiempos.

Cuando se termina de redactar el boletín, 2 personas del mismo equipo operativo lo revisan, previo a remitirlo, para su revisión y autorización, primero a la Directora de Información y luego al Jefe de Unidad o al Director General. Una vez que es autorizado por la DGCS, el boletín se remite al área que organizó el evento para su visto bueno y/o comentarios.

La actividad de elaborar los comunicados de prensa concluye con su publicación en la página de internet.

Es importante mencionar que hay eventos para los cuales las áreas, en su solicitud de cobertura de eventos, no incluyen la requisición de elaborar boletines de prensa, pero que de último minuto les dan la instrucción de redactarlos.

A manera de síntesis, en la siguiente Tabla se presentan los límites de la actividad, los productos que se derivan de ella y su articulación con otras actividades o procesos.

Tabla. Límites, articulación, insumos y productos del proceso de elaboración de comunicados de prensa

Proceso/Actividad:		Elaboración de Boletines de Prensa (la cual es una actividad del Proceso de Cobertura de Eventos de la Sala Superior).
Límites	Inicio	La DGCS recibe oficio con la solicitud de cobertura de un evento institucional (por oficio o por correo electrónico), en la cual se establece la solicitud específica de elaborar un boletín de prensa del evento.

	Fin	La DGCS, a través de la Dirección de Información, elabora los Boletines de Prensa.
Productos	Productos del Proceso/Actividad	Boletines de Prensa. Documento con datos estadísticos sobre los boletines de prensa. Cabe señalar que si se toma en cuenta el proceso de cobertura de eventos, la Dirección de Información realiza otras actividades, además de elaborar el boletín de prensa, tales como: i. las grabaciones de audios del evento y de las entrevistas que realicen los medios de comunicación a los servidores públicos, ii. la propuesta de guion de la nota informativa, texto que es grabado en audio para su publicación en las redes sociales.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Una vez que se elabora el Boletín de Prensa, se procede a su publicación en el portal institucional y se comparte también por vía electrónica a los medios de comunicación. Cabe señalar que el Boletín de Prensa es clasificado y con ello se actualiza una base de datos estadísticos. Si bien la actividad de elaborar los boletines concluye aquí, existen otras actividades que realiza la Dirección de Información dentro del proceso de cobertura de eventos de la Sala Superior.

Fuente: Elaboración propia.

Valoración sobre la documentación y estandarización del proceso

Esta actividad está documentada en el Manual de Procedimientos de la DGCS de manera separada del proceso de cobertura de eventos institucionales.

De acuerdo con la investigación, el detalle de la actividad es del conocimiento de todas las personas que elaboran los boletines de prensa. Si bien no cuenta con una guía para realizar los boletines de manera formal, el personal conoce

perfectamente la estructura y contenidos que debe llevar este documento. Debido a ello, la actividad de elaboración de boletines de prensa se encuentra parcialmente estandarizada.

Valoración sobre lo adecuado del tiempo del proceso y el cumplimiento de tiempos establecidos

Si bien en el Manual de Procedimientos no se especifica el tiempo en que debe redactarse el boletín, durante las entrevistas se mencionó que éste es realizado entre 40 y 60 minutos después de que termina el evento.

En un día se pueden realizar en promedio 4 boletines de prensa. Sin embargo, hay ocasiones en las que se pueden elaborar hasta 6 boletines en un día.

Valoración sobre los insumos y recursos

Personal

Se pudo observar que los recursos humanos que llevan a cabo esta actividad (4 personas) son adecuados (en formación y experiencia). Durante las entrevistas, se señaló que era necesario contar con personal adicional para llevar a cabo todas las actividades que implica la cobertura de los eventos.

Se mencionó, además, que en promedio hay 5 eventos al día a los cuales hay que dar cobertura. En ocasiones se pueden presentar hasta 7 u 8 eventos al día. Además de ello, existe cierto tipo de eventos de los cuales son informados de último momento.

Asimismo, hay que dar cobertura a los eventos de los cuales no les solicitaron la elaboración de boletines de prensa, debido a que, de última hora, el equipo puede recibir la instrucción de redactarlos. Ello requiere personal que esté trabajando en la redacción, incluso aunque no hayan recibido la instrucción en el momento de la solicitud de cobertura del evento. No hay que olvidar que en un evento pueden estar ocurriendo varias conferencias simultáneas a las cuales hay que dar cobertura.

Cabe señalar que tres personas de ese equipo están contratadas por honorarios, lo que trae consigo cierta vulnerabilidad en la ejecución de la actividad y en estabilidad del personal del área. En la entrevista señalaron que sí se presenta rotación, pero que no es frecuente.

Si bien el personal ha sido capacitado en redacción y ortografía, existen necesidades de capacitación en temas jurisdiccionales que se reflejará positivamente en la ejecución de la actividad.

Es importante mencionar que el personal que realiza esta actividad también realiza, además, otras de forma paralela. Entre estas otras tareas se encuentran reportes mensuales y anuales, análisis de diversos temas, estrategias de comunicación, perfiles institucionales y de los participantes de los eventos, fichas informativas que solicitan las magistraturas, tarjetas informativas dirigidas a los medios de comunicación (las cuales se realizan con el objetivo de impulsar un tema en los medios), avisos diarios a los medios para informar los eventos del TEPJF, así como panoramas informativos, los cuales contienen información jurisdiccional, electoral, política, gubernamental. Para realizar estas actividades, es necesario investigar, integrar y comparar información.

Recursos financieros

Respecto a equipo como teléfono, internet y papelería, no se reportó falta de recursos. Sin embargo, durante la entrevista se mencionó la necesidad de contar con personal adicional.

Infraestructura, equipamiento y mobiliario

Si bien el personal de la Dirección de Información cuenta con computadora, espacio y escritorio propios, se mencionó que existe la necesidad de actualizar el equipo de cómputo y realizar mejoras en los espacios y en la distribución de los espacios del personal.

Sistemas de información

En este proceso no se utilizan y no se requieren sistemas de información.

Valoración de la coordinación de los actores en el proceso

En términos generales, la coordinación con las áreas que participan en esta actividad es adecuada. El único aspecto que se observa es que, en ocasiones, no existe certeza sobre el contenido de la solicitud original respecto a la elaboración de los boletines de prensa, como ya se mencionó.

Evaluación de la pertinencia de la actividad o proceso en el contexto y condiciones en que se desarrolla

La actividad es pertinente en el contexto y condiciones en las que se desarrolla.

Existencia de mecanismos para conocer la satisfacción de usuarios respecto al servicio que se ofrece

Si bien, el proceso no cuenta con instrumentos formales para conocer la satisfacción de los usuarios, sí tienen retroalimentación u observaciones de mejora, las cuales son tomadas en cuenta para la elaboración de los subsecuentes boletines.

Existencia de sistemas de información para el monitoreo

El único factor que se considera susceptible de ser monitoreado es el tiempo que toma redactar y concluir los boletines. Se tiene un registro del tiempo que les toma realizarlos y de los factores que pueden afectar de manera positiva o negativa para su elaboración.

4.2 Elaboración de síntesis informativa

Si bien en el Manual de Procedimientos existe una actividad específica para la elaboración de la síntesis informativa, se identifica que esta puede formar parte del proceso de monitoreo informativo de medios, en el que uno de los productos sea la síntesis informativa y otro sea los dos monitoreos (el de medio día y el de la noche) que se realizan durante el día. Ello debido a que esos productos se generan a partir de lo que se reportan en diferentes medios de comunicación, tanto periódicos, como radio y televisión.

El actor de la actividad es:

Actores
Dirección de Información

Fuente: Elaboración propia.

Descripción y límites del proceso y su articulación con otros

La elaboración de la síntesis informativa que se envía todos los días por la mañana contiene la información del monitoreo nocturno del día anterior.

La síntesis informativa se realiza los 7 días de la semana y los 365 días del año y se revisan los periódicos nacionales que tienen un impacto en la opinión pública.

La actividad es desarrollada por 5 personas, quienes realizan esta labor de manera remota, desde sus hogares. Para realizar la síntesis informativa se apoyan de un servicio externo contratado para consultar la información publicada en los medios de información.

La actividad inicia a las 4:00 am con la revisión de las notas periodísticas, a partir de las cuales se realiza el resumen de cada una de ellas. La síntesis se finaliza alrededor de las 6:50 y se envía al personal del TEPJF.

Es importante mencionar que el personal que realiza esta actividad compara la información desplegada en el aplicativo de consulta con los sitios web de los principales periódicos a nivel nacional, con el objetivo de corroborar que todas las notas que hayan sido publicadas por los periódicos efectivamente estén incluidas en el aplicativo de consulta. Lo anterior debido a que se ha detectado que, en ocasiones, no se incluyen todas las notas periodísticas en el aplicativo de consulta. Para lograr la síntesis en tiempo, se realiza una distribución de los medios de comunicación entre el número de personas que se encuentren trabajando ese día. Se revisan las portadas, las notas informativas, los cartones, las columnas, los artículos y los “trascendidos”, principalmente.

Como ya se mencionó, la actividad de elaborar la síntesis informativa está vinculada con la actividad de monitoreo informativo, pues la información que se incluye en los monitoreos de las 13:00 y 21:00 hrs de un día determinado, se incluye en la síntesis informativa del día siguiente.

El contenido de la síntesis informativa se presenta bajo cierto orden y jerarquía. Primero se incluyen las menciones al magistrado presidente y luego las menciones a los magistrados. El proceso de elaborar la síntesis informativa es conocido por todo el personal; sin embargo, no existe una guía formal que detalle los elementos importantes a tener en cuenta en su redacción e integración.

Existen varios productos adicionales —los cuales en su mayoría se elaboran a partir de la síntesis informativa—, que no están contemplados en el Manual de Procedimientos. Para la elaboración de estos productos adicionales, el personal invierte un tiempo considerable. Algunos de ellos son los siguientes:

- Integración diaria de documento en PDF con los periódicos. Este documento es remitido diariamente a los magistrados del TEPJF.
- Informe diario sobre la Reforma Electoral que promueve actualmente el Poder Ejecutivo Federal. Este documento se nutre también con el monitoreo de la mañana y de la noche.

- Valoración de impactos, el cual se genera de manera semanal. Este documento es un resumen de las notas sucedidas en la semana y clasificadas en “positivas”, “negativas” y “neutrales”.
- Excel con la Base de datos con todas las notas del TEPJF, en el cual se valoran las notas en “positivas”, “negativas” y “neutrales”. Este documento se actualiza diariamente, con dos cortes, y se entrega a la Presidencia del TEPJF.
- Resúmenes de portadas editoriales internacionales, el cual se elabora diariamente.
- Derivado del documento de la síntesis informativa, se hacen documentos individuales, para visualizarlos por separado. Por ejemplo:
 - i. un documento en PDF con las primeras planas,
 - ii. otro documento con las columnas políticas,
 - iii. un documento por separado con las menciones a cada uno de los magistrados y
 - iv. otro documento con los “trascendidos”.

Todos estos documentos se tienen que terminar antes de las 8:00 am.

Además de esos productos que derivan de la síntesis informativa, se realizan otras actividades, por ejemplo, los miércoles, después de que termine la sesión pública de la Sala Superior, se revisa la versión estenográfica. Otro ejemplo, es el llenado del formato mensual del Programa Anual de Trabajo, entre otros.

A manera de síntesis, en la siguiente Tabla se presentan los límites de la actividad, los productos que se derivan de ella y su articulación con otras actividades o procesos.

**Tabla. Límites, articulación, insumos y productos de la
Actividad de elaboración de Síntesis Informativa**

Proceso/Actividad:		Elaboración de Síntesis Informativa.
Límites	Inicio	Instrucción del Director General de Comunicación Social para integrar diariamente la síntesis informativa.

	Fin	Elaboración de la síntesis informativa y su publicación en Intranet y su envío por correo electrónico.
Productos	Productos del Proceso	<p>Síntesis Informativa y productos derivados como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Documento diario en PDF con los periódicos. • Informe diario sobre la Reforma Electoral que promueve el Poder Ejecutivo. • Base de datos diaria en Excel, con todas las notas sobre el TEPJF. Incluye la valoración. • Estadísticas para la Presidencia del TEPJF con 2 cortes al día. • Valoración semanal de los impactos de las notas informativas. • Otros documentos individuales, que se derivan de la síntesis informativa.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	<p>Una vez finalizada la síntesis informativa, se elaboran varios productos adicionales que derivan de ella.</p> <p>Se considera que esta actividad forma parte del proceso de monitoreo de noticiarios. Derivado de ello esta actividad se podría vincular con las etapas subsecuentes del proceso de monitoreo de noticiarios.</p> <p>Cabe mencionar que durante la entrevista se mencionó que la síntesis informativa sirve para el análisis y toma de decisiones. Sin embargo, este proceso no está contemplado en el Manual de Procedimientos.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Valoración sobre la documentación y estandarización del proceso

Esta actividad está documentada en el Manual de Procedimientos de la DGCS como una actividad separada del proceso de monitoreo de noticiarios.

De acuerdo con las entrevistas, el detalle de la actividad es del conocimiento de todas las personas que elaboran la síntesis informativa. Si bien no cuentan con una guía para realizar la síntesis informativa de manera formal, el personal conoce perfectamente la estructura y contenidos que debe llevar este documento. Debido a ello, la actividad de elaboración de la síntesis informativa se encuentra parcialmente estandarizada.

Valoración sobre lo adecuado del tiempo de la actividad o proceso y el cumplimiento de tiempos establecidos

En lo general se cumple con los tiempos establecidos para la elaboración de la síntesis informativa. Como parte de los trabajos de mejora continua, la Dirección de Información está trabajando para reducir el tiempo que toma preparar la síntesis informativa.

Valoración sobre los insumos y recursos

Personal

Respecto al recurso humano, se pudo observar que los recursos humanos que llevan a cabo esta actividad (5 personas) son adecuados (en formación y experiencia). Durante el trabajo de campo se mencionó la necesidad de contar con personal adicional, tomando en consideración la carga de trabajo.

Cabe señalar que de las 5 personas que trabajan en la elaboración de la síntesis informativa, 2 están contratados por honorarios, lo que trae consigo cierta vulnerabilidad en la ejecución de la actividad y en estabilidad del personal del área.

Existen necesidades de capacitación en temas jurisdiccionales.

Es importante mencionar que el personal que realiza esta actividad ejecuta, además, otras actividades (mencionadas en la descripción de la actividad), las cuales no están contempladas en el Manual de Procedimientos.

Recursos financieros

Respecto a equipo como teléfono, internet y papelería, no se reportó falta de recursos. Sin embargo, durante las entrevistas se mencionó la necesidad de contar con más personal.

Infraestructura, equipamiento y mobiliario

Sobre infraestructura, observan necesario una redistribución del espacio asignado al personal encargado de esta actividad. También comentan que es necesario actualizar el equipo de cómputo y parte del mobiliario que ya tiene varios años y se encuentra desgastado.

Sistemas de información

Sobre los recursos con lo que dispone la DGCS para la elaboración de la síntesis informativa, se comentó que hubo una vez en la que se presentó la caída del portal de la empresa que provee el servicio de consulta de los periódicos y sus notas informativas. El evento se presentó posterior a la generación de la síntesis informativa, por lo que no afectó ese proceso. Sin embargo, existe el riesgo de que un evento similar se presente en un horario que afecte la realización de la síntesis informativa.

Valoración de la coordinación de los actores en el proceso

Por la naturaleza del proceso, la Dirección de Información no se coordina con otras áreas del TEPJF para ejecutar esta actividad. Respecto a la coordinación con instancias externas, ésta sólo se presenta con la empresa proveedora del servicio de consulta de medios informativos, y se considera adecuada.

Evaluación de la pertinencia de la actividad o proceso en el contexto y condiciones en que se desarrolla

La actividad es pertinente en el contexto y condiciones en las que se desarrolla.

Existencia de mecanismos para conocer la satisfacción de usuarios respecto al servicio que se ofrece

Si bien se tiene retroalimentación de los usuarios de la síntesis informativa, no se cuenta con algún instrumento que dé cuenta de la satisfacción de los usuarios de manera formal.

Existencia de sistemas de información para el monitoreo

No cuentan con sistemas de información para el monitoreo de la síntesis informativa.

4.3 Elaboración del monitoreo de noticieros

Se identifica que esta actividad está asociada a la actividad de elaboración de síntesis informativa debido a que ambas actividades están vinculadas con la revisión de los reportes de los medios de comunicación, particularmente en periódicos, radio y televisión. Además, el contenido que se genera en la actividad de monitoreo de medios se incluye en la síntesis informativa del día siguiente. Debido a ello, se identifica que esa actividad y la de monitoreo de noticieros forman parte de un mismo proceso.

Los actores del proceso son:

Actores
Dirección de Información

Fuente: Elaboración propia.

Descripción y límites del proceso y su articulación con otros

Como se mencionó, la actividad de monitoreo informativo está vinculada con la actividad de síntesis informativa. Una vez que la síntesis informativa se publica en intranet, alrededor de las 6:50 am, y se envía por correo electrónico, el mismo equipo de trabajo inicia el primer monitoreo de los noticieros de la mañana (entre 7:00 y 11:00 am). El segundo monitoreo se realiza por el equipo de trabajo que entra a las 3:00 pm. Ellos generan el monitoreo nocturno de las 21:00 hrs.

El proceso de monitoreo se desarrolla por 8 personas, las cuales se distribuyen en los horarios matutino y vespertino (5 trabajan en el monitoreo matutino y en la síntesis informativa y 3 trabajan en el turno vespertino) y la cobertura de los fines de semana (sábado y domingo). Habitualmente se envían dos monitoreos, uno a las 13:00 hrs y otro a las 21:00 hrs. Debido al esquema de horarios intercalados, la Dirección de Información no cuenta con las 8 personas trabajando diariamente.

Como se mencionó, este personal se divide para hacer las coberturas entre semana y en fines de semana.

El personal encargado de esta actividad conoce las actividades que realiza tanto el coordinador de la actividad, como los operadores. Lo anterior debido a que identificaron que era necesario realizar coberturas de los fines de semana y que las personas que lo ejecutaran se fueran rotando.

Para realizar los monitoreos, la Dirección de Información hace uso de la herramienta para consulta de los periódicos y sus notas informativas. Adicional al uso de esa herramienta, se realiza una búsqueda "manual", entrando directamente en las páginas electrónicas de los medios de comunicación para verificar que no esté haciendo falta reportar alguna nota que no esté incluida en la herramienta informática mencionada. Ello debido a que se ha detectado que, en ocasiones, algunas notas de algún periódico no se llegan a incluir a tiempo en la herramienta informativa.

Es importante mencionar que en el monitoreo no sólo se incluyen las notas de los medios de comunicación, sino también la información que se genera en el INE, Suprema Corte, Cámaras de Senadores y Diputados, así como información que publican las magistraturas en redes sociales.

El monitoreo matutino empieza a las 7:00 am y todos los días se designa a un coordinador de monitoreo, quien se encarga de distribuir el trabajo entre el personal disponible cada día. El trabajo incluye, además de la escucha de los programas de radio, la distribución de la información que ya se encuentre disponible en el aplicativo de consulta arriba mencionado (tales como entrevistas) y el monitoreo de los periódicos directamente en el portal de cada uno de ellos.

