

Gobierno digital

Un modelo estratégico para el Poder Judicial
mexicano en Tamaulipas

Mónica Lorena Sánchez Limón

Yesenia Sánchez Tovar

Demian Abrego Almazán

Mariana Zerón Félix



Consejo de
publicaciones
UAT



Primera edición, 2015

Gobierno digital: un modelo estratégico para el Poder Judicial mexicano en Tamaulipas / Mónica Lorena Sánchez Limón, Yesenia Sánchez Tovar, Demian Abrego Ahmazán, Mariana Zerón Félix : - México: Universidad Autónoma de Tamaulipas ; Plaza y Valdés, 2015

188 p. : il., gráficas ; 17 x 23 cm

I. Administración pública - Administración de recursos de información - Tamaulipas (México)
2. Información electrónica digital - Tamaulipas (México) I. Sánchez Tovar, Yesenia, coord.
II. Abrego Ahmazán, Demian, coord. III. Zerón Félix, Mariana, coord.

LC (JF1)z25.A8 S26)

Dewey 552.3802854678 R43

Generación

La Generación del Conocimiento con Valores

Diseño de cobertura

Universidad Autónoma de Tamaulipas

Diseño de portada

César Susano

D. R. © 2015, UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE TAMAULIPAS

Matamoros, ss, Zona Centro, Ciudad Victoria, C. P. 87000, Tamaulipas, México

Ediciones CAT

Tel. (52) 834 3131-800, ext. 1140.

www.libros.cat.uta.mx

Plaza y Valdés, S. A. de C. V.

Manuel María Cuatrecasas 73, colonia San Rafael

México, D. F., 06470. Tel. (55) 5097-2070

editorial@plazayvaldes.com • www.plazayvaldes.com

Se prohíbe la reproducción total o parcial de esta obra
(incluido el diseño tipográfico y de portada)
sea cual fuere el medio, electrónico o mecánico,
sin el consentimiento por escrito del Consejo de Publicaciones CAT

ISBN: 978-607-402-813-3

Impreso por el Departamento de Formato Editorial CAT
Edificio Administrativo, planta baja, CU Adolfo López Mateos
Ciudad Victoria, Tamaulipas, México
Libro aprobado por el Consejo de Publicaciones CAT

ÍNDICE

PRÓLOGO	
Armando Villanueva Mendoza	13
INTRODUCCIÓN	15

1. EL SUPREMO TRIBUNAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TAMAULIPAS: UN ACERCAMIENTO A LA INSTITUCIÓN

1.1. La administración de justicia	21
1.2. El Supremo Tribunal de Justicia del Estado de Tamaulipas.....	22
1.2.1. Marco legal: estructura de los poderes de la nación.....	22
1.2.2. División de poderes del estado de Tamaulipas.....	23
1.2.3. Antecedentes históricos del Poder Judicial en el estado de Tamaulipas.....	23
1.2.4. Estructura del Poder Judicial	24

2. PERCEPCIÓN CIUDADANA DEL SUPREMO TRIBUNAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE TAMAULIPAS

2.1. El sector y los servicios públicos.....	31
2.1.1. Los servicios públicos: el reto de la calidad y la cantidad.....	31
2.1.2. La impartición de justicia: un servicio público.....	31
2.2. La calidad de los servicios públicos.....	33
2.3. Medición de la calidad en las instituciones públicas	35
2.4. Los resultados de la ENVIPE.....	37
2.4.1. El diagnóstico de la calidad de los servicios públicos	37

2.5. Evaluación de la percepción de la ciudadanía tamaulipeca sobre el sistema judicial del estado	40
2.5.1. La encuesta aplicada a los municipios en Tamaulipas	40
2.5.2. Perfil de los encuestados	42
2.5.3. Percepción de la funcionalidad del sistema de justicia en Tamaulipas.....	43
2.6. Evaluación de la calidad de los servicios impartidos por el SJJET por parte de litigantes judiciales	47
2.6.1. Método de análisis de datos.....	48
2.6.2. Perfil de los encuestados	50
2.6.3. Análisis factorial para la dimensionalidad de los constructos.....	51
2.6.4. Percepción de la calidad del servicio del SJJET desde la perspectiva de los justiciables	52
2.6.5. Análisis de los resultados obtenidos por municipio	60
2.7. Conclusiones	62

3. ANÁLISIS DE LOS RECURSOS INTANGIBLES

3.1. Los recursos intangibles: el capital intelectual	67
3.2. Los activos intangibles en el sector público.....	68
3.2.1. Capital intelectual (ci). Conceptos y argumentos.....	68
3.2.2. El capital intelectual en el sector público	69
3.3. Dimensiones del capital intelectual.....	69
3.3.1. El capital o factor humano	70
3.3.2. El capital estructural.....	70
3.3.3. El capital relacional	71
3.4. Método.....	72
3.4.1. Población e instrumentos de análisis	72
3.4.2. Análisis factorial: la dimensionalidad de los constructos	73
3.4.3. Perfil de los encuestados	75
3.5. Resultados del capital intelectual en el SJJET	77
3.5.1. Capital intelectual en el SJJET por municipio	81

3.5.2. Capital intelectual en el SIJET por puesto.....	82
3.6. Conclusiones.....	90

4. EVALUACIÓN DE LOS RECURSOS TANGIBLES

4.1. Antecedentes: los recursos tangibles	93
4.2. Método.....	93
4.3. Resultados de la evaluación de los activos tangibles.....	94
4.3.1. Justicia familiar.....	94
4.3.2. Justicia civil.....	97
4.3.3. Justicia penal.....	99
4.3.4. Secretaría General de Acuerdos.....	102
4.3.5. Departamento de Desarrollo y Servicios, inversiones.....	103
4.3.6. Departamento de Proyectos y Obras.....	105
4.3.7. Departamento de Almacén.....	106
4.3.8. Departamento de Servicios Generales.....	107
4.3.9. Dirección de Fondo Auxiliar.....	107
4.3.10. Dirección de Informática.....	109
4.3.11. Central de actuarios.....	113
4.4. Conclusiones.....	116

5. PROPUESTA DE MODELO ESTRATÉGICO DE JUSTICIA EN TAMAULIPAS

5.1. Antecedentes del modelo estratégico.....	119