Se realiza el monitoreo de los medios que tienen mayor impacto, mayor rating, los que cuentan con los conductores más conocidos, o los que llegan a una mayor audiencia y en redes sociales.

El resumen de cada una de las notas que son incluidas en el documento del monitoreo se va compartiendo por *WhatsApp* tan pronto se finaliza con el objetivo de informar oportunamente. Se comparte en grupos formados en *WhatsApp* con el personal de la DGCS, incluyendo el Director General, quien, en caso de considerarlo pertinente, lo remite a autoridades superiores.

Como parte de la actividad de realizar los monitoreos, se elaboran “alertas” sobre temas electorales o interés general. Estas alertas son resúmenes de notas recientes, relativas a los temas que por su importancia deben ser compartidas a la brevedad posible en un grupo de *WhatsApp* interno de la DGCS. Estas alertas son enviadas por correo electrónico a las magistraturas y son incluidas también en el reporte de monitoreo subsecuente y en la síntesis informativa del día siguiente.

Conforme se van terminando los resúmenes de las notas informativas, se van incorporando en el documento del monitoreo correspondiente. Una vez integrado el documento del corte de las 13:00 o 21:00 horas, se realiza una revisión por parte del superior jerárquico, con base en ciertos criterios que son conocidos por todos, aunque no están formalizados en algún documento.

La revisión consiste en identificar “noticias extrañas” que contengan información imprecisa, dudosa o equivocada. En estos casos, la forma de proceder varía dependiendo de lo sucedido. Si la nota tiene información dudosa o equivocada, se ponen en contacto directamente con el medio de comunicación que la publicó, con el objetivo de aclarar lo sucedido. Esta información no se incorpora al reporte del monitoreo hasta que esté realizado el cambio o ajuste en el medio de comunicación que la publicó.

Si bien no existe una guía sobre la integración de los documentos de monitoreo, el personal tiene conocimiento de los aspectos a tomar en cuenta para ello, incluyendo la jerarquización de la información. El documento con el monitoreo solamente es compartido por correo electrónico a las magistraturas y a los funcionarios que lo soliciten.

Con respecto a los contratiempos en esta actividad, se mencionó la demora, que en algunas ocasiones sucede, en la incorporación de todas las noticias en el aplicativo de consulta. Debido a ello, el personal de la DGCS realiza una revisión constante, directamente en los portales de los medios de comunicación con el objetivo de detectar las noticias a la brevedad posible e informar lo más pronto posible.

Adicionalmente, se mencionó como contratiempo, la inestabilidad de la señal de internet que en algunas ocasiones sucede y provoca demoras en el proceso; por ejemplo, a veces un correo electrónico puede demorar hasta 10 min en salir. En otras ocasiones, al realizar el resumen de una nota informativa, se cae la señal y ello demora poder finalizar el resumen de la nota.

La actividad de realizar monitoreos informativos se empalma con la elaboración de otros productos que pueden derivar o no de los monitoreos y síntesis informativa, tales como:

- Reportes específicos de notas. Impactos de notas informativas
- Envío diario de los periódicos en PDF a los magistrados del TEPJF.
- Informe diario sobre la Reforma Electoral que se está promoviendo desde el Ejecutivo Federal.
- Valoración de impactos que se genera de manera semanal. Este documento es un resumen de las notas sucedidas en la semana y clasificadas en "positivas", "negativas" y "neutrales".
- Base de datos en Excel, en la cual se clasifican todas las notas informativas sobre el TEPJF.
- Estadísticas para la Presidencia del TEPJF. Tiene 2 cortes: uno matutino y otro vespertino.
- Resúmenes de portadas editoriales internacionales, diariamente.
- Derivado del documento de la síntesis informativa, se hacen documentos separados, para visualizarlos por separado.

- Cuadro de sesión pública que se entrega a los reporteros con información sobre el número de asunto, el magistrado que lleva el tema, el actor que impugna, el impugnado y el resumen.
- Contratación del servicio de versiones estenográficas para las sesiones de la Sala Superior de los días miércoles.
- Revisión de las versiones estenográficas.

Debido a la importancia y naturaleza de este proceso, el monitoreo se realiza diariamente durante un promedio de 20 horas de un día.

Tabla. Límites, articulación, insumos y productos del proceso de monitoreo de noticiarios

Proceso:		Elaboración de Monitoreos Informativos.
Límites	Inicio	Instrucción del Director General de Comunicación Social para integrar diariamente los monitoreos informativos.
	Fin	Elaboración de los monitoreos informativos y su envío.
Productos	Productos del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoreos informativos (13:00 hrs y 21:00 hrs) y productos derivados como: <ul style="list-style-type: none"> ○ Reportes específicos de notas. ○ Impactos de notas informativas. ○ Envío diario de los periódicos en PDF. ○ Informe diario sobre la Reforma Electoral promovida por el Poder Ejecutivo. ○ Valoración de impactos semanales. ○ Base de datos en Excel con la clasificación de las notas informativas. ○ Estadísticas para la Presidencia del TEPJF, con 2 cortes.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	El documento con los monitoreos de noticiarios sirve de insumo para la elaboración de la síntesis informativa del día siguiente.

Fuente: Elaboración propia.

Valoración sobre la documentación y estandarización de la actividad o proceso

Este proceso está documentado en el Manual de Procedimientos de la DGCS como una actividad separada de la actividad de síntesis informativa. Sin embargo, por su naturaleza podrían formar parte de un solo proceso.

De acuerdo con la investigación, el detalle del proceso es del conocimiento de todas las personas que elaboran el monitoreo informativo. Si bien no cuentan con una guía formal, el personal conoce perfectamente la estructura y contenidos que debe llevar el documento. Debido a ello, el proceso de elaborar el monitoreo informativo se encuentra parcialmente estandarizado.

Valoración sobre lo adecuado del tiempo de la actividad proceso y el cumplimiento de tiempos establecidos

Durante la entrevista se mencionó que en lo general se cumple con los tiempos establecidos para la elaboración de los dos monitoreos informativos. Contadas veces ha sucedido que los monitoreos se han demorado debido a que en esos horarios se han presentado noticias importantes que se están generando en ese momento y ello dificulta la conclusión del documento con el monitoreo.

Valoración sobre los insumos y recursos

Personal

Sobre los recursos humanos que participan para la elaboración del monitoreo informativo (5 personas en la mañana y 3 personas en la tarde), se pudo observar que son adecuados (en formación y experiencia).

Durante las entrevistas se mencionó la necesidad de contar con personal adicional. Ello debido a que el personal, además de realizar estos monitoreos y los documentos que derivan de ello y de la síntesis informativa, realizan actividades adicionales, arriba mencionadas.

Del equipo matutino, 3 personas tienen plaza en el TEPJF y 2 están contratadas por honorarios, lo que trae consigo cierta vulnerabilidad en la ejecución de la actividad y en estabilidad del personal del área.

Si bien el personal ha tomado los cursos de capacitación en línea que se ofrecen en el TEPJF, no existen cursos específicos, enfocados a su quehacer de manera particular. Durante las entrevistas se mencionó la necesidad de capacitación en temas jurisdiccionales o específicos de la actividad.

Recursos financieros

Respecto a equipo como teléfono, internet y papelería, no se reportó falta de recursos. Sin embargo, durante las entrevistas se mencionó la necesidad de contar con más personal para realizar las diferentes tareas.

Infraestructura, equipamiento y mobiliario

Sobre infraestructura, observan necesario una redistribución del espacio asignado a la Dirección de Información. También comentan necesario el cambio de las computadoras y parte del mobiliario que ya tiene varios años.

Declararon también la necesidad de contar con mejor servicio de internet.

Sistemas de información

Sobre los recursos con los que dispone la DGCS para la elaboración del monitoreo informativo, se comentó que hubo una vez en la que se presentó la caída del portal de la empresa que provee el servicio de consulta de los periódicos y sus notas informativas. Afortunadamente, esto sucedió en un horario que no afectó la generación de los productos de esta actividad. Sin embargo, este evento se podría presentar en un horario que le afectara.

Valoración de la coordinación de los actores en la actividad o proceso

Por la naturaleza del proceso, no se requiere coordinación con otras áreas al interior del TEPJF, excepto ocasionalmente con la DGS cuando existen fallas en internet.

Respecto a la coordinación con instancias externas, sólo se presenta con el prestador del servicio de acceso a la información de los medios de comunicación. El contacto con el prestador del servicio es poco debido a que sólo se realiza en caso de tener problemas con el servicio que provee.

Evaluación de la pertinencia de la actividad o proceso en el contexto y condiciones en que se desarrolla

La actividad es pertinente en el contexto y condiciones en las que se desarrolla.

Existencia de mecanismos para conocer la satisfacción de usuarios respecto al servicio que se ofrece

Si bien existe una retroalimentación por parte de los usuarios del servicio y el personal del área se encuentra atento a comentarios que pudieran surgir, no se cuenta con algún instrumento que dé cuenta de la satisfacción de los usuarios del monitoreo informativo.

Existencia de sistemas de información para el monitoreo

Si bien en la práctica, el personal está atento a realizar el proceso de conformidad con lo planeado, no cuentan con sistemas de información para el monitoreo. En la práctica se da un monitoreo informal por medio de *WhatsApp*.

4.4 Cobertura de las solicitudes de Sesiones Públicas de la Sala Superior, Comités, Comisiones, Eventos de Capacitación y Difusión.

La actividad establecida en el Programa de Comunicación Social 2022, denominada “Proceso de cobertura de las solicitudes de Sesiones Públicas de la Sala Superior, Comités, Comisiones, Eventos de Capacitación y Difusión” contempla, en realidad, varios procesos.

En el Manual de Procedimientos se identifica un proceso para la cobertura de las sesiones públicas de la Sala Superior y otro para la cobertura de eventos de la Sala Superior. Sin embargo, no se identifica algún proceso relativo a la participación en los comités, comisiones y eventos de capacitación y difusión.

Para efectos de este análisis y por cuestiones de tiempo, se realizó únicamente el análisis del proceso de cobertura de las sesiones públicas de la Sala Superior.

Los actores del Proceso son los siguientes:

Actores
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Producción y Difusión (responsable del proceso) • Dirección de Información (participante) • Área de redes sociales (participante)

Fuente: Elaboración propia.

Descripción y límites del proceso y su articulación con otros

Específicamente, en el proceso de cobertura de las sesiones públicas de la Sala Superior participan las 16 personas que forman parte de la Dirección de Difusión y Producción (4 de ellas están contratadas por honorarios). Normalmente, las sesiones públicas se realizan los días miércoles e inician a las 12:00 pm; sin embargo, en ocasiones estas sesiones se han realizado en días diferentes y también puede haber cambios o demoras en el horario.

El documento de aviso de la sesión pública que recibe la DGCS detona el inicio del proceso. Esta confirmación regularmente se realiza con 2 días de anticipación. Sin embargo, ha habido ocasiones en las que se ha confirmado la sesión el mismo día.

Una vez que se confirma la sesión, se procede a contactar a los intérpretes del lenguaje de señas, a Justicia TV y a la DGMSG para avisarles el día y hora de la sesión. Con Justicia TV se consulta si la señal será transmitida en vivo o no.

También se notifica a los medios de comunicación a través del envío de una invitación con información de la sesión pública los asuntos a tratar (incluyendo el número de los expedientes), el magistrado que presenta el tema, el actor que impugna, el impugnado y el resumen.

Una vez que se sabe que habrá sesión pública, la Dirección de Difusión y Producción procede a avisar al personal a su cargo. El día de la sesión, el área de ingeniería implementa los protocolos de preparación de los equipos con dos horas de anticipación; es decir, alrededor de las 10:00 am.

En la cobertura de la sesión están involucrados alrededor de 60 equipos electrónicos de la DGCS: cámaras, equipo de red informática, equipos de fibra óptica, equipos de audio, equipos de video, monitores, consola, micrófonos. Adicionalmente, la DGMSG y la DGS también cuentan con equipo que debe encenderse, configurarse y revisarse si están funcionando correctamente el día de la sesión pública.

Si bien el equipo de ingenieros revisa visualmente que la imagen y el audio se estén recibiendo correctamente, también lo realiza a través de los medidores de audio y video con los que cuentan. Este equipo también participa en la regulación y monitoreo de la señal de audio que envía la DGMSG. Con base en la entrevista, se mencionó que los equipos muy rara vez llegan a fallar.

En ocasiones, algunos medios de comunicación solicitan la señal directa del TEPJF. En esos casos, se les provee el apoyo para configurar el equipo, de tal forma que puedan recibir la señal, previa autorización de la DGCS.

En los casos en que Justicia TV transmite en vivo las sesiones públicas de la Sala Superior del TEPJF, se procede a encender la antena que envía la señal al Canal y se realizan pruebas de envío y recepción de señales de audio y video. En estos casos, la comunicación entre la DGCS y el Canal se incrementa de manera considerable, sobre todo cuando la sesión no inicia a tiempo, pues el Canal debe improvisar e insertar programas que pueda interrumpir precipitadamente cuando le avisen que la sesión está por iniciar.

En una transmisión en vivo, hay varios factores que se deben tomar en cuenta, como la asistencia de los magistrados, la inserción de la cortinilla en el Canal que marca el inicio de la sesión (la cual dura 20 segundos), la coordinación con la conductora y el personal encargado de iniciar la sesión pública en el salón de plenos, así como que el Canal esté recibiendo correctamente la señal.

En el caso de que Justicia TV no transmita en vivo, se procede a grabar la sesión pública y al final se le envía una copia de la grabación.

Además del equipo de ingenieros, en este proceso también participa la conductora, quien con algunos días de anticipación a la sesión pública, realiza varias acciones. En la etapa de pre-producción, estudia los asuntos que serán abordados en la sesión, con base en la lista de asuntos provisionales que le provee la Secretaría General de Acuerdos (SGA), desde el viernes previo a la sesión pública. En los días subsiguientes se realizan reuniones con los jefes para ir conociendo los posibles temas a abordar en las intervenciones de apertura y cierre de la sesión y para ajustar el guion que ya esté preparando la conductora. Ello con base en la información que le fue proveyendo la SGA.

Normalmente, el guion contiene la información de tres casos, específicamente sobre quién impugna, qué impugna y a qué autoridad hace responsable.

Cabe señalar que los casos pueden ir cambiando, incluso minutos antes de la sesión, por lo que es necesario estar alerta y en comunicación constante con el área encargada de informarle los cambios al equipo de la DGCS.

Segundos antes de la sesión pública de la Sala Superior, la conductora realiza la intervención de apertura. En el lapso que dura la sesión, la conductora realiza el resumen de los asuntos que ahí se traten y se mantiene en continua comunicación con sus superiores para afinar la intervención de cierre de la sesión. Para realizar el resumen de la intervención de cierre se procura contar con el borrador del boletín de prensa, de tal manera que lo que ahí se incluya, también se mencione en el cierre, tomando en cuenta los casos que se expusieron en la intervención de inicio.

Como parte de los trabajos previos a la sesión pública se realiza un listado que contiene los asuntos que serán abordados en la sesión, así como las ligas a partir de las cuales se puede tener acceso a conocer de qué tratan los asuntos. Esta información es remitida al personal que se encarga de generar los códigos QR de cada asunto, los cuales aparecen durante la sesión. Una vez que esta información está lista, es remitida al personal que se encarga de generar las plecas de la sesión pública. Posteriormente, el martes en la noche, previo a la sesión o el miércoles por la mañana, se procede a organizar las plecas con base en el orden en que se abordarán los asuntos en la sesión. El diseño del formato de las plecas corresponde a la Dirección de Imagen y la incorporación de la información en esas plecas corresponde a la Dirección de Producción y Difusión.

Durante la sesión pública se van incorporando cintillos, los cuales contienen este código QR y otros datos sobre los temas que se van abordando en la sesión, como el actor, responsable, asunto, etc. Cabe señalar que para una sesión se han llegado a realizar hasta 69 cintillos, a los cuales además hay que realizarles trabajo de edición y de supervisión a fin de garantizar que el código QR despliegue la información correcta del asunto al que está asociado.

Otros de los trabajos previos a la sesión pública consisten en generar las ligas para transmisión en vivo en *Facebook*, *Youtube* y *Twitter*, las cuales se comparten a la Dirección de Información para ser enviadas a los medios de comunicación.

Como parte del proceso se encuentra la atención a las necesidades del equipo de lenguaje de señas. Por ejemplo, ha sucedido que por alguna razón no pueden escuchar bien, por lo que piden la ayuda del equipo de ingenieros.

Durante el desarrollo de la sesión pública se lleva un control de los tiempos de participación de los magistrados y se graban imágenes, las cuales constituyen material que puede ser usado para realizar el video de la Nota Informativa de la sesión pública. Cabe señalar que las intervenciones de los magistrados también se graban, pero se hacen por separado, con el objetivo de tener esa información fácilmente identificable en caso de que sea solicitada.

Durante la sesión, la DGCS envía a la DGMSG la señal mezclada de audio y video y se encarga de distribuirla en el circuito cerrado del TEPJF. También le envía la señal a la DGS para su publicación en internet e intranet.

Durante la sesión pública de la Sala Superior también se realiza la cobertura fotográfica. Las fotografías que se toman son enviadas por *WhatsApp* para su uso por parte del área de información y el área de redes para la difusión del evento.

Cuando termina la sesión pública, en ocasiones, los medios de comunicación pueden solicitar entrevistas a los servidores públicos, las cuales pueden ser grabadas en videos o sólo tomar fotos. En estos casos, la Dirección de Información se encarga de grabar el audio de estas entrevistas, cuyo contenido se incorpora en los procedimientos de monitoreo y síntesis informativa que esta área realiza.

Una vez que termina la sesión pública, se envía la grabación a Justicia TV, independientemente de si fue transmitida en vivo en el canal o no. Adicionalmente, la conductora redacta una Nota Informativa (con duración de 1.20 min aproximadamente) con base en el contenido del Boletín de Prensa. La Nota

Informativa es revisada por la Directora de Información y el Director de Producción y Difusión, así como por el Director General. Una vez que es aprobada, la conductora entra al estudio donde realiza la grabación de audio de esa Nota.

Cabe señalar que la grabación de la Nota Informativa puede implicar realizar las grabaciones necesarias a fin de respetar el tiempo destinado para ella. Una vez que queda la grabación de la Nota, se edita y se remite al área que se encarga de incorporar las imágenes, gráficos y cintillos. Cuando queda integrado el audio y el video de la Nota, se realizan tres versiones diferentes, una para redes sociales, otra para el Canal Justicia TV y una más para *Tik-Tok* e Instagram y se envían a la Dirección de Información para su revisión. A pesar de que estos materiales tienen las mismas imágenes, el proceso para generarlos es completamente distinto. Preferentemente, la Nota Informativa debe publicarse el mismo día de la sesión pública.

Respecto a la grabación de la sesión pública, ésta se realiza en 7 máquinas. En una se graba el disco que será enviado a Justicia TV, en otra, una grabación sin gráficos y otra con gráficos. En otra se graban las intervenciones específicas del magistrado presidente y un magistrado más. En una máquina se graba sólo la imagen de todos magistrados. Si la sesión pública dura más de 3.20 hrs, se pone a grabar una máquina más debido a que las tarjetas en las que se graba, no tienen capacidad para sesiones más largas. En otra máquina se graban los “*inserts*” de las participaciones.

Las grabaciones son resguardadas en un servidor en el que se guarda la videoteca y fotografía.

La supervisión del proceso se da en diferentes momentos y por diferentes equipos de la DGCS, dependiendo de sus responsabilidades. Previo y durante a la sesión pública, el equipo de ingenieros y el Director de Producción y Difusión revisan que el equipo esté funcionando correctamente. De igual manera, se revisa que todo

esté bien en cabina, que estén elaborados los cintillos, plecas y materiales del área de conducción.

También se realiza una revisión de la versión estenográfica de la sesión pública. Estos documentos son revisados por personal de la Dirección de Información.

El proceso de cobertura de las sesiones públicas de la Sala Superior se llega a empalmar con las comisiones, las cuales son eventos o coberturas que se realizan fuera de las oficinas del TEPJF. Esto ocasiona que el personal del área tenga que ser distribuido para atender la sesión pública y la comisión. Esta práctica ocasiona un incremento de la probabilidad de ocurrencia de algún error humano, debido a que el personal, en estos casos, tiene que realizar actividades para las cuales no está del todo capacitado, o su capacitación ha sido realizada de manera informal por los compañeros encargados de realizar cotidianamente esta actividad.

Determinación de los límites del proceso y su articulación con otros

A manera de síntesis, en la siguiente tabla se presentan los límites del proceso, los productos que se derivan de éste y su articulación con otros.

Tabla. Límites, articulación, insumos y productos del proceso coberturas de las sesiones públicas de la Sala Superior del TEPJF

Proceso:		Cobertura de las sesiones públicas de la Sala Superior.
Límites	Inicio	DGCS recibe documento de aviso de la sesión pública de la Sala Superior.
	Fin	Grabación de la sesión pública.
Productos	Productos del Proceso	Grabación de la sesión pública en tres formatos diferentes, que requiere entre otros: <ul style="list-style-type: none"> • Envío de invitación a los medios de comunicación. • Guion de intervenciones de la conductora de apertura y cierre. • Ligas para tener acceso a la transmisión en vivo en <i>Facebook, Youtube y Twitter</i>.

		<p>Contiene información de los temas a tratar en la sesión pública.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseño de plecas, información que contienen las plecas, cintillos con códigos QR e información de los temas de la sesión. • Grabaciones y fotos de las participaciones de los magistrados. • Redacción de la Nota Informativa y grabación de su video. • Grabaciones de entrevistas a servidores públicos, una vez terminada la sesión. • Edición de la grabación. • Publicaciones en redes sociales. • Fotografías.
	<p>¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?</p>	<p>Las grabaciones de la sesión pública no constituyen el insumo para algún proceso subsiguiente.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Valoración sobre la documentación y estandarización del proceso

De acuerdo con la investigación, el detalle de la actividad es del conocimiento del personal de la Dirección de Difusión y Producción, de la Dirección de Información y de la Dirección de Imagen que participa en cada uno de los pasos de la cobertura de la sesión pública de la Sala Superior. Si bien no cuentan con una guía formal, el personal conoce perfectamente sus tareas en el proceso. El proceso de cobertura de las sesiones públicas se encuentra parcialmente estandarizado.

Valoración sobre lo adecuado del tiempo del proceso y el cumplimiento de tiempos establecidos

En lo general se cumple con los tiempos establecidos para la cobertura de las sesiones públicas de la Sala Superior. Sin embargo, se identificaron varios cuellos de botella que pueden afectar los tiempos de este proceso, tales como i. la demora en el inicio de las sesiones, lo que ocasiona demoras en el caso de las transmisiones en vivo, ii. demora en la elaboración del boletín de prensa, responsabilidad de un

área externa a la DGCS, iii. la demora en la elaboración de la Nota Informativa, la cual depende de la elaboración del boletín de prensa, iv. Cambios de último momento en los asuntos a tratar en la sesión pública, v. Ocasionales caídas de internet o fallas en el equipo de producción como en cámaras y equipo de *switcheo*.

Valoración sobre los insumos y recursos

Personal

Durante las entrevistas se expresó la necesidad de contar con personal adicional debido a que el área realiza la cobertura de varios eventos en un día, lo que dificulta la atención de todos con el personal con el que cuenta la DGCS.

Todo el personal que realiza este proceso es adecuado (en perfil y experiencia). Sin embargo, frecuentemente esta área tiene la particularidad de que, además de realizar las tareas que corresponden a su puesto, realizan otras tareas que no corresponden a su puesto debido a las necesidades del área de cubrir todas las funciones de todos los eventos del día a día.

Por otra parte, de acuerdo con las entrevistas realizadas, el tipo de capacitación que ha recibido el personal de la DGCS corresponde, en su mayoría, a los cursos que se difunden a través de "Tribuna" y recientemente del Servicio Civil de Carrera. El área requiere capacitación técnica y acorde a las actividades que se realizan en este proceso, entre ellas edición, post-producción, fotografía, ingeniería, producción, lenguaje fílmico, derecho electoral y temas afines a los asuntos que se impugnan en el TEPJF. Cabe señalar que se mencionó que, aunque se les pudiera capacitar en temas específicos de las actividades que realizan, difícilmente podrían tomarlos debido a que las jornadas de trabajo, las cuales son extensas y difícil de planear por la naturaleza del área.

Recursos financieros

Respecto a equipo como teléfono, internet y papelería, no se reportó falta de recursos. Sin embargo, debido a la naturaleza de los equipos que utilizan en la DGCS, se requiere su renovación periódica, aproximadamente cada 5 años.

Como ya se mencionó, durante las entrevistas se mencionó la necesidad de contar con personal adicional para atender las cargas de trabajo del área.

Infraestructura, equipamiento y mobiliario

Debido a la naturaleza de los equipos que utilizan en la DGCS, se requiere su renovación periódica, aproximadamente cada 5 años. Después de ese tiempo, se dificulta realizar la edición de fotografía, postproducción, etc. En esta área es necesario cuidar la compatibilidad de las versiones de los softwares con los sistemas operativos de las computadoras y con la conexión al servidor del TEPJF.

Los espacios del personal se podrían mejorar debido a que actualmente existe personal de producción (entre 3 y 4 personas) que labora en un espacio reducido y a un lado del equipo de producción y servidores del área.

Asimismo, durante las entrevistas se mencionó la necesidad de cambiar las sillas de oficina, las cuales, debido a los años de servicio, padecen desgaste, lo que provoca malestares musculares y contracturas.

Sistemas de información

El área no cuenta con sistemas informáticos para llevar la operación del proceso.

Valoración de la coordinación de los actores en el proceso

La DGCS se coordina de forma adecuada con otras áreas del TEPJF para la realización de este proceso, específicamente con la DGMSG y con la DGS.

También existe coordinación adecuada con una empresa externa que se encarga de dar el servicio de lenguaje de señas.

Adicionalmente, existe coordinación o comunicación adecuada con el Canal de Justicia TV y con los medios de comunicación que acuden a la sesión pública.

Evaluación de la pertinencia del proceso en el contexto y condiciones en que se desarrolla

La actividad es pertinente en el contexto y condiciones en las que se desarrolla.

Existencia de mecanismos para conocer la satisfacción de usuarios respecto al servicio que se ofrece

No se cuenta con mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios.

Existencia de sistemas de información para el monitoreo

Si bien en la práctica se realiza un monitoreo constante del proceso, no se usan sistemas de información para realizarlo.

4.5 Elaboración de las solicitudes de arte gráfica y visual

El procedimiento del Manual asociado a la actividad de elaborar solicitudes de arte gráfica y visual es denominado “Procedimiento para la Elaboración de Diseño de Imagen Institucional y Materiales Gráficos”.

La elaboración de las solicitudes de arte gráfica y visual es requerida en diferentes actividades o procesos, entre ellos en i. la cobertura de eventos de la Sala Superior, ii. producción de programas de televisión y radio, iii. producción y elaboración de spots de televisión y radio, iv. diseño y seguimiento de imagen en salas regionales, v. elaboración y programación de Tribunas y vi. elaboración de publicaciones en redes sociales. Debido a ello, se puede considerar que la elaboración de solicitudes de arte gráfica y visual es una actividad transversal a varios procesos o actividades.

El actor de la actividad es:

Actores
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Imagen Institucional (Responsable de la actividad) • Dirección de Información (participación marginal en los procesos de los cuales la actividad forma parte) • Dirección de Producción y Difusión (participación marginal en los procesos de los cuales la actividad forma parte)

Fuente: Elaboración propia.

Descripción y límites del proceso y su articulación con otros

El diseño y elaboración de arte gráfica y visual se inicia a partir del envío (por oficio o por correo electrónico) de una solicitud que realizan las unidades responsables a la DGCS.

La solicitud puede ser el diseño de:

- Imagen de eventos
- Campañas internas y externas

- Esquelas
- Inserciones
- Convocatorias
- Licitaciones
- Infografías
- Arte Gráfica
- Artículos promocionales y especiales
- Imagen gráfica para programas de televisión
- Imagen gráfica para el Informe de labores de la Sala Superior
- Elaboración de Tribunas.
- Corrección de estilo del material
- Imagen Institucional (logotipo del TEPJF y su aplicación en diferentes materiales)
- Logotipos especiales previamente autorizados por el Magistrado presidente.

En la entrevista se mencionó que esta actividad se realiza también como parte del proceso de diseño e implementación de las campañas que se planean anualmente con la Presidencia del TEPJF.

La Dirección de Imagen Institucional procede a realizar una propuesta gráfica de la imagen solicitada, conforme a los lineamientos establecidos para el uso y manejo institucional. Una vez que se termina la propuesta de imagen, esta es validada por la Directora y se envía al área que requirió la propuesta gráfica para su visto bueno y aprobación.

Con la validación del área que solicitó el diseño, la Dirección de Imagen Institucional procede a elaborar los materiales gráficos. Una vez finalizados los

materiales gráficos, estos son revisados por la Directora de Imagen y son enviados a las áreas que realizaron la solicitud de diseño.

Externamente, el área solicitante contacta a la Dirección General de Documentación (DGD) para solicitar la impresión del material. En caso de proceder, la DGD envía a la Dirección de Imagen Institucional la aceptación de la solicitud de impresión. Una vez que se cuenta con esta aceptación, la Dirección de Imagen Institucional envía a la DGD los archivos de impresión de los materiales con la imagen que fue seleccionada.

Tabla. Límites, articulación, insumos y productos del proceso de elaboración de las solicitudes de arte gráfica y visual

Proceso/Actividad:		Elaboración de las solicitudes de arte gráfica y visual. (En el Manual de Procedimientos: Elaboración de Diseño de Imagen Institucional y Materiales Gráficos).
Límites	Inicio	Se detectó que el inicio de la actividad inicia por dos vías diferentes: <ul style="list-style-type: none"> • Solicitud de diseño de material gráfico y visual por medio de oficio o correo electrónico. • Como parte del proceso de diseño e implementación de campañas que se planean anualmente con la Presidencia del TEPJF.
	Fin	Diseño gráfico de la imagen solicitada. (Documento gráfico y documento visual con animaciones).
Productos	Productos del Proceso	Archivo de impresión de los materiales con la imagen seleccionada por la unidad solicitante.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	La actividad finaliza con la entrega del producto. Sin embargo, se identifica que esta actividad forma parte de procesos como el de cobertura de eventos, o la producción de programas de televisión, entre otros.

		Debido a ello, una vez que se concluye la entrega del material gráfico y/o visual, continúan los siguientes pasos establecidos en los procesos de los cuales esta actividad forma parte.
--	--	--

Fuente: Elaboración propia.

Valoración sobre la documentación y estandarización del proceso

La actividad se encuentra documentada en el Manual de Procedimientos. Si bien no cuentan con una guía formal para la elaboración del arte gráfica y visual, el personal conoce las características que debe cumplir el producto final y atienden la Guía de Identidad Gráfica y de Publicaciones del TEPJF. Debido a ello, se considera que la actividad se encuentra parcialmente estandarizada.

Valoración sobre lo adecuado del tiempo del proceso y el cumplimiento de tiempos establecidos

En lo general se cumple con los tiempos establecidos para la elaboración del arte gráfica y visual.

Valoración sobre los insumos y recursos

Personal

Sobre los recursos humanos que participan en la elaboración de diseño de imagen institucional y materiales gráficos, se puede observar que son adecuados (en formación y experiencia). Durante las entrevistas se señaló que cuenta con los recursos humanos suficientes para llevar a cabo las actividades que le solicitan.

Cabe señalar que adicional a las 5 personas integrantes de la Dirección de Imagen Institucional, existen 2 personas contratadas por honorarios.

Si bien el personal ha tomado los cursos de capacitación en línea que se ofrecen en el TEPJF, no existen cursos específicos, enfocados a su quehacer de manera particular. Existen necesidades de capacitación en temas específicos para el diseño de imagen institucional y materiales gráficos.

Recursos financieros

Respecto a equipo como teléfono, internet y papelería, no se reportó falta de recursos. Durante la entrevista se reportó que el equipo de cómputo es obsoleto para realizar algunas funciones.

Infraestructura, equipamiento y mobiliario

La Dirección de Imagen Institucional cuenta con instalaciones adecuadas; cada una de las personas que laboran en esta dirección cuenta con un espacio propio, escritorio y computadora.

Sistemas de información

En este proceso no se utilizan sistemas de información.

Valoración de la coordinación de los actores en el proceso

La DGCS se coordina de forma adecuada con las áreas que solicitan los productos que derivan de esta actividad.

Evaluación de la pertinencia del proceso en el contexto y condiciones en que se desarrolla

La actividad es pertinente en el contexto y condiciones en las que se desarrolla.

Existencia de mecanismos para conocer la satisfacción de usuarios respecto al servicio que se ofrece

El proceso no cuenta con mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios. En el trabajo de campo se externa el interés por tener un mecanismo para medir la satisfacción, por lo cual se trabaja actualmente en una encuesta para conocer la satisfacción del área solicitante de Tribunales.

Existencia de sistemas de información para el monitoreo

En esta actividad no se utilizan sistemas de información para el monitoreo.

4.6 Generar publicaciones para su difusión en redes sociales

En el Manual de Procedimientos, esta actividad actualmente está a cargo de la Jefatura de Unidad de Planeación y Difusión, pero no se encuentra vinculada a alguna de las direcciones del área.

Se identifica que esta actividad forma parte de varios procesos, como el de solicitud de cobertura de eventos, producción de programas de televisión y spots, por mencionar algunos. Asimismo, durante las entrevistas, se mencionó que la actividad también deriva de las estrategias de comunicación que realiza la DGCS o de una gira de trabajo.

De acuerdo con el Manual de Procedimientos de la Dirección General de Comunicación Social, la publicación para difusión en redes sociales es llevada a cabo por el “responsable de redes sociales”, a partir de una solicitud que le turna el Jefe de Unidad de Planeación y Difusión.

Cabe señalar que el “responsable de redes sociales” es una persona contratada por honorarios y se apoya solamente de un auxiliar de mandos medios.

El actor de la actividad es:

Actores
<ul style="list-style-type: none"> Jefatura de Unidad de Planeación y Difusión (incluye el puesto “responsable de redes sociales”, contratado por honorarios)

Fuente: Elaboración propia.

Descripción y límites del proceso y su articulación con otros

Debido a que la actividad de realizar publicaciones en redes sociales es transversal a varios procesos de la DGCS, de manera específica, el inicio de esta actividad se detona a partir de las solicitudes que le realizan las diferentes áreas del TEPJF por medio de oficio o correo electrónico.

Estas solicitudes son turnadas al Jefe de Unidad de Planeación y Difusión, quien a su vez distribuye el trabajo entre las diferentes direcciones, con base en sus atribuciones.

En los casos en los que las áreas del TEPJF solicitan apoyo para realizar publicaciones en redes sociales, el “responsable de redes sociales” revisa si el área solicitante proveyó información para realizar la publicación. En caso negativo, procede a generar el contenido.

Cabe señalar que, para realizar las publicaciones en redes sociales, el “responsable de redes sociales” solicita apoyo de otras áreas. En caso de que se requieran materiales gráficos, se apoya de la Dirección de Imagen. Si requiere materiales audiovisuales, se apoya de la Dirección de Producción. Si se solicita información escrita, pide apoyo a la Dirección de Información.

Para realizar sus funciones, el “responsable de redes sociales” cuenta con el apoyo de un auxiliar de mandos medios para generar los contenidos en los formatos requeridos por cada red social. La generación de contenidos consiste en la extracción de información de la publicación que se realizó en *Youtube*, tanto el texto, como el video. Una vez seleccionadas las extracciones, se turna al “responsable de redes sociales”, al Jefe de Unidad de Planeación y Diseño y al Director General para su aprobación.

Una vez que se cuenta con esta aprobación, se envía un correo electrónico, al “responsable de redes sociales” con la instrucción de su publicación en redes sociales.

Es importante mencionar que por cada evento del TEPJF se pueden realizar varias publicaciones en redes sociales y se lleva un registro en Excel de las publicaciones que se realizarán desde que inicia el evento, hasta que concluye. Cabe señalar que es muy frecuente que se realicen publicaciones adicionales de material previamente publicado, a solicitud de las áreas del TEPJF.

A la semana se publican aproximadamente entre 250 y 300 publicaciones en las redes sociales del TEPJF (*Twitter, Facebook, Tik-Tok, etcétera*).

Una vez que se difunde la publicación en las redes sociales, se realiza un monitoreo de esas publicaciones, aspecto que no está contemplado en el Manual de Procedimientos. El monitoreo consiste en dar seguimiento a esas publicaciones en redes sociales con el objetivo de identificar el número de reproducciones, conocer los usuarios que ven las publicaciones y para conocer la utilidad del contenido.

Con la información del monitoreo se presentan i. reportes mensuales de las publicaciones en redes sociales, ii. reporte diario de las publicaciones de los magistrados (el cual se incluye en la síntesis informativa) y iii. reportes específicos que solicitan las áreas.

Tabla. Límites, articulación, insumos y productos de la actividad de generar publicaciones para su difusión en redes sociales

Proceso/Actividad:		Generación de publicaciones para su difusión en redes sociales.
Límites	Inicio	Solicitud para realizar publicaciones en redes sociales institucionales, mediante oficio o correo electrónico.
	Fin	Publicación de contenidos y monitoreo de las publicaciones.
Productos	Productos del Proceso	Publicación en redes sociales. Registro en Excel con las publicaciones. Reportes diarios, mensuales y específicos.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Debido a que se considera que esta es una actividad transversal, la publicación en redes sociales se vincula con procesos como la cobertura de eventos, cobertura de las sesiones públicas de la Sala Superior, Producción de Spots de Radio y Televisión, y Producción de Programas de Televisión. Elaboración de síntesis informativa: Una vez que se realizan las publicaciones y las acciones de monitoreo, se comparte

		<p>con la Dirección de Información el reporte diario de las publicaciones de los magistrados para su inclusión en la Síntesis Informativa del día siguiente.</p> <p>Cobertura de Eventos: En las redes sociales se publica información de los eventos y se comparten las correspondientes fotos. También se comparte la Nota Informativa.</p> <p>Sesiones públicas de la SS: Las sesiones públicas también son difundidas en redes sociales y fotos de la sesión.</p> <p>Producción de Programas de Televisión: Se sube el programa de televisión.</p> <p>Producción y Elaboración de Spots de Televisión y Radio En ocasiones la estrategia incluye la difusión de los spots en las redes sociales.</p>
--	--	--

Fuente: Elaboración propia.

Valoración sobre la documentación y estandarización del proceso

Esta actividad está documentada en el Manual de Procedimientos. Si bien no cuentan con una guía formal sobre los detalles a cuidar en las publicaciones en redes sociales, el personal conoce las características que debe cumplir el producto final. Debido a ello, se considera que esta actividad se encuentra parcialmente estandarizada.

Valoración sobre lo adecuado del tiempo del proceso y el cumplimiento de tiempos establecidos

En lo general se cumplen los tiempos establecidos para realizar las publicaciones en las redes sociales. Sin embargo, en las entrevistas el personal mencionó que en algunas ocasiones existe una demora en la decisión de publicar o no un contenido determinado en las redes sociales.

Valoración sobre los insumos y recursos

Personal

Los recursos humanos son adecuados, pues tienen el perfil y la experiencia necesaria para llevar a cabo sus responsabilidades.

Actualmente tres personas realizan esta actividad, dos de ellas con plaza en el TEPJF (el Jefe de Unidad y el Auxiliar de Mandos Medios) y una persona más contratada por honorarios (que tiene funciones equivalentes a las de nivel Dirección).

Recursos financieros

En las entrevistas se mencionó que se requieren recursos financieros para crear un área que se encargue de llevar las publicaciones del TEPJF en redes sociales.

Infraestructura, equipamiento y mobiliario

El área cuenta con los espacios, equipamiento y mobiliario adecuados.

Sistemas de información

Durante las entrevistas se comentó que se requiere un sistema de monitoreo de las redes sociales que sea óptimo y que contribuya a disminuir el tiempo que conlleva realizar esta actividad y se eviten errores en el llenado de las bitácoras de monitoreo.

De igual manera, se mencionó que se presentan demoras para subir las publicaciones en las plataformas, debido a la velocidad de la red del TEPJF.

Valoración de la coordinación de los actores en el proceso

La DGCS se coordina de forma adecuada con las áreas que solicitan los productos que derivan de esta actividad.

Evaluación de la pertinencia de la actividad en el contexto y condiciones en que se desarrolla

La actividad es pertinente en el contexto y condiciones en las que se desarrolla.

Existencia de mecanismos para conocer la satisfacción de usuarios respecto al servicio que se ofrece

El proceso no cuenta con mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios. Durante las entrevistas se mencionó el interés por tener un mecanismo para medir la satisfacción.

Existencia de sistemas de información para el monitoreo

En este proceso no se utilizan sistemas de información para el monitoreo.

4.7 Elaboración de material audiovisual y fotográfico

La actividad de elaborar el material audiovisual y fotográfico está vinculada al “Procedimiento para la Producción y Elaboración de Spots de Televisión y Radio”.

Se identifica que este proceso en realidad es una actividad, la cual se realiza de manera transversal a varios procesos. Por ejemplo, se elabora material audiovisual y fotográfico en i. el proceso de cobertura de las sesiones públicas de la Sala Superior (fotografías), ii. en eventos (notas informativas), iii. comisiones, iv. en solicitudes específicas sobre la promoción o difusión de algunas tareas o campañas (por ejemplo, la DGRIN solicitó elaborar spots del Tribunal Infantil; la Escuela Judicial a veces solicita cápsulas para difundir su oferta educativa).

También se puede entender que, dejando de lado la generación del material fotográfico, la actividad de elaborar material audiovisual es parte del proceso de producir y elaborar spots de televisión y radio.

El actor de la actividad es:

Actores
<ul style="list-style-type: none"> Dirección de Producción y Difusión

Fuente: Elaboración propia.

Descripción y límites del proceso y su articulación con otros.

Las solicitudes de elaborar material audiovisual pueden llegar por medio de oficios o por instrucción del Director General.

En el caso de la elaboración del material audiovisual, en algunas ocasiones las áreas proveen cierta información con la cual la DGCS elabora una propuesta de contenido y se elabora un guion, ya sea por parte de la Dirección de Imagen o por parte de la Dirección de Producción y Difusión, dependiendo de si es un spot institucional o si es una videocápsula que solicite alguna área.

La propuesta de guion es revisada por el Director del Área y se remite al Director General para su aprobación para entonces proceder a grabar el audio. Una vez que se realizó la grabación de audio, se realiza la postproducción de audio y video y se genera la grabación final en el formato que se requiera. Este producto final se entrega al Director General para su visto bueno y posteriormente se envía al área que lo solicitó.

La duración que tienen los materiales es variada. Por ejemplo, las Notas Informativas derivadas de las sesiones públicas de la Sala Superior tienen una duración máxima de 1.30 min. Una vez que se tiene esta grabación, es enviada en redes y al Canal de Justicia TV. Las cápsulas informativas internas pueden durar 3 minutos. Los Spots institucionales para Campañas deben durar 30 segundos.

Cabe señalar que el tiempo que toma en realizar los materiales audiovisuales varía dependiendo de si se cuenta con el material necesario para realizar el video. El proceso de elaborar spots institucionales puede tomar entre 3 días y una semana, incluyendo los tiempos de generación de la idea creativa, búsqueda de imágenes, grabación y post-producción. En ocasiones les han solicitado spots urgentes, los cuales se han podido realizar entre 1 y 2 días, teniendo información de las áreas.

Respecto a la generación de material fotográfico, esta es una actividad que se realiza en todos los procesos, desde eventos institucionales, jurisdiccionales, académicos, comités o eventos administrativos. Como parte de las políticas del TEPJF, se requieren testimoniales gráficos de todos los eventos.

La solicitud de toma de fotografías puede llegar, debido a la urgencia, por medio de una llamada telefónica y por *WhatsApp*. Este material tan pronto se toma, inmediatamente después es enviado por *WhatsApp* o por email al Director General, quien autoriza el material para su difusión en redes sociales o para compartirlo con los medios de comunicación. En algunas ocasiones se editan las fotografías; posteriormente, se depura el material que no se utilizó y se archiva el material por fecha y evento en la fototeca.

Entre los contratiempos señalados están los daños en las tarjetas en las que se graba en material, lo cual en la mayoría de las veces se debe al uso. Otro contratiempo es la dificultad de enviar el material debido a que no hay señal de Internet. Un contratiempo adicional ha sido llegar tarde al evento debido a múltiples factores.

Otro contratiempo ha sido el no poder hacer uso del archivo del material audiovisual debido a que el servidor se apagó por falta de energía eléctrica. Poner en funcionamiento de nuevo al servidor puede tomar un día.

Tabla. Límites, articulación, insumos y productos del proceso de elaboración de material audiovisual y fotográfico

Proceso/Actividad:		Elaboración de material audiovisual y fotográfico.
Límites	Inicio	Solicitud por medio de oficio o instrucción del Director General.
	Fin	Entrega del material audiovisual o fotográfico.
Productos	Productos del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Guion del material audiovisual. • Nota Informativa. • Spots Institucionales. • Fotografías.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	<p>La actividad de generar material audiovisual y fotográfico termina cuando se entrega su producto.</p> <p>Sin embargo, se identifica que la generación de material audiovisual y fotográfico es una actividad transversal a varios procesos, como la cobertura de las sesiones públicas de la Sala Superior y cobertura de eventos. Por lo anterior, una vez que se finaliza el material audiovisual o fotográfico, continúan las acciones asociadas a los procesos mencionados.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Documentación y estandarización

En el Manual el nombre del procedimiento vinculado a la actividad de elaborar material audiovisual y fotográfico es “Procedimiento para la Producción y Elaboración de Spots de Televisión y Radio”.

Si bien en esta actividad no se cuenta con una guía formal sobre los detalles a cuidar en la elaboración de material audiovisual y fotográfico, el personal conoce perfectamente las características que debe cumplir el producto final. Debido a ello, se considera que esta actividad es del conocimiento del personal y se encuentra parcialmente estandarizada.

Valoración sobre los insumos y recursos

Personal

Durante las entrevistas se mencionó la necesidad de contar con personal adicional, debido a que el área realiza varias actividades que demanda la disponibilidad de personal al mismo tiempo.

Todo el personal que realiza este proceso tiene bastante experiencia y cumplen con el perfil de sus puestos. Sin embargo, frecuentemente esta área tiene la particularidad de que, además de realizar las tareas que corresponden a su puesto, realizan otras tareas. Ello debido a las necesidades del área de cubrir todas las funciones de todos los eventos del día a día.

Por otra parte, se requiere capacitación específica en fotografía digital, edición y postproducción de fotografía y animación.

Recursos financieros

Durante la reunión se mencionó la necesidad de contar con personal adicional para atender las diferentes tareas y eventos del TEPJF.

Respecto a equipo como teléfono, internet y papelería, no se reportó falta de recursos. Sin embargo, debido a la naturaleza de los equipos que utilizan en la DGCS, se requiere su renovación periódica, aproximadamente cada 5 años.

Infraestructura, equipamiento y mobiliario

Debido a la naturaleza de los equipos que utilizan en la DGCS, se requiere su renovación periódica, aproximadamente cada 5 años. Después de ese tiempo, se dificulta realizar la edición de fotografía, postproducción, etc.

Sistemas de información

El área no cuenta con sistemas informáticos para llevar la operación del proceso.

Valoración de la coordinación de los actores en el proceso

En esta actividad se da una coordinación muy cercana entre la Dirección de Producción y Difusión y la Dirección de Imagen.

Evaluación de la pertinencia del proceso en el contexto y condiciones en que se desarrolla

La actividad es pertinente en el contexto y condiciones en las que se desarrolla.

Existencia de mecanismos para conocer la satisfacción de usuarios respecto al servicio que se ofrece

El proceso no cuenta con mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios.

Existencia de sistemas de información para el monitoreo

En este proceso no se utilizan sistemas de información para el monitoreo.

4.8 Producir y difundir programas de radio y televisión

Este procedimiento consiste en la producción de programas de televisión y radio. Los programas de televisión pueden tener una duración de hasta 30 minutos, y los de radio, de entre 10 y 15 minutos.

Cabe señalar que el procedimiento de producir y difundir programas de radio y televisión es muy parecido al procedimiento para la “Producción y Elaboración de Spots de Televisión y Radio”, el cual consiste en realizar spots, los cuales son videos promocionales que tienen una duración aproximada de 30 segundos.

Los actores del procedimiento son:

Actores
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Producción y Difusión (responsable) • Dirección de Imagen Institucional (participación marginal)

Fuente: Elaboración propia.

Descripción y límites del procedimiento y su articulación con otros

Con base en las entrevistas, se identificó que el procedimiento inicia por dos fuentes: i. planeación anual que la DGCS realiza con la Presidencia del TEPJF, y ii). solicitud de las diferentes áreas del TEPJF, y está compuesto por tres etapas i. planeación y preproducción, ii. producción y iii. postproducción.

Planeación y preproducción

Anualmente la DGCS elabora un calendario de las campañas que se realizarán. Estas campañas se definen con base en los ejes estratégicos que indica la Presidencia del TEPJF. Con base en ello se diseña la propuesta de programas de radio y televisión.

Si el proceso inicia a partir de una solicitud de alguna área del TEPJF, la DGCS recibe por oficio y correo electrónico dicha petición.

Actualmente, los programas existentes son: i. Justicia Electoral a la Semana (derivado de la planeación anual), ii. Rubro y Texto (Solicitud de la DGJSC), y iii. La cocina con el Tribunal Electoral (Solicitud de la EJE).

Para la elaboración de estos programas de radio y televisión, se crea la propuesta de identidad de cada programa y se elaboran cortinillas, plecas y cintillos, con el apoyo de la Dirección de Imagen Institucional. La propuesta o proyecto del programa incluye el tema, el guion, el contenido, el formato, los invitados, la duración, el lugar de grabación, la escenografía y el objetivo. Dicha propuesta se envía al Jefe de Unidad y al Director General para su revisión y aprobación.

Cuando la Dirección General aprueba la propuesta de programa, se procede a enviar las invitaciones a las personas que participarán en el mismo. La invitación puede ser para participar de manera presencial o de manera virtual.

Como parte de las acciones iniciales del proceso se encuentra la elaboración de la propuesta de preguntas para el invitado, por parte de la conductora. Esta propuesta es revisada y aprobada por el Director General y el Jefe de Unidad.

La conductora también elabora una propuesta de "intercorte", la cual consiste en una cápsula breve con información relevante del tema del programa que aparece entre las dos secciones de la transmisión del programa. Cabe señalar que en esta acción participa la Dirección de Información

Es importante señalar que la conductora realiza un acercamiento previo a la grabación con la persona invitada, con el fin de generar confianza y asegurarse de que están claras las preguntas que se desarrollarán durante la grabación.

Adicionalmente, la conductora también elabora una ficha técnica con la información de la preproducción, la cual es aprobada por la Directora de Información y por el Director de Producción y Difusión.

Producción

La producción de un programa comienza en el momento en el que el personal de la DGCS se presenta en el estudio y la cabina para grabarlo. Participan la conductora, camarógrafos, ingenieros de audio y video y la persona que maneja el *switcher*. El contenido de los programas se planea y redacta de forma previa al día de la grabación y es revisado y aprobado por el Jefe de Unidad y el Director General.

Previo a la grabación, el Director de Producción y Difusión supervisa que el equipo esté funcionando correctamente y se encuentre todo listo para iniciar la grabación.

Cabe señalar que el personal de la Dirección de Producción y Difusión realiza, de manera paralela otras actividades como la cobertura de eventos. Por ejemplo, durante la observación no participante, se pudo observar que el equipo de cabina estaba atendiendo i. la transmisión de un seminario de temas electorales, ii. la transmisión de una máster class, y iii, la cobertura de la Feria Internacional del Libro.

Respecto a los programas de radio, la producción es diferente, ya que no se requieren cámaras, lo cual implica que el personal de video (ingenieros de audio y camarógrafos) no se involucre en esta actividad. La mayoría de los programas de radio que produce el área son podcast que tienen una duración aproximada de 13 minutos.

Es importante mencionar que en la producción de un programa de radio, la preproducción y producción están a cargo del personal del área que requiere el servicio. El personal de la Dirección de Producción y Difusión únicamente se involucra en la edición del programa. Una vez que se editan los programas de radio, se transmiten en los espacios que administra la Dirección General de Radio, Televisión y Cinematografía.

Cabe mencionar que, la DGCS no produce programas de radio formalmente, ya que se encuentran en espera de la aprobación de los proyectos.

Edición y postproducción

En el caso de los programas de televisión, el área de edición y postproducción de la DGCS se encarga de su edición, así como de colocar cortinillas, plecas y cintillos. Es importante que el personal de postproducción cuente con la ficha técnica que se generó en la preproducción del programa porque de ese documento obtienen la información que se requiere para generar el material señalado. En caso de requerir imágenes, se solicita a la Dirección de Imagen los insumos necesarios para insertarlos en el video.

El área de edición y postproducción elabora el programa máster en formato MP4 y lo envía a la conductora en una liga de *We Transfer*, quien a su vez lo envía al Director de Producción y Difusión y a la Directora de Información para su revisión.

Una vez revisado por ambos directores, es enviado al Jefe de Unidad y al Director General para su revisión y aprobación. Posteriormente, el programa se guarda en formato XDiCam y se actualiza la ficha técnica que se generó con la información del programa, la cual incluye nombre, duración y fecha de transmisión.

El programa es enviado a través de mensajería al Canal de Justicia TV para su posterior transmisión. También es subido a *Youtube* y se comparte, en redes sociales, el sitio donde se encontrará el programa grabado.

Cabe señalar que el tiempo aproximado de la edición y postproducción de un programa depende de la duración de éste y de la edición que se le requiera hacer. Por ejemplo, la edición del programa de Justicia Electoral a la Semana puede tomar entre 4 y 5 horas. Una vez que se editan los programas, la duración de transmisión aproximada es de 30 minutos.

Todo el material se resguarda en la videoteca y fototeca de la DGCS. A partir del 2009, el material se digitaliza y se resguarda en el servidor del TEPJF. Asimismo, los programas se resguardan en la nube de la Internet.

Tabla. Límites, articulación, insumos y productos del procedimiento de producir y difundir programas de radio y televisión

Proceso/Procedimiento/Actividad:		Producir y difundir programas de radio y televisión.
Límites	Inicio	El Manual no especifica qué detona el inicio del proceso. Con base en esta investigación, se identifica que hay 2 factores que lo detonan: <ul style="list-style-type: none"> • Planeación anual con la Presidencia del TEPJF • Solicitud de las áreas del TEPJF.
	Fin	Envío de programas grabados a Canal de Justicia TV y a <i>Youtube</i> . Entrega de las grabaciones a las áreas solicitantes. Envío al área de redes sociales para su difusión en las redes sociales.
Productos	Productos del Proceso	<ul style="list-style-type: none"> • Programas de radio y televisión grabados en determinados formatos (Máster final del programa). • Fotos.
	¿Sirven de insumo para el proceso siguiente?	Los productos del proceso se envían al área de redes sociales para su publicación, por lo que se vinculan con la actividad de publicación en redes sociales.

Fuente: Elaboración propia.

Casi todas las grabaciones se realizan dentro del estudio; sin embargo, en caso de que se requieran grabaciones fuera de él, como por ejemplo, en áreas verdes o en algún otro lugar de los inmuebles del TEPJF, el personal se coordina con la DGS y la DGMSG para el apoyo técnico.

Valoración sobre la documentación y estandarización del proceso

De acuerdo con la investigación, el detalle del proceso es del conocimiento de todas las personas que realizan la producción de programas de radio y televisión.

Si bien no cuentan con una guía formal, el personal conoce perfectamente el detalle de las actividades que realizan en este proceso. Debido a ello, este proceso se encuentra parcialmente estandarizado.

Valoración sobre lo adecuado del tiempo del proceso y el cumplimiento de tiempos establecidos

La programación de las actividades de este proceso se realiza de acuerdo con la planeación que se hace de los programas de radio y televisión.

Valoración sobre los insumos y recursos

Personal

Sobre los recursos humanos que participan en este proceso, se pudo observar que son adecuados (en formación y experiencia).

Si bien el personal ha tomado los cursos de capacitación en línea que se ofrecen en el TEPJF, no existen cursos específicos, enfocados a su quehacer de manera particular. Existen necesidades de capacitación en temas específicos del proceso.

Recursos financieros

Los recursos financieros de este proceso han sido suficientes.

Actualmente se identifica, la necesidad de actualizar o sustituir equipamiento que forma parte de este proceso, como escenografía física y cámaras fotográficas.

Infraestructura, equipamiento y mobiliario

Si bien se cuentan con espacios para realizar las actividades de este proceso, se identifica que, en algunos casos, estos son muy reducidos. Se requiere, además, la renovación de la escenografía física y cámaras fotográficas.

Se expuso que, en ocasiones, han tenido contratiempos con el servicio de luz eléctrica.

Sistemas de información

En este proceso no se utilizan sistemas de información.

Valoración de la coordinación de los actores en el proceso

La coordinación con las otras direcciones de la DGCS es adecuada. De igual manera, existe una coordinación adecuada con la DGMSG, la DGS y con las áreas del TEPJF que solicitan el servicio.

Evaluación de la pertinencia del proceso en el contexto y condiciones en que se desarrolla

El proceso es pertinente en el contexto y condiciones en las que se desarrolla.

Existencia de mecanismos para conocer la satisfacción de usuarios respecto al servicio que se ofrece

El proceso no cuenta con mecanismos para conocer la satisfacción de los usuarios.

Existencia de sistemas de información para el monitoreo

En este proceso no se utilizan sistemas de información para el monitoreo.

V. HALLAZGOS Y RESULTADOS

En esta sección se presentan los hallazgos de la evaluación del programa, los cuales fueron obtenidos a partir de la documentación entregada por la DGCS y en lo mencionado en las entrevistas sostenidas. En primer lugar, se presenta una valoración global de la gestión operativa del programa. En segundo lugar, se presentan las fortalezas y debilidades globales del programa, las cuales son a su vez un gran resumen de los hallazgos sobre cómo se encuentra la gestión operativa. Se adiciona también una sección de amenazas y otra de oportunidades. En la parte final del capítulo se presentan los hallazgos puntuales por proceso.

Es importante mencionar que se identificó que las actividades contempladas en el Programa de Comunicación Social no incluyen la totalidad de las actividades o procesos que lleva a cabo la DGCS, por lo que estos hallazgos deben tomar este hecho en consideración.

Valoración del grado de consolidación operativa

A partir de la investigación de gabinete, de las encuestas aplicadas y del trabajo de campo, se llegó a la conclusión de que las actividades del Programa de Comunicación Social están documentadas, tienen cierto grado de estandarización y son del conocimiento del personal operativo.

La supervisión constante y el análisis de los sucesos presentados durante la operación les permiten identificar las áreas de mejora e implementar medidas para evitar que se presenten el mismo tipo de contratiempos. Sin embargo, no se documenta, por lo que no es posible conocer el seguimiento de las acciones de mejora implementadas.

Si bien el Programa de Comunicación Social 2022 cuenta con algunos indicadores sobre el cumplimiento de sus actividades, no existe un sistema de información para el monitoreo formal en las diferentes etapas de las actividades o procesos.

No existen sistemas informáticos de monitoreo, por lo que el monitoreo se realiza, en algunos casos, de forma "manual" y constante durante la ejecución de los

procesos o actividades y se tiene conocimiento del avance en el logro de las actividades.

Además, debido a que el Programa de Comunicación Social no es un programa estratégico, no cuenta con: i. un diagnóstico, ii. identificación de su población objetivo y población atendida, iii. Matriz de Indicadores para Resultados.

Las actividades contempladas en el Programa de Comunicación Social son operativas; es decir, corresponden a actividades que se realizan en su día a día. Debido a ello, este Programa contiene actividades que están incluidas en el Programa Anual de Trabajo y en las Líneas de Trabajo.

A continuación, se presenta una Tabla con la valoración de los procesos en su conjunto bajo una escala cualitativa con las categorías: Sí, Parcial, y No. Debido a que se requiere una valoración promedio de todos los procesos, se realizó una escala de 1 a 5, con las siguientes equivalencias:

Tabla. Escala para la valoración de la consolidación operativa de las actividades o procesos

Definición específica del criterio de valoración	Grado de consolidación en términos cualitativos	Valoración numérica
Sí cumple totalmente el criterio	Sí	5
Cumple casi en su totalidad el criterio	Sí	4
Cumple parcialmente el criterio	Parcial	3
No cumple el criterio, pero existen algunos elementos incipientes del aspecto valorado	No	2
No cumple en absoluto el criterio	No	1

El re-escalamiento de valores numéricos al de consolidación en términos cualitativos se considera con los siguientes rangos:

- De 1 a 2 puntos es NO está consolidado ese criterio en el programa.
- Mayor a 2 y menor a 4 está PARCIALMENTE consolidado ese criterio en el programa.
- Mayor a 4 y menor o igual a 5 puntos es SÍ está consolidado ese criterio en el programa.

A continuación, se presenta el grado de consolidación de cada uno de los aspectos evaluados para cada actividad o proceso y luego los valores promedio.

Tabla. Grado de consolidación operativa de las actividades o procesos

#	Actividad / Proceso	El proceso o actividad está documentado	Los manuales son de conocimiento del personal	El proceso está estandarizado	Cuenta con un sistema de monitoreo	Se tienen mecanismos de mejora
1	Elaborar y publicar comunicados de prensa	Parcial (3), requieren algunas precisiones en el Manual y contar internamente con procedimientos, guías, etc.	Sí (4)	Parcial (3)	No (2)	Parcial (3) pero no de manera formal y no están documentados
2	Elaborar la síntesis informativa	Parcial (3), requieren algunas precisiones en el Manual y contar internamente con procedimientos, guías, etc.	Sí (4)	Parcial (3)	No (2)	Parcial (3) pero no de manera formal y no están documentados
3	Realizar el monitoreo de noticiarios	Parcial (3), requieren algunas precisiones en el Manual y contar internamente con procedimientos, guías, etc.	Sí (4)	Parcial (3)	No (2)	Parcial (3) pero no de manera formal y no están documentados
4	Cobertura de solicitudes de sesiones públicas de la SS	Parcial (3), requieren algunas precisiones en el Manual y contar internamente con procedimientos, guías, etc.	Sí (4)	Parcial (3)	No (2)	Parcial (3) pero no de manera formal y no están documentados
5	Solicitudes de arte gráfica y visual	Parcial (3), requieren algunas precisiones en el Manual y contar internamente con	Sí (4)	Parcial (3)	No (2)	Parcial (3) pero no de manera formal y no están documentados

#	Actividad / Proceso	El proceso o actividad está documentado	Los manuales son de conocimiento del personal	El proceso está estandarizado	Cuenta con un sistema de monitoreo	Se tienen mecanismos de mejora
		procedimientos, guías, etc.				
6	Publicaciones para difusión en redes sociales	Parcial (3), requieren algunas precisiones en el Manual y contar internamente con procedimientos, guías, etc.	Sí (4)	Parcial (3)	No (2)	Parcial (3) pero no de manera formal y no están documentados
7	Elaborar material audiovisual y fotográfico	Parcial (3), requieren algunas precisiones en el Manual y contar internamente con procedimientos, guías, etc.	Sí (4)	Parcial (3)	No (2)	Parcial (3) pero no de manera formal y no están documentados
8	Producir y difundir programas de radio y televisión	Parcial (3), requieren algunas precisiones en el Manual y contar internamente con procedimientos, guías, etc.	Sí (4)	Parcial (3)	No (2)	Parcial (3) pero no de manera formal y no están documentados
PROMEDIO		3	4	3	2	3

Fuente: Elaboración propia.

Nota: Para efectos de esta evaluación se provee una calificación a todas las actividades del Programa de Comunicación Social. Sin embargo, quizás algunas de ellas se integrarán en procesos relacionados.

El promedio total fue de 3, lo que equivale a un grado de consolidación parcial.

Tabla. Grado de consolidación operativa de programa

Criterio de valoración	Sí	Parcial-mente	No	NA	Comentarios
1) Si existen documentos que normen los procesos		Parcial (3)			Prácticamente todas las actividades o procesos del PCS están documentadas en el Manual de Procedimientos. Se recomienda contar con procedimientos, guías, formatos, políticas, etc.
2) Si son del conocimiento de todos los operadores los procesos que están documentados	Sí (4)				Todos las actividades y procesos del PCS son del conocimiento del personal operativo.

Criterio de valoración	Sí	Parcial-mente	No	NA	Comentarios
3) Si los procesos están estandarizados, es decir, son utilizados por todas instancias ejecutoras		Parcial (3)			Los procesos están parcialmente estandarizados.
4) Si se cuenta con un sistema de monitoreo e indicadores de gestión			No (2)		Se cuenta con algunos indicadores de gestión, pero no se cuenta con un sistema de monitoreo.
5) Si se cuenta con mecanismos para la implementación sistemática de mejoras		Parcial (3)			El personal directivo realiza seguimiento de algunos indicadores de la ejecución de las actividades y va implementando mejoras. La implementación de mejoras no se realiza de manera formal.
Grado de consolidación operativa	El grado de consolidación operativa del Programa es 3.				

Fuente: Elaboración propia.

Esta evaluación se realizó tomando en cuenta la metodología que utiliza CONEVAL, pero adaptando la evaluación de acuerdo con el grado de maduración que tienen los programas en el TEPJF.

Grado de articulación entre actividades o procesos y hacia el cumplimiento de metas y objetivos del programa

El análisis del presente documento corresponde exclusivamente a las actividades o procesos incluidos en el Programa de Comunicación Social 2022. Debido a ello no es posible realizar el análisis de la articulación de todos los procesos existentes en la DGCS. Sin embargo, sí existe articulación entre las actividades o procesos del PCS.

El Programa tiene como Objetivo cumplir con las atribuciones establecidas en el artículo 196 del Reglamento Interno del TEPJF, relativo a planear, diseñar y dirigir las políticas de comunicación institucional para una mejor difusión, comprensión de los derechos político-electorales y del sistema de justicia electoral. Se identificó

que las actividades contenidas en el PCS contribuyen al cumplimiento de las atribuciones establecidas en la normativa.

Como parte de la articulación y vinculación de procesos, se identificó que existen actividades del Programa de Comunicación Social que están vinculadas a otras actividades o procesos y estos, a su vez, pueden, en algunas ocasiones, ser parte de un proceso mayor. Por ejemplo, la actividad de elaborar la “Síntesis Informativa” puede ser parte del proceso de “Monitoreo de Noticiarios”.

Otro ejemplo es el de la elaboración de los boletines o comunicados de prensa”, los cuales constituyen un producto de los procesos i. Cobertura de las Sesiones Públicas de la Sala Superior y del ii. Cobertura de Eventos.

Cabe mencionar que la actividad “Cobertura de Solicitudes de Sesiones Públicas de la Sala Superior, Comités, Comisiones, Eventos de Capacitación y Difusión”, establecida así en el Programa de Comunicación Social 2022, en realidad, es un conjunto de procesos diferentes.

El proceso de “Elaborar material audiovisual y fotográfico” es una actividad transversal a varios procesos. Por ejemplo, la toma de fotografías se realiza durante la cobertura de las Sesiones Públicas de la Sala Superior, durante las comisiones, y en la cobertura de eventos. De igual manera, el material audiovisual se elabora en el proceso de las Sesiones Públicas de la Sala Superior y en la cobertura de eventos.

Las solicitudes de arte gráfica y visual, igualmente, forman parte del proceso de cobertura de eventos y del proceso de producción de programas de televisión.

A continuación, se procede a la sección de fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades.

Fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades del programa

a) Fortalezas

- El personal de las distintas direcciones que forman parte de la DGCS tiene el perfil para desempeñar sus actividades y cuentan con la suficiente

experiencia, tanto previa y como en el TEPJF, para realizar los procesos sustantivos del área. Debido a esta experiencia, el trabajo es realizado parcialmente estandarizado. Además, con base en las entrevistas, se pudo observar que el personal de la DGCS es muy comprometido, le gusta mucho las actividades que realiza. Ello afecta positivamente en el cumplimiento de la carga de trabajo del área y quizás esta característica constituye la fortaleza más importante identificada en las actividades o procesos de la DGCS.

- La DGCS cuenta con una estructura organizacional en la que están definidas las atribuciones de cada área. Intervienen la Dirección de Información, la Dirección de Producción y Difusión y la Dirección de Imagen Institucional en la generación de los productos o servicios.
- El personal es muy versátil. Conocen y realizan actividades que corresponden a otros puestos, lo cual es de utilidad y necesidad para atender la carga de trabajo de la DGCS.

b) Debilidades

- En el Reglamento Interno vigente se proveen las atribuciones de la DGCS. Sin embargo, en el Acuerdo General de Administración requiere actualizarse pues se enuncian como CGCS.
- A pesar de que se identificó que la DGCS cuenta con una estructura organizacional en la que están definidas las atribuciones de la Dirección de Información, la Dirección de Producción y Difusión y la Dirección de Imagen Institucional, en el Manual de Procedimientos se menciona al "área de redes sociales", la cual es inexistente en el organigrama de la DGCS. Actualmente esas funciones son realizadas por tres personas: i. el Jefe de Unidad de Planeación y Difusión, ii. una persona contratada por honorarios y iii. un auxiliar de mandos medios, el cual sí está contratado por el TEPJF.
- Si bien en el Manual de Procedimientos se incluyen, en algunos casos, anexos con cierto detalle de la actividad, no se incluyen guías, procedimientos, políticas, formatos etc.

- Valorar si las actividades contenidas en el Manual de Procedimientos se pueden incorporar como parte de otros procesos.
- En el Manual de Procedimientos se observan varios detalles en la metodología usada en la redacción:
 - El uso de la voz pasiva, en lugar en la voz activa.
 - Uso del mismo verbo para indicar acciones que realizan diferentes personas con cargos y responsabilidades diferentes. Es decir, la redacción no está reflejando la jerárquica de quien realiza la acción. De igual manera, no se observa cómo una instrucción se va “bajando” o “aterrizando” operativamente entre el personal participante.
 - Se hace referencia a puestos que no están en el Diagrama de puestos de la DGCS.
 - No se incluye la acción que detona el inicio del proceso en la DGCS.
- En algunos procesos se identifica que las direcciones realizan o elaboran varios productos, lo cuales no están reflejados en el Manual de Procedimientos. Este hecho es de suma importancia si tomamos en consideración el tiempo que el personal dedica para su elaboración.
- Existen algunas actividades, como el “seguimiento y evaluación de la información sobre el TEPJF que sea difundida en los medios de comunicación”, las cuales están contempladas en la normativa (en el artículo 136, fracción VII del Acuerdo General de Administración) y se llevan a cabo en la práctica, pero no se ven reflejadas en el Manual de Procedimientos.
- Debido a que el Programa de Comunicación Social es un símil del Programa Anual de Trabajo, su enfoque es operativo, está dirigido al cumplimiento de las atribuciones establecidas en la Ley.
Debido a ello, no es un programa estratégico en el que se defina el problema público al que debe atender, el objetivo general, su población objetivo, así como su Matriz de Indicadores para Resultados.

- La DGCS es un área reactiva que pretende atender todas y cada una de las solicitudes que recibe. Ello ocasiona saturación de trabajo y de horarios laborales de su personal.
- Existe personal operativo contratado por honorarios, lo que ocasiona cierta vulnerabilidad en el área.
- En las entrevistas realizadas, se señaló repetidamente la necesidad de contar con personal adicional en las tres direcciones que forman parte de la DGCS.
- Si bien el personal ha recibido algún tipo de capacitación, no ha recibido capacitación en las actividades propias de la DGCS.
- Las instalaciones se identificaron como funcionales y adecuadas por la mayoría del personal; sin embargo, algunas personas señalaron tener espacios reducidos y abiertos, lo que ocasiona interferencia de voces.
- El servicio de internet, en ocasiones, es intermitente, lo que ha llegado a dificultar algunas actividades de la DGCS. Además, por la naturaleza del área, se requiere constantemente renovación de equipos de audio, video y computadoras.
- Si bien existen indicadores para la medición y seguimiento de algunas actividades, no se cuenta con un sistema de información para el monitoreo de manera formal.
Tampoco se tiene documentado cuánto tiempo se tardan en generar los productos de inicio a fin.
- Si bien en la práctica existe un monitoreo sobre el avance de las actividades o procesos de los cuales se generan productos, no existe, de manera formal, un sistema de monitoreo de procesos.
- No se cuenta con encuestas de satisfacción en las actividades asociadas al Programa de Comunicación Social.

c) Oportunidades

- El uso de tecnologías de la información puede contribuir a hacer eficiente algunas actividades o procesos.

d) Amenazas

- Cambios constantes en la tecnología ocasiona que la infraestructura tecnológica con la que cuenta la DGCS se vuelva, en un periodo breve de tiempo, obsoleta o incompatible con los equipos disponibles.
- Reducción en el presupuesto del TEPJF podría ocasionar la reducción de los recursos en diferentes áreas, lo que a su vez podría dificultar la actualización del equipo tecnológico, o la contratación de personal que actualmente se encuentra por honorarios en la DGCS.
- En año electoral, las notas periodísticas vinculadas con el quehacer del TEPJF se podrían incrementar, lo cual, a su vez, podría incrementar la comunicación con los medios de información y, por lo tanto, el trabajo en la DGCS.
- La iniciativa de reforma de la Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación podría afectar los recursos económicos presupuestados para el 2024 y años subsecuentes, lo que ocasionaría un ajuste en la distribución interna de los recursos.
- Caída del portal de la empresa que provee el servicio de consulta de los periódicos y sus notas informativas.

Hallazgos sobre la pertinencia al contexto y el grado de coordinación entre actores

- Para atender las diversas solicitudes y ante la necesidad de personal adicional, la DGCS ha implementado medidas alternativas para atender esas solicitudes. Entre ellas, distribuir las tareas entre el personal disponible y tomando en consideración los diferentes eventos a atender. En la DGCS se procede a asignar

tareas diferentes a las del puesto que ocupa su personal, con el objetivo que cubrir las necesidades de todas las solicitudes que reciben.

- Para el desarrollo de sus actividades y procesos, la DGCS se coordina internamente con sus direcciones y externamente con otras áreas, destacando la coordinación con el Canal de Justicia TV para el envío de la señal en vivo o la grabación de las sesiones públicas de la Sala Superior.
- Durante la pandemia se implementaron algunas actividades desde casa como una forma de adaptarse a las circunstancias de ese momento.

Hallazgos por actividad o proceso del PCS 2022

1. Elaborar y publicar comunicados de prensa

- La actividad está documentada en el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Comunicación Social*.

Se identifica que esta actividad forma parte del proceso de cobertura de las sesiones públicas de la Sala Superior y del proceso de cobertura de eventos institucionales públicos.

- Respecto al Manual de Procedimientos:
 - No existe un formato preestablecido, que vaya acompañando el oficio de la solicitud, en el que las áreas indiquen con certeza y anticipación si se requerirá boletín de prensa.
 - No incluye el proceso de validación del boletín que realiza el área que solicitó la cobertura del evento.
 - No se cuenta con un formato específico para el envío de la información por parte de las áreas organizadoras del evento, para la elaboración del boletín de prensa
 - No existe una guía para hacer el boletín de prensa.
 - Existen varios productos que se generan de manera paralela a esta actividad, las cuales no forman parte de la elaboración de los boletines de

prensa y que tampoco se observa que estén vinculados a otras actividades o procesos del Manual de Procedimientos.

- La actividad documentada es del conocimiento del personal y se encuentra parcialmente estandarizada.
- El personal que realiza esta actividad ejecuta otras más de manera paralela a la elaboración de los boletines de prensa.
- No es posible conocer el seguimiento de las acciones de mejora implementadas, debido a que no son documentadas.
- Los recursos humanos son adecuados, pues tienen el perfil y la experiencia necesaria para llevar a cabo sus responsabilidades.
- Durante las entrevistas se expuso la necesidad de contar con personal adicional debido a la carga de trabajo del área.
- Si bien el personal ha recibido capacitación, ésta no ha sido en temas específicos del área.
- La infraestructura e instalaciones son adecuadas y suficientes para el proceso. Cuentan con el mobiliario y equipo de cómputo necesario.
- Se mencionó que existe la necesidad de actualizar el equipo de cómputo y realizar mejoras en la distribución de los espacios del personal.
- Actualmente se monitorea el tiempo que toma redactar y concluir los boletines de prensa. Ello contribuye a la construcción del sistema de monitoreo.
- No se cuenta con encuestas de satisfacción que permitan identificar áreas de mejora.
- Se lleva a cabo una adecuada coordinación con todas las áreas participantes en el proceso.

2. Elaborar la síntesis informativa

- La actividad está documentada en el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Comunicación Social*.

Se identifica que esta actividad forma parte del proceso de monitoreo de noticiarios.

- Sobre el Manual de Procedimientos:
 - Si bien existe un anexo en el Manual con información general sobre la síntesis, no existe una guía formal que detalle la forma en que debe integrarse y los aspectos que deben tomarse en cuenta para ello.
 - Se identificaron varios productos que derivan de la síntesis informativa que no están reflejados en el Manual.
 - En el Manual se establece la acción de recepción de periódicos y revistas en las oficinas, lo cual en la práctica ya no se realiza.
 - Durante la entrevista se mencionó que la síntesis informativa sirve para el análisis y toma de decisiones.
- La actividad documentada es del conocimiento del personal y se encuentra parcialmente estandarizada.
- Se realiza una revisión de los portales de los principales periódicos nacionales debido a que en ocasiones se ha detectado la demora en la incorporación de las noticias en el aplicativo contratado por el área para la consulta de las noticias.
- Como parte de los trabajos de mejora continua se está trabajando para reducir el tiempo que toma preparar la síntesis informativa.
- Los recursos humanos son adecuados, pues tienen el perfil y la experiencia necesaria para llevar a cabo sus responsabilidades.

Un factor que resulta importante para realizar la actividad es la experiencia del personal encargado de realizar la síntesis informativa. Es decir, la falta de documentación del proceso es compensada con la experiencia del personal, la cual es determinante para la elaboración adecuada de la síntesis.

- Durante las entrevistas se expuso la necesidad de contar con personal adicional debido a la carga de trabajo del área. Como se mencionó, el área encargada de generar la síntesis informativa genera otros productos más que derivan de la síntesis. Además, comparten información que pareciera duplicarse y por lo tanto la generación de ineficiencias.
- Existe personal contratado por honorarios, lo que genera cierta vulnerabilidad en la operación de la actividad y en estabilidad del personal del área.
- Si bien el personal ha recibido capacitación, ésta no ha sido en temas específicos del área que aporten valor a las actividades que realizan.
- El personal encargado de realizar la síntesis informativa conoce las actividades que realiza tanto el coordinador de la actividad, como los operadores. Ello debido a que identificaron que era necesario realizar coberturas de los fines de semana y que las personas que lo ejecutaran se fueran rotando y tuvieran conocimientos de las tareas que realizan diferentes puestos.
- Sobre infraestructura, se requiere una redistribución del espacio asignado al personal encargado de esta actividad. Se requiere también la actualización del equipo de cómputo y parte del mobiliario que ya tiene varios años y se encuentra desgastado.
- Se mencionó la caída del portal de la empresa que provee el servicio de consulta de los periódicos y sus notas informativas, pues este ya se presentó en una ocasión.
- No se cuenta con un sistema de información para el monitoreo.
- Si bien durante la ejecución de la actividad se realiza un monitoreo del avance, de manera formal no existe un sistema de monitoreo que coadyuve en la toma de decisiones.
- No se utilizan encuestas de satisfacción internas.
- Este proceso no requiere coordinación con otras áreas.

3. Monitoreo de noticiarios

- El proceso está documentado en el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Comunicación Social*.
Con base en el trabajo de campo, se considera que la actividad de elaborar la síntesis informativa forma parte del proceso de monitoreo de noticiarios.
- Respecto al Manual de Procedimientos:
 - No contiene el detalle de cómo debe integrarse el monitoreo de noticiarios.
 - No se incluyen criterios bajo los cuales una noticia se puede convertir en una “alerta”, ni su envío a las magistraturas. La acción de generar “alertas” no se encuentra incluida en el Manual.
 - No está incluida la revisión, ni los criterios de revisión, para la identificación de “noticias extrañas” que contengan información imprecisa, dudosa o equivocada.
- La actividad es del conocimiento del personal y se encuentra parcialmente estandarizada.
- Debido a que se han detectado algunas demoras en la actualización de la información del aplicativo que se tiene contratado para la consulta de las noticias, el personal de la DGCS dedica tiempo para realizar una revisión constante directamente en las páginas electrónicas de los medios de comunicación.
- Los recursos humanos son adecuados, pues tienen el perfil y la experiencia necesaria para llevar a cabo sus responsabilidades.
- Durante las entrevistas se expuso la necesidad de contar con personal adicional debido a la carga de trabajo del área.
- Si bien el personal ha recibido capacitación, ésta no ha sido en temas específicos del área que aporten valor a las actividades que realizan.
- El personal encargado de esta actividad conoce las actividades que realiza tanto el coordinador de la actividad, como las de los operadores. Ello debido

a que identificaron que era necesario que el personal que se encargara de las coberturas de los fines de semana conociera lo que realizan ambos puestos.

- La infraestructura e instalaciones son adecuadas y suficientes para realizar el proceso.

Cuentan con el mobiliario y equipo de cómputo necesario.

Con base en las entrevistas realizadas se identifica que, en ocasiones, han tenido inestabilidad en la señal de internet.

- Se mencionó la caída del portal de la empresa que provee el servicio de consulta de los periódicos y sus notas informativas, pues este ya se presentó en una ocasión.
- No se cuenta con un sistema de información para el monitoreo.
- Si bien durante la ejecución de la actividad se realiza un monitoreo del avance, de manera formal no existe un sistema de monitoreo que coadyuve en la toma de decisiones.
- No se utilizan encuestas de satisfacción internas.
- Este este proceso no se requiere coordinación con otras áreas.

4. Cobertura de solicitudes de sesiones públicas de la Sala Superior, Comités, Comisiones, Eventos de Capacitación y Difusión

- Debido a los tiempos, se realizaron exclusivamente las entrevistas y análisis del proceso de cobertura de las sesiones públicas.
- El proceso está documentado en el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Comunicación Social*.
- El proceso es del conocimiento del personal y se encuentra parcialmente estandarizado.

El Manual no incluye procedimientos, políticas o guías sobre cómo debe realizarse el trabajo de los diferentes equipos que realizan la cobertura de las sesiones públicas de la Sala Superior.

- Se identificaron varios cuellos de botella que pueden afectar los tiempos de este proceso, tales como i. la demora en el inicio de las sesiones, lo que ocasiona demoras en el caso de las transmisiones en vivo, ii. demora en la elaboración del boletín de prensa, que para las sesiones públicas es responsabilidad de un área externa a la DGCS, iii. la demora en la elaboración de la Nota Informativa, la cual depende de la elaboración del boletín de prensa, iv. Cambios de último momento en los asuntos a tratar en la sesión pública, v. Ocasionales caídas de internet o fallas en el equipo de producción como en cámaras y equipo de *switcheo*.
- Los recursos humanos son adecuados, pues tienen el perfil y la experiencia necesaria para llevar a cabo sus responsabilidades.
- En las entrevistas realizadas y la observación en campo, se mencionó la necesidad de contar con personal adicional debido a la carga de trabajo.

Para atender todas las solicitudes que recibe la DGCS, se procede a realizar “escalamientos” en el personal para poder cubrir esas necesidades; es decir, el personal es dividido entre los eventos que se realizarán en el día. Ello provoca que el personal ejecute funciones diferentes a las de sus puestos

originales, debido a que el personal encargado de determinada tarea se encuentra en ese momento realizando esa actividad en otro evento.

- Si bien el personal ha tomado cursos de capacitación, estos no han sido en temas específicos que aporten valor a las actividades que forman parte de este proceso.
- Si bien en general la infraestructura e instalaciones son adecuadas y suficientes para realizar el proceso, se identifican algunos espacios acotados, por ejemplo, en el área de la “cabina de control” en donde está el escritorio de trabajo de varias personas, además de servidores, computadoras y *switches*.

Respecto al mobiliario, se mencionó que algunas de las sillas necesitan ser reemplazadas por desgaste.

También se expuso que, en ocasiones, han tenido contratiempos con la señal de internet.

- No se cuenta con un sistema de información para el monitoreo.
- Si bien durante la ejecución de la actividad se realiza un monitoreo del avance, de manera formal no existe un sistema de monitoreo que coadyuve en la toma de decisiones.
- No se utilizan encuestas de satisfacción internas.
- Existe una adecuada coordinación con las áreas que participan en este proceso, tales como la DGMSG, el Canal Judicial, principalmente.

5. Solicitudes de arte gráfica y visual

- La actividad está documentada en el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Comunicación Social*.

Con base en el trabajo de campo, se considera que la actividad de elaborar arte gráfica y visual puede formar parte de procesos como la cobertura de eventos o de comisiones o la producción de programas de radio y televisión.

- Respecto al Manual de Procedimientos:
 - No se señala como detonante del inicio de este proceso la instrucción directa del Director General, lo cual está vinculado con las campañas de comunicación social que realiza la DGCS.
 - La actividad documentada en el Manual no contiene el detalle de cómo debe diseñarse el arte gráfico y visual.
 - Se observa que la elaboración de Tribunas forma parte de la actividad de elaborar arte gráfica o visual. Sin embargo, también existe un proceso para la elaboración de Tribunas en el Manual.
- La actividad es del conocimiento del personal y se encuentra parcialmente estandarizada.
- Los recursos humanos son adecuados, pues tienen el perfil y la experiencia necesaria para llevar a cabo sus responsabilidades.
- Durante las entrevistas se expuso la necesidad de contar con personal adicional debido a la carga de trabajo del área.
- Si bien el personal ha recibido capacitación, ésta no ha sido en temas específicos del área que aporten valor a las actividades que realizan.
- La infraestructura e instalaciones son adecuadas y suficientes para realizar el proceso.
Cuentan con el mobiliario y equipo de cómputo necesario.
- No se cuenta con un sistema de información para el monitoreo.

- Si bien durante la ejecución de la actividad se realiza un monitoreo del avance, de manera formal no existe un sistema de monitoreo que coadyuve en la toma de decisiones.
- No se utilizan encuestas de satisfacción internas.
- Este proceso no requiere coordinación con otras áreas.

6. Publicaciones para difusión en redes sociales

- La actividad está documentada en el *Manual de Procedimientos*.
Con base en el trabajo de campo, se considera que la actividad de publicaciones para difusión en redes sociales forma parte de procesos como la cobertura de las sesiones públicas de la Sala Superior o la cobertura de eventos o de comisiones.
- Respecto al Manual de Procedimientos:
 - No se incluye el factor que detona el inicio de la actividad.
 - La actividad documentada en el Manual no contiene el detalle de los aspectos que deben ser considerados para realizar una publicación en redes sociales.
- La actividad es del conocimiento del personal y se encuentra parcialmente estandarizada.
- Los recursos humanos son adecuados, pues tienen el perfil y la experiencia necesaria para llevar a cabo sus responsabilidades.
Sin embargo, existe personal contratado por honorarios que no está contemplado en la estructura orgánica de la DGCS, pero que realiza actividades relacionadas con las publicaciones en redes sociales.
- Se requieren recursos financieros para crear un área que se encargue de llevar las publicaciones del TEPJF en redes sociales.
- La infraestructura e instalaciones son adecuadas y suficientes para realizar el proceso.
Cuentan con el mobiliario y equipo de cómputo necesario.
- No se cuenta con un sistema de información para el monitoreo.
- Si bien durante la ejecución de la actividad se realiza un monitoreo del avance, de manera formal no existe un sistema de monitoreo que coadyuve en la toma de decisiones.
- No se utilizan encuestas de satisfacción internas.
- Este proceso no se requiere coordinación con otras áreas.

7. Elaborar material audiovisual y fotográfico

- La actividad está documentada en el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Comunicación Social*.

Con base en el trabajo de campo, se considera que la actividad de elaborar material audiovisual y fotográfico forma parte de procesos como la cobertura de eventos o de comisiones.

- Respecto al Manual de Procedimientos:
 - No se incluye el factor que detona el inicio de la actividad.
 - La actividad documentada en el Manual no contiene el detalle de cómo debe elaborar el material audiovisual y fotográfico.
- La actividad es del conocimiento del personal y se encuentra parcialmente estandarizada.
- Los recursos humanos son adecuados, pues tienen el perfil y la experiencia necesaria para llevar a cabo sus responsabilidades.
- Se requiere capacitación específica en fotografía digital, edición y postproducción de fotografía y animación.
- Durante las entrevistas se expuso la necesidad de contar con personal adicional debido a la carga de trabajo del área.
- Si bien el personal ha tomado cursos de capacitación, estos no han sido en temas específicos que aporten valor a las actividades que forman parte de este proceso.
- La infraestructura e instalaciones son adecuadas y suficientes para realizar el proceso.

Cuentan con el mobiliario y equipo de cómputo necesario.
- No se cuenta con un sistema de información para el monitoreo.
- Si bien durante la ejecución de la actividad se realiza un monitoreo del avance, de manera formal no existe un sistema de monitoreo que coadyuve en la toma de decisiones.
- No se utilizan encuestas de satisfacción internas.

- Este este proceso no se requiere coordinación con otras áreas.

8. Producir y difundir programas de radio y televisión

- Este procedimiento está documentado en el *Manual de Procedimientos de la Dirección General de Comunicación Social*.
- Respecto al Manual de Procedimientos:
 - No se incluye el factor que detona el inicio a este procedimiento.
 - No contiene guías con el detalle de los aspectos que deben ser considerados para realizar producción y difusión de programas de radio y televisión.
- La actividad es del conocimiento del personal y se encuentra parcialmente estandarizada.
- Los recursos humanos son adecuados, pues tienen el perfil y la experiencia necesaria para llevar a cabo sus responsabilidades.
- Los recursos financieros de este proceso han sido suficientes.
Actualmente se identifica la necesidad de actualizar o sustituir equipamiento que forma parte de este proceso, como escenografía física y cámaras fotográficas.
- Respecto a los espacios, en algunos casos, estos son muy reducidos.
- Se expuso que, en ocasiones, han tenido contratiempos con el servicio de luz eléctrica.
- No se cuenta con un sistema de información para el monitoreo.
- Si bien durante la ejecución de la actividad se realiza un monitoreo del avance, de manera formal no existe un sistema de monitoreo que coadyuve en la toma de decisiones.
- No se utilizan encuestas de satisfacción internas.
- Este este proceso no se requiere coordinación con otras áreas.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Las actividades que forman parte del Programa de Comunicación Social 2022 tienen cierto grado de consolidación operativa, están documentadas y son del conocimiento del personal operativo. A pesar de no contar con guías, procedimientos, políticas o formatos, la operación está parcialmente estandarizada. Ello debido al perfil de su personal que tiene muchos años de experiencia en las actividades que realiza dentro de la DGCS y a que también tiene ya varios años de trabajar en el TEPJF.

El Programa de Comunicación Social está compuesto por actividades operativas establecidas también en el Programa Anual de Trabajo y algunas de ellas en las Líneas de Trabajo. Al ser un programa operativo, no cuenta con un diagnóstico, identificación del problema, población objetivo, población atendida, etcétera.

Se identificó, también, que a pesar de ser un programa operativo, el Programa de Comunicación Social 2022 no contiene todas las actividades operativas que realiza la DGCS.

Las acciones y actividades del programa forman parte del quehacer de la DGCS. Estas acciones contribuyen al cumplimiento de sus atribuciones establecidas en el Reglamento Interno del TEPJF y, por lo tanto, al cumplimiento del objetivo del Programa.

Con base en las entrevistas se pudo identificar que la DGCS genera productos adicionales que no están contemplados en su Manual de Procedimientos, los cuales derivan de las actividades o procesos analizados en este estudio.

Entre las debilidades del Programa se identificó la constante mención de la falta de personal y la caída de internet en algunas ocasiones. El resto de las debilidades son menores y no afectan la operación sustantiva del programa.

Es importante mencionar que la DGCS tiene un papel reactivo ante las solicitudes de las diferentes áreas del TEPJF. Además de ello, la DGCS recibe las peticiones con

poco tiempo de anticipación, lo que le dificulta el margen de maniobra de su operación. De igual manera, el no contar, desde un principio, con certeza información sobre los servicios solicitados por las áreas, ocasiona complicaciones en la operación del área.

En la siguiente Tabla se presentan las recomendaciones de la evaluación, las cuales se desprenden de los hallazgos identificados en el capítulo anterior

Tabla. Recomendaciones

No.	Hallazgo	Recomendación	Prioridad
1	Se identificó que la DGCS es, en la práctica, un área reactiva; es decir, atiende los diferentes eventos que solicitan las áreas. Estos eventos han llegado a ser hasta 8 en un día.	<p>Es necesario que la DGCS determine la capacidad máxima de eventos y actividades que puede atender con el personal con que cuenta actualmente.</p> <p>Invitar a las áreas a que tomen en consideración la agenda de trabajo de la DGCS.</p> <p>Se recomienda incorporar en el sistema AgendaTE un apartado en el que se consulte a la DGCS si puede realizar el apoyo solicitado.</p> <p>Solicitar a la Dirección General de Recursos Financieros el listado correspondiente a las actividades programadas en el marco del Programa de Gastos de Orden Social. Ello contribuirá a una mejora en la planeación de la carga de trabajo del área.</p> <p>Realizar una revisión periódica de los diferentes productos que genera el área con el objetivo de identificar si estos siguen siendo de utilidad para las áreas que los solicitaron o, de lo contrario, cancelar su elaboración, con la consecuente liberación de carga de trabajo.</p>	Prioritario
2	Se observa heterogeneidad en	Se recomienda homologar	Prioritario

No.	Hallazgo	Recomendación	Prioridad
	la estructura y redacción del Manual de Procedimientos.	<p>todos los procedimientos incluidos en el Manual, incluyendo el detalle de la narrativa en ellos, el nivel jerárquico que incluirá, el tiempo y modo de conjugación de los verbos, cuidar la secuencia lógica de las acciones, revisar los detonantes que dan inicio al proceso o a la actividad, entre otros.</p> <p>Lo anterior de conformidad con los lineamientos establecidos por la DGAJ.</p>	
3	No se cuenta con un mapeo de procesos actualizado.	Se recomienda realizar un mapeo de procesos, solicitando, para ello, el apoyo de la DGPEI.	Prioritario
4	En todas actividades o procesos no se incluyen procedimientos, guías, criterios, formatos, etc.	Se recomienda contar, internamente, con procedimientos, guías (que contemplen los tiempos de las acciones), criterios, formatos, entre otros de todas las actividades y procesos de la DGCS y que permitan estandarizar las peticiones de externos.	Prioritario
5	<p>Se identifica que algunas actividades documentadas forman parte de un proceso mayor que las incluye, entre ellas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • los boletines de prensa • la síntesis informativa • el monitoreo de noticiarios • el material audiovisual y fotográfico • el material para difusión en redes sociales • programas de radio y televisión • arte gráfica y visual 	Se recomienda que la actividad sea integrada como parte los procesos de los cuales forman parte, de modo que se puedan generar economías de escala y coordinar mejor las tareas de las personas involucradas en el proceso.	Prioritario

No.	Hallazgo	Recomendación	Prioridad
6	<p>Se identificaron varios aspectos a incorporarse en el Manual de Procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • No se incluyen validaciones que se realizan previo a la conclusión de un producto. • No se incluyen todos los productos que se derivan de las actividades o procesos. • Se usa el mismo verbo para señalar la acción que realizan el Director General, el Jefe de Unidad y el(la) Director(a). • Definir claramente el detonante de inicio de la actividad o proceso, así como su final. 	<p>Actualizar el Manual de Procedimientos:</p> <p>Se recomienda incluir la validación en la actividad documentada.</p> <p>Incluir en el Manual todos los productos que se derivan de las actividades.</p> <p>Se recomienda usar verbos que reflejen el nivel jerárquico y responsabilidad de la persona que la realiza.</p>	Prioritario
7	<p>Existe personal contratado por honorarios que realiza acciones sustantivas en los procesos y actividades.</p>	<p>Se recomienda identificar acciones que se puedan implementar a fin de que, ante una ausencia de este personal, no se afecte la operación de la DGCS.</p>	Prioritario
8	<p>En repetidas ocasiones se mencionó la falta de personal para llevar a cabo las actividades y procesos de la DGCS.</p>	<p>Valorar la posibilidad de realizar una reestructura a costos compensados para atender las necesidades del área.</p>	Prioritario
9	<p>La capacitación al personal no ha sido en temas específicos del área que aporten valor a las actividades que realizan.</p>	<p>Solicitar a la EJE capacitación al personal en temáticas relacionadas con su área de trabajo.</p>	Prioritario
10	<p>Se mencionó la necesidad de cambiar algunas sillas.</p>	<p>Solicitar a la DGMSG la sustitución de las sillas que lo requieran.</p>	Prioritario
11	<p>Se mencionó varias veces tener algunos contratiempos con la señal de internet.</p>	<p>Solicitar a la DGS el refuerzo del internet en el área.</p>	Prioritario
12	<p>Tiempo invertido en la generación de los boletines de</p>	<p>Valorar el uso de la inteligencia artificial para hacer eficientes</p>	Prioritario

No.	Hallazgo	Recomendación	Prioridad
	prensa.	los procesos en el área.	
13	Duplicidad en la revisión de los medios informativos. (Síntesis informativa y monitoreo de medios)	Llevar el registro de las veces en que las notas periodísticas no son incorporadas de manera oportuna en el aplicativo usado para ello. En su caso, valorar si este hecho se presenta de manera frecuente para tomar las medidas pertinentes al respecto.	Prioritario
14	Controles en la elaboración de las solicitudes de arte gráfica y visual.	Llevar un registro de las ocasiones en las que algún diseño gráfico o visual es retornado a la DGCS para realizarle algunas modificaciones o ajustes. Contar con formularios específicos para la detección de necesidades al inicio de año en el que se solicite a las áreas las campañas que quieren hacer. Previo a la solicitud de la campaña, también se puede solicitar tener información de las áreas sobre el concepto que se desea transmitir, el público al que está dirigido el mensaje, entre otros.	Prioritario
15	Sistema de monitoreo de las redes sociales.	Realizar una búsqueda de las opciones existentes para el monitoreo de redes sociales que contribuya a disminuir el tiempo de realizar esa acción.	Prioritario

Referencias

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. (2017), Modelo de Términos de Referencia para la Evaluación de Procesos de Programas de Desarrollo Social. DF: CONEVAL. Disponible en: https://www.coneval.org.mx/Evaluacion/MDE/Documents/TDR_Procesos.pdf

Okuda Benavides, Mayumi y Carlos Gómez-Restrepo. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. Revista Colombiana de Psiquiatría, vol. XXXIV, núm. 1, 2005, pp. 118-124 Asociación Colombiana de Psiquiatría Bogotá, D.C., Colombia.

La presente Evaluación de Procesos del Programa de Comunicación Social 2022 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.

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

MTRA. LISSET ANAIS PINEDA ESPINOSA

ANEXO

GUÍA DE ENTREVISTAS CON PREGUNTAS BASE

ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS CON LAS DIRECTORAS Y LOS DIRECTORES DE AREA Y CON EL PERSONAL OPERATIVO

I. ELABORACIÓN Y PUBLICACIÓN DE LOS COMUNICADOS DE PRENSA

1. ¿Cuántas personas trabajan en su área?
2. ¿Cuántas personas trabajan en la elaboración de los Boletines/Comunicados de Prensa?
3. ¿Los "Boletines de prensa" es lo mismo que "comunicados de prensa"?

Elaboración de Boletines/Comunicados de Prensa

4. ¿Qué suceso o evento detona la elaboración de un comunicado de prensa?
¿Solamente las sesiones públicas de la Sala Superior?
¿Hay otros eventos que detonan los boletines de prensa?
5. Explique en qué consiste el proceso que se implementa para elaborar los Boletines/Comunicados de Prensa.
¿Qué documentos solicita la DGCS a las áreas para elaborar los Boletines/Comunicados de Prensa?
¿En algún formato en específico les proveen información para realizar el comunicado de prensa?
6. ¿Nos puede platicar sobre el proceso de revisión del comunicado de prensa?
¿En qué consiste esa revisión?
¿Qué elementos son los que revisa previo a su validación?
¿Existe una Guía para la elaboración de los comunicados de prensa?
¿Cómo garantizan que la estructura de los Boletines de Prensa sea el mismo a pesar de ser realizado por diferentes personas?
7. ¿El tiempo para elaborar los comunicados de prensa es adecuado y acorde a lo planificado?
8. ¿Cuánto tiempo toma elaborar un Boletín/Comunicado de Prensa?
9. ¿Cuáles son sus funciones en el procedimiento?

10. ¿Cuál es la carga de trabajo que tienen en torno a la elaboración de Boletines/Comunicados de Prensa?
¿En un día/semana cuántos Boletines/Comunicados de Prensa elaboran?
11. ¿Con qué áreas de la DGCS o, en su caso instituciones, se coordina para la realización de este proceso? ¿Cuál es el medio de comunicación utilizado con estas áreas o instituciones?
12. ¿La coordinación entre los actores o instancias involucradas es adecuada para la implementación del proceso?
13. ¿Tienen alguna guía para la elaboración de los comunicados de prensa?
14. ¿El proceso de elaborar los comunicados de prensa está estandarizado?
¿Existen mecanismos estandarizados para elaborar los comunicados de prensa?
15. ¿Identifica algún cuello de botella en la elaboración del comunicado de prensa?
¿Qué otros contratiempos que usted observa en el proceso?
16. ¿La actividad de elaborar los comunicados de prensa se empalma con otras actividades?

Recursos humanos

17. ¿Considera que los recursos humanos destinados a esta actividad son suficientes para su ejecución?
18. ¿Qué perfil tienen las personas que elaboran los Boletines/Comunicados de Prensa? ¿Cuál es su formación académica?
19. ¿Qué tipo de capacitación se les da para realizar sus funciones?
20. Regularmente, ¿las personas que realizan los comunicados de prensa son las mismas?
21. ¿Las personas que elaboran los comunicados de prensa, realizan también otras actividades?
¿Cuáles?

Recursos Financieros

22. ¿Considera que los recursos financieros son suficientes para la operación de la actividad?

Infraestructura y sistemas informáticos

23. ¿Considera que la infraestructura, incluyendo espacios, mobiliario y equipamiento, es suficiente y adecuada para llevar a cabo la actividad?
24. ¿Qué tipo de herramientas o programas utilizan para elaborar los comunicados de prensa?
25. ¿Usan sistemas informáticos en el proceso?
 - ¿Para qué se utilizan?
 - ¿Son Sistemas estables (no fallan)?
26. ¿Cuáles son los mecanismos de monitoreo que usa en las diferentes etapas del proceso?
¿Usan sistemas de información para ese monitoreo?

Adicionales

27. Productos: ¿El Boletín de Prensa sirve de insumo para ejecutar un proceso subsecuente?
28. Mejora: ¿Tienen mecanismos de mejora?
29. Evaluar calidad: ¿Cuentan con algún instrumento que permita evaluar la calidad de los Boletines/Comunicados de prensa?
30. Satisfacción de beneficiarios: ¿Existen mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los Boletines/Comunicados de Prensa?

II. ELABORACIÓN DE SÍNTESIS INFORMATIVA

1. ¿Cuántas personas trabajan en la elaboración de la síntesis informativa?

Elaboración de Síntesis Informativa

2. Explique en qué consiste el proceso de elaboración la síntesis informativa

3. ¿Cuáles son las directrices para la conformación diaria de la síntesis informativa que recibe de la Jefatura de Unidad de Planeación y Difusión?

4. ¿Quién es el Supervisor Operativo?

5. ¿La síntesis informativa sólo es de los periódicos?

6. ¿Cuántos medios se revisan para elaborar la síntesis informativa?

7. ¿Cómo se dividen el universo de medios a revisar para hacer la síntesis informativa?

8. ¿Son dos equipos? ¿Uno que trabaja desde casa y otro que recibe los periódicos físicos en la oficina?

9. ¿Hay alguna Guía para hacer la síntesis informativa?

10. ¿Hay alguna Guía para la clasificación de las notas de periódico?

11. ¿La síntesis informativa incluye el Reporte de Redes de un día anterior?

12. ¿Qué es el Reporte de Redes?

¿Corresponde a lo que publican las magistraturas en Facebook, Twitter e Instagram? O

¿Corresponde a las publicaciones que se hacen en esas redes sobre temas electorales?

13. ¿La revisión de la síntesis informativa sólo lo hace el Supervisor Operativo?

14. ¿En qué consiste la revisión de la síntesis informativa?

¿Tienen algún procedimiento estandarizado de revisión?

15. ¿Identifica algún cuello de botella en la elaboración de la síntesis informativa?

16. ¿Cuáles son los principales problemas que usted observa en la actividad?

17. ¿La actividad de elaborar la síntesis informativa se empalma con otras actividades que realiza el personal?
18. ¿Cuáles son los tiempos que se estiman para elaborar la síntesis informativa?
¿A qué hora debe quedar concluida la síntesis informativa?
19. ¿La carga de trabajo de este proceso termina cuando se envía la síntesis por correo electrónico?
20. ¿Con qué áreas de la DGCS o, en su caso instituciones, se coordina para la elaboración de la síntesis informativa?
¿Cuál es el medio de comunicación utilizado con estas áreas o instituciones?

Recursos humanos

21. ¿Qué perfil tienen las personas que realizan la síntesis informativa?
22. ¿Cuál es su formación académica?
23. ¿El personal tiene experiencia realizando síntesis informativa?
24. ¿Qué tipo de capacitación se les da para realizar sus funciones?
25. ¿Cuánto tiempo tiene trabajando en el TEPJF el personal que elabora la síntesis informativa?
26. ¿Las personas que elaboran las síntesis informativas, realizan también otras actividades? ¿Cuáles?

Recursos financieros

27. ¿Considera que los recursos financieros son suficientes para la operación del proceso?

Infraestructura y sistemas informáticos

28. ¿Considera que la infraestructura, incluyendo espacios, mobiliario y equipamiento, es suficiente y adecuada para llevar a cabo la actividad?
29. ¿Qué tipo de herramientas o programas utilizan para elaborar la síntesis informativa?
¿Usan sistemas informáticos en la actividad?
¿Para qué se utilizan?
¿Son sistemas estables (no fallan)?

30. Monitoreo: ¿Cuáles son los mecanismos de monitoreo que usa en las diferentes etapas de la actividad?
¿Usan sistemas de información para el monitoreo?
31. Productos: ¿La síntesis informativa sirve de insumo para ejecutar un proceso subsecuente?
32. Mejora: ¿Tienen mecanismos de mejora?
33. Evaluar calidad: ¿Cuentan con algún instrumento que permita evaluar la calidad de las síntesis informativas?
34. Satisfacción de beneficiarios: ¿Existen mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de las síntesis informativas?

III. ELABORACIÓN DEL MONITOREO DE NOTICARIOS

1. ¿Cuántas personas trabajan en su área?
2. ¿Cuántas personas trabajan en la elaboración del Monitoreo Informativo?

Elaboración de Monitoreos Informativos

3. Confirmar nombre del Procedimiento.
¿Monitoreos Informativos o Monitoreos de Noticiarios?
4. ¿A qué medios de comunicación se realiza el monitoreo?
¿Radio, tv, periódico, redes sociales?
5. Explique ¿en qué consiste el proceso de elaboración de Monitoreos Informativos?
6. ¿Cuáles son las directrices para la conformación diaria de los monitoreos informativos?
7. ¿Cómo se dividen el universo de medios para hacer los monitoreos informativos?
8. ¿Tienen algún procedimiento estandarizado para la elaboración de los monitoreos informativos?
9. ¿El documento se integra bajo cierta lógica?
¿Hay alguna Guía para realizar los monitoreos informativos?
10. ¿Qué son las alertas? ¿Qué se hace en caso de haber alertas?
11. ¿Qué son los testigos del monitoreo de medios?
12. ¿El documento con el monitoreo se va armando conforme van saliendo las noticias?
13. ¿Se realizan 2 documentos con el monitoreo informativo?
14. ¿Cuáles son los tiempos que se estiman para elaborar los monitoreos?
15. ¿A qué hora deben quedar concluidos los monitoreos?

Revisión /Supervisión

16. ¿La revisión de los monitoreos informativos es realizada solamente por el Supervisor Operativo?
17. ¿En qué consiste la revisión de los monitoreos informativos?
18. ¿Tienen algún procedimiento estandarizado de revisión?
19. ¿Cuáles son los principales problemas que usted observa en el proceso?
20. ¿La actividad de elaborar los monitoreos informativos se empalma con otras actividades que realiza el personal?
21. ¿La carga de trabajo de este proceso termina cuando se envían los monitoreos por correo electrónico?
22. ¿Con qué áreas de la DGCS o, en su caso instituciones, se coordina para la elaboración de los monitoreos informativos?
¿Cuál es el medio de comunicación utilizado con estas áreas o instituciones?

Recursos humanos

23. ¿Qué perfil tienen las personas que realizan este proceso?
24. ¿Cuál es su formación académica?
25. ¿El personal tiene experiencia realizando monitoreo informativo?
26. ¿Qué tipo de capacitación se les da para realizar sus funciones?
27. ¿Cuánto tiempo tiene trabajando en el TEPJF el personal que elabora en este proceso?
28. ¿Las personas que elaboran los monitoreos informativos, realizan también otras actividades? ¿Cuáles?

Recursos financieros

29. ¿Considera que los recursos financieros son suficientes para la operación del proceso?

Infraestructura y sistemas informáticos

30. ¿Considera que la infraestructura, incluyendo espacios, mobiliario y equipamiento, es suficiente y adecuada para llevar a cabo el proceso?

31. ¿Qué tipo de herramientas o programas utilizan para elaborar los monitoreos informativos?
¿Usan sistemas informáticos en el proceso?
¿Para qué se utilizan?
¿Son sistemas estables (no fallan)?

Monitoreo

32. ¿Cuáles son los mecanismos de monitoreo que usa en las diferentes etapas del proceso?
¿Usan sistemas de información para el monitoreo?

Adicionales

33. Productos: ¿Los monitoreos informativos sirven de insumo para ejecutar un proceso subsecuente?
34. Mejora: ¿Tienen mecanismos de mejora?
35. Evaluar calidad: ¿Cuentan con algún instrumento que permita evaluar la calidad de los monitoreos informativos?
36. Satisfacción de beneficiarios: ¿Existen mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de los monitoreos informativos?

IV. COBERTURA DE LAS SOLICITUDES DE SESIONES PÚBLICAS DE LA SALA SUPERIOR

1. ¿Cuántas personas trabajan en la Dirección de Producción y Difusión?
¿Cuántos son del equipo técnico?
¿y cuántos no?
2. En la Dirección de Producción y Difusión, cuántas personas trabajan en la cobertura de las solicitudes de:
 - Sesiones públicas de la SS
 - Comités
 - Comisiones
 - Eventos de capacitación
 - Difusión
3. ¿Es lo mismo la cobertura de una sesión pública de la SS que la cobertura de un Comité, Comisión, Capacitación, etc?
¿Son los mismos pasos y requerimientos?
Explique qué sucede en cada uno de los casos.

COBERTURA DE SESIONES PÚBLICAS DE LA SS

4. ¿Qué hecho detona el inicio del proceso de cobertura de sesiones públicas?
5. ¿Existe alguna Guía a seguir para realizar la cobertura?
¿Tienen algún procedimiento estandarizado para estas coberturas?
6. Explique ¿en qué consiste la cobertura de las solicitudes de sesiones públicas de la SS?
7. ¿Previo al día de la sesión, se realiza una visita al recinto de las sesiones públicas de la SS o ya no es necesario?
8. ¿Se instala algún equipo de manera previa, o ya se cuenta con el equipo necesario instalado?
9. ¿Cuánto tiempo toma preparar el equipo de grabación y transmisión de las sesiones públicas de la SS?
10. ¿En qué consiste realizar las pruebas de envío de señal de vídeo y audio?
11. ¿Quién provee el servicio de lenguaje de señas?
En este tema, ¿lo único que se realiza es una llamada por teléfono?

12. ¿En qué consiste la elaboración y preparación de la intervención para la apertura y cierre de la Sesión Pública que realiza la Subdirección de Producción?
¿Qué tiempo tomar realizarlo?
13. ¿En qué consiste la generación del link de *YouTube* de transmisión de la sesión de la SS?
¿Qué tiempo tomar realizarlo?
14. ¿Con qué tiempo de anticipación se comparte este link a la Dirección de Información?
15. ¿En qué consiste realizar los cintillos informativos de la SS?
¿Quién los realiza?
¿Qué tiempo tomar realizarlo?
16. Dirección de Información: Elaboración de invitación, envío a los medios de comunicación, y versión estenográfica.
17. ¿La Dirección de Información realiza la difusión de la sesión pública de la SS en redes sociales y en medios de comunicación?
18. ¿Cómo se prepara la intervención para la apertura y cierre de la transmisión?
19. ¿Cómo se preparan y elaboran los cintillos informativos?
20. ¿La cobertura de las sesiones públicas de la SS incluye la grabación de las entrevistas que realizan los medios de comunicación a los servidores públicos?
21. En qué consisten las grabaciones de:
 - Grabación de audio en cabina de radio para Nota Informativa para Redes Sociales
 - Grabación de Stand en estudio de TV para Nota de Justicia TV
22. ¿En qué consiste el procedimiento de preparación de los equipos técnicos de grabación y transmisión?
23. ¿En qué consiste el procedimiento de establecer contacto con Justicia TV para programar la transmisión en vivo?
¿Se realizan pruebas de envío de señales de video y audio?

Supervisión

24. De los pasos mencionados, ¿en cuáles se realiza alguna supervisión?
Por ejemplo: ¿en la grabación y transmisión en vivo a Justicia TV, Sitio Web de YouTube y Facebook?
25. ¿Regularmente, cuál es el tiempo que tomar realizar estas coberturas?
26. ¿Algún comentario adicional sobre la cobertura de la sesión pública?

Pasos posteriores a la sesión pública de la SS:

27. Explique los pasos previos que se realizan antes de que el material grabado sea enviado a Justicia TV.
28. ¿En cuántos formatos se envían las grabaciones?
29. ¿La Nota Informativa es redactada por la Dirección de Información?
¿Esa Nota es usada para realizar una grabación de audio en cabina de radio?
¿y para la grabación de stand en estudio de TV para nota de Justicia TV?
(Paso 23 del Procedimiento)
30. ¿En qué consiste la postproducción de la Nota Informativa?
31. ¿Qué tiempo toma realizar la postproducción de la Nota Informativa para redes sociales y Justicia TV?
32. ¿Se resguardan las grabaciones de las sesiones públicas de la SS?
¿Durante cuánto tiempo?

Revisión /Supervisión posterior a la sesión pública

33. ¿Cuál es la supervisión que se realiza en los pasos posteriores a la terminación de la sesión pública?
- Área de grabación y transmisión
 - Redacción de Nota Informativa
 - Etc.
34. ¿Cuáles son los principales problemas que usted observa en el proceso?
35. ¿La actividad de elaborar los monitoreos informativos se empalma con otras actividades que realiza el personal?
- ¿Con qué áreas de la DGCS o, en su caso instituciones, se coordina para la cobertura?
36. ¿Cuál es el medio de comunicación utilizado con estas áreas o instituciones?

37. ¿Interactúan con alguna área o empresa para:
- Lenguaje de señas
 - Canal Justicia TV
 - Imagen
 - Versión estenográfica
 - DGMSG
38. ¿El proceso termina cuando la Nota Informativa se envía a la Dirección de Información para su difusión en redes sociales y en Justicia TV?

Recursos humanos

39. ¿Qué perfil tienen las personas que realizan este proceso?
40. ¿Cuál es su formación académica?
41. ¿El personal tiene experiencia realizando las actividades de este proceso?
42. ¿Qué tipo de capacitación se les da para realizar sus funciones?
43. ¿Cuánto tiempo tiene trabajando en el TEPJF el personal que elabora en este proceso?
44. ¿Las personas que participan en este proceso, realizan también otras actividades?
¿Cuáles?

Recursos financieros

45. ¿Considera que los recursos financieros son suficientes para la operación del proceso?

Infraestructura y sistemas informáticos

46. ¿Considera que la infraestructura, incluyendo espacios, mobiliario y equipamiento, es suficiente y adecuada para llevar a cabo el proceso?
47. ¿Qué tipo de herramientas o programas utilizan para realizar las coberturas?
48. ¿Usan sistemas informáticos en el proceso?
¿Para qué se utilizan?
¿Son sistemas estables (no fallan)?

Monitoreo

49. ¿Cuáles son los mecanismos de monitoreo que usa en las diferentes etapas del proceso?

50. ¿Usan sistemas de información para el monitoreo?

Adicionales

51. Productos: ¿La cobertura sirve de insumo para ejecutar un proceso subsecuente?

52. Mejora: ¿Tienen mecanismos de mejora?

53. Evaluar calidad: ¿Cuentan con algún instrumento que permita evaluar la calidad de las coberturas?

54. Satisfacción de beneficiarios: ¿Existen mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de las coberturas?

V. ELABORACIÓN DE LAS SOLICITUDES DE ARTE GRÁFICA Y VISUAL

1. ¿Cuántas personas trabajan en la Dirección de Imagen Institucional?
2. En la Dirección de Imagen Institucional, ¿cuántas personas trabajan en las solicitudes de arte gráfica y visual?

Elaboración de arte gráfica y visual

3. Explique ¿en qué consiste la elaboración de arte gráfica y visual del listado de productos establecido en el Manual de Procedimientos?
 - Imagen de eventos
 - Campañas internas y externas
 - Esquelas
 - Inserciones
 - Convocatorias
 - Licitaciones
 - Infografías
 - Arte Gráfica
 - Artículos promocionales y especiales
 - Imagen gráfica para programas de TV
 - Imagen gráfica para el Informe de Labores de la SS
 - Elaboración de Tribunas
 - Corrección de estilo del material
 - Imagen institucional (Logotipo del TEPJF y su aplicación en distintos materiales)
4. ¿Cuáles son los productos que más solicitan?
5. ¿Qué hecho detona el inicio del proceso de arte gráfica y visual?
6. ¿Tienen algún formato que deben llenar las áreas con la solicitud de arte gráfica y visual?
7. ¿La mayor parte del diseño de arte gráfica y visual es digital? ¿O todavía hay muchas solicitudes de publicación en papel?
8. ¿Primero se elaboran las propuestas gráficas y luego diseña los materiales gráficos? (Pasos 3 y 9)
9. ¿Existe alguna Guía a seguir para realizar el arte gráfica y visual?
10. ¿Tienen algún procedimiento estandarizado para realizar la imagen o el material solicitado?

11. ¿Qué tiempo toma realizar la imagen?
12. ¿Cómo se da la distribución del trabajo entre el personal de la Dirección de Imagen Institucional?
13. En caso de que les soliciten la impresión del material gráfico, ¿cuál es el procedimiento que se sigue con la Dirección de Documentación?
14. ¿Cuánto tiempo toman las impresiones que realiza la DGD?

Supervisión

15. De los pasos mencionados, ¿en cuáles se realiza alguna supervisión?
16. ¿Cuáles son los principales problemas que usted observa en el proceso?
17. ¿La actividad de elaborar el arte gráfico y visual se empalma con otras actividades que realiza el personal?
18. ¿Con qué áreas de la DGCS o, en su caso instituciones, se coordina para la realizar el arte gráfico y visual?

Recursos humanos

19. ¿Qué perfil tienen las personas que realizan este proceso?
20. ¿Cuál es su formación académica?
21. ¿El personal tiene experiencia realizando arte gráfica y visual?
22. ¿Qué tipo de capacitación se les da para realizar sus funciones?
23. ¿Cuánto tiempo tiene trabajando en el TEPJF el personal que elabora en este proceso?
24. ¿Las personas que participan en este proceso, realizan también otras actividades? ¿Cuáles?

Recursos financieros

25. ¿Considera que los recursos financieros son suficientes para la operación del proceso?

Infraestructura y sistemas informáticos

26. ¿Considera que la infraestructura, incluyendo espacios, mobiliario y equipamiento, es suficiente y adecuada para llevar a cabo el proceso?
27. ¿Qué tipo de herramientas o programas utilizan para realizar el arte gráfico y visual?
 - ¿Usan sistemas informáticos en el proceso?
 - ¿Para qué se utilizan?
 - ¿Son sistemas estables (no fallan)?

Monitoreo

28. ¿Cuáles son los mecanismos de monitoreo que usa en las diferentes etapas del proceso?
 - ¿Usan sistemas de información para el monitoreo?

Adicionales

29. Productos: ¿La elaboración de arte gráfica y visual sirve de insumo para ejecutar un proceso subsecuente?
30. Mejora: ¿Tienen mecanismos de mejora?
31. Evaluar calidad: ¿Cuentan con algún instrumento que permita evaluar la calidad del diseño de arte gráfica y visual?
32. Satisfacción de beneficiarios: ¿Existen mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios del proceso?

VI. GENERAR PUBLICACIONES PARA SU DIFUSIÓN EN REDES SOCIALES

1. ¿Cuántas personas trabajan en su área?
2. ¿Cuántas personas trabajan en la elaboración de publicaciones para su difusión en redes sociales?
3. ¿Qué suceso o evento detona la elaboración de publicaciones en redes sociales?
¿Solamente se publica material gráfico y/o audiovisual que genera el área?
¿Hay otros medios por los cuales se solicitan publicaciones de redes sociales, además de, por correo electrónico y oficio?
4. Explique en qué consiste el proceso que se implementa para elaborar las publicaciones en redes sociales.
¿Qué documentos solicita la DGCS a las áreas para elaborar las publicaciones en redes sociales?
¿La elaboración de contenidos gráficos forma parte de la publicación en redes sociales?
¿Lo hacen las mismas personas?
¿Algunas de las solicitudes de material gráfico (otro proceso) se publican en redes sociales?
¿Hay algún formato que ustedes tengan?
5. ¿Nos puede platicar sobre el proceso de revisión de la publicación en redes sociales?
¿En qué consiste esa revisión?
¿Qué elementos son los que revisa previo a su validación?
6. ¿El tiempo para elaborar las publicaciones de redes sociales es adecuado y acorde a lo planificado?
7. ¿Cuánto tiempo toma elaborar una publicación en redes sociales?
8. ¿Cuál es la carga de trabajo que tienen en torno a la elaboración de publicaciones en redes sociales?
9. ¿En un día/semana cuántas publicaciones en redes sociales elaboran?
¿Tienen algún mecanismo para contabilizarlas?
10. ¿Tienen alguna guía para la publicación en redes sociales?
¿Utilizan el Manual de Identidad?

11. ¿El proceso de publicar en redes sociales está estandarizado?
12. ¿Identifica algún cuello de botella?
¿Qué otros contratiempos que usted observa en el proceso?
13. ¿Con qué área de la DGCS o, en su caso instituciones, se coordina para la realización de esta actividad?
¿Cuál es el medio de comunicación utilizado con estas áreas o instituciones?
14. ¿La coordinación entre los actores o instancias involucradas es adecuada para la implementación del proceso?
15. ¿Las personas que elaboran publicaciones para difusión en redes sociales, realizan también otras actividades? ¿Cuáles?
16. ¿La actividad de elaborar publicaciones para difusión en redes sociales se empalma con otras actividades?
¿Esto ocasiona un problema o se complementan las actividades?

Recursos humanos

17. ¿Qué perfil tienen las personas que realizan este proceso?
18. ¿Cuál es su formación académica?
19. ¿El personal tiene experiencia realizando las actividades de este proceso?
20. ¿Qué tipo de capacitación se les da para realizar sus funciones?
21. ¿Cuánto tiempo tiene trabajando en el TEPJF el personal que elabora en este proceso?
22. ¿Las personas que participan en este proceso, realizan también otras actividades? ¿Cuáles?

Recursos financieros

23. ¿Considera que los recursos financieros son suficientes para la operación del proceso?

Infraestructura y sistemas informáticos

24. ¿Considera que la infraestructura, incluyendo espacios, mobiliario y equipamiento es suficiente y adecuada para llevar a cabo el proceso?
25. ¿Qué tipo de herramientas o programas utilizan para realizar el proceso?

- ¿Usan sistemas informáticos en el proceso?
- ¿Para qué se utilizan?
- ¿Son sistemas estables (no fallan)?

Monitoreo

- 26. ¿Cuáles son los mecanismos de monitoreo que usa en las diferentes etapas del proceso?
 - ¿Usan sistemas de información para el monitoreo?

Adicionales

- 27. Productos: ¿Esta actividad sirve de insumo para ejecutar un proceso subsecuente?
- 28. Mejora: ¿Tienen mecanismos de mejora?
- 29. Evaluar calidad: ¿Cuentan con algún instrumento que permita evaluar la calidad del material audiovisual, campañas y/o spots?
- 30. Satisfacción de beneficiarios: ¿Existen mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios del material audiovisual, campañas y/o spots?

VII. ELABORACIÓN DE MATERIAL AUDIOVISUAL Y FOTOGRÁFICO

1. ¿Cuántas personas trabajan en la Dirección de Producción y Difusión?
2. ¿El proceso contempla la elaboración de material audiovisual y fotográfico, además de la elaboración de spots de TV y radio y la realización de campañas de difusión?
 - a) Principios que Generan Confianza;
 - b) Tú También Participas;
 - c) Solo Cuentan los Votos;
 - d) Integridad que Consolida la Democracia;
 - e) Informe Anual de Labores y
 - f) Justicia Abierta
3. ¿Qué hecho detona el inicio del proceso de elaborar material audiovisual y fotográfico, campañas y/o spots?
4. Explique ¿en qué consiste el proceso de elaborar material audiovisual y fotográfico, campañas y/o spots?
5. ¿Cómo se piensa el contenido del material audiovisual, campañas y/o spots?
¿Con base en qué elementos se decide elaborar el material audiovisual o los spots?
6. ¿Qué incluye el proceso de elaborar el material audiovisual, campañas y/o spots?
7. Regularmente, ¿cuál es el tiempo que toma elaborar el material audiovisual, campañas y/o spots?
8. ¿Existe alguna Guía a seguir para realizar este proceso?
¿Tienen algún procedimiento estandarizado?

Supervisión

9. De los pasos mencionados, ¿en cuáles se realiza alguna supervisión?
10. ¿Algún comentario adicional sobre el proceso?
11. ¿En qué consiste la etapa de edición y postproducción?
12. ¿Qué tiempo toma realizar la postproducción del material audiovisual, campañas y/o spots?

13. ¿Se resguardan las grabaciones de este proceso?
¿Durante cuánto tiempo?
14. ¿Cuáles son los principales problemas que usted observa en el proceso?
15. ¿La actividad de elaborar el material audiovisual, campañas y/o spots se empalma con otras actividades?
16. ¿Con qué áreas de la DGCS o, en su caso instituciones, se coordina para realizar este proceso?
Además de la Dirección de Imagen.
17. ¿El proceso termina cuando se archiva el material y las fotos?

Recursos humanos

18. ¿Qué perfil tienen las personas que realizan este proceso?
19. ¿Cuál es su formación académica?
20. ¿El personal tiene experiencia realizando las actividades de este proceso?
21. ¿Qué tipo de capacitación se les da para realizar sus funciones?
22. ¿Cuánto tiempo tiene trabajando en el TEPJF el personal que elabora en este proceso?
23. ¿Las personas que participan en este proceso, realizan también otras actividades? ¿Cuáles?

Recursos financieros

24. ¿Considera que los recursos financieros son suficientes para la operación del proceso?

Infraestructura y sistemas informáticos

25. ¿Considera que la infraestructura, incluyendo espacios, mobiliario y equipamiento es suficiente y adecuada para llevar a cabo el proceso?
26. ¿Qué tipo de herramientas o programas utilizan para realizar el proceso?
¿Usan sistemas informáticos en el proceso?
¿Para qué se utilizan?
¿Son sistemas estables (no fallan)?}

Monitoreo

27. ¿Cuáles son los mecanismos de monitoreo que usa en las diferentes etapas del proceso?
¿Usan sistemas de información para el monitoreo?

Adicionales

28. Productos: ¿Este proceso sirve de insumo para ejecutar un proceso subsecuente?
29. Mejora: ¿Tienen mecanismos de mejora?
30. Evaluar calidad: ¿Cuentan con algún instrumento que permita evaluar la calidad del material audiovisual, campañas y/o spots?
31. Satisfacción de beneficiarios: ¿Existen mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios del material audiovisual, campañas y/o spots?

VIII. PRODUCIR Y DIFUNDIR PROGRAMAS DE RADIO Y TELEVISIÓN

1. ¿El proceso de “Producir y difundir Programas de Radio y TV” incluye el proceso de “Producción y elaboración de Spots de TV y Radio”?
2. La difusión en radio y TV contempla las siguientes campañas:
 - a) Principios que Generan Confianza;
 - b) Tú También Participas;
 - c) Solo Cuentan los Votos;
 - d) Integridad que Consolida la Democracia;
 - e) Informe Anual de Labores y
 - f) Justicia Abierta
3. ¿Cuántas personas trabajan en la Dirección de Producción y Difusión?
4. ¿Qué hecho detona el inicio del proceso de producir y difundir programas de radio y tv?
5. Explique ¿en qué consiste el proceso de producción y difusión de programas de radio y tv?
6. ¿Cómo se piensa el contenido de los programas? ¿Con base en qué elementos se decide hacer un programa u otro?
7. ¿Qué incluye/contempla realizar la propuesta de programas de radio y tv?
¿Incluye el guion / contenido?
¿Elaboración de escenografía?
8. ¿Se realizan programas en vivo?
9. ¿La revisión que realiza el DGCS en el Paso 3 sólo es de la creación gráfica e identidad del programa a producir (es decir, cortinillas, plecas y cintillos)?
10. ¿El material que se graba para Justicia TV tiene las mismas características que el material que se graba para Youtube, Facebook y Twitter?
11. ¿El proceso de grabar un programa de radio es diferente de la grabación de un programa de TV?
¿Qué implica cada uno?
12. ¿Qué incluye el ponerse en contacto con los invitados que participarán en los programas?

¿Se les pregunta si desean participar en el tema y contenido de las grabaciones?

13. ¿Además del contenido, qué otros aspectos se preparan para el día de la grabación?
14. Regularmente, ¿cuál es el tiempo que tomar realizar las grabaciones de radio?
¿Y las grabaciones de TV?
15. ¿Existe alguna Guía a seguir para realizar este proceso?
¿Tienen algún procedimiento estandarizado?

Supervisión:

16. De los pasos mencionados, ¿en cuáles se realiza alguna supervisión?
17. ¿Algún comentario adicional sobre el proceso?
18. ¿En qué consiste la etapa de edición y postproducción?
19. ¿Qué tiempo toma realizar la postproducción de las grabaciones de radio?
¿Y la postproducción de las grabaciones de TV?
20. ¿Se resguardan las grabaciones de este proceso?
¿Durante cuánto tiempo?
21. ¿Cuáles son los principales problemas que usted observa en el proceso?
22. ¿La actividad de realizar la producción de programas de radio y TV se empalma con otras actividades?
23. ¿Con qué áreas de la DGCS o, en su caso instituciones, se coordina para realizar este proceso?
Además de la Dirección de Imagen.
24. ¿El proceso termina cuando se archiva el máster y las fotos?

Recursos humanos

25. ¿Qué perfil tienen las personas que realizan este proceso?
26. ¿Cuál es su formación académica?
27. ¿El personal tiene experiencia realizando las actividades de este proceso?

28. ¿Qué tipo de capacitación se les da para realizar sus funciones?
29. ¿Cuánto tiempo tiene trabajando en el TEPJF el personal que elabora en este proceso?
30. ¿Las personas que participan en este proceso, realizan también otras actividades? ¿Cuáles?

Recursos financieros

31. ¿Considera que los recursos financieros son suficientes para la operación del proceso?

Infraestructura y sistemas informáticos

32. ¿Considera que la infraestructura, incluyendo espacios, mobiliario y equipamiento, es suficiente y adecuada para llevar a cabo el proceso?
33. ¿Qué tipo de herramientas o programas utilizan para realizar las coberturas?
¿Usan sistemas informáticos en el proceso?
¿Para qué se utilizan?
¿Son sistemas estables (no fallan)?

Monitoreo

34. ¿Cuáles son los mecanismos de monitoreo que usa en las diferentes etapas del proceso?
¿Usan sistemas de información para el monitoreo?

Adicionales

35. Productos: ¿Este proceso sirve de insumo para ejecutar un proceso subsecuente?
36. Mejora: ¿Tienen mecanismos de mejora?
37. Evaluar calidad: ¿Cuentan con algún instrumento que permita evaluar la calidad de las producciones de radio y TV?
38. Satisfacción de beneficiarios: ¿Existen mecanismos para conocer la satisfacción de los beneficiarios respecto de las coberturas?

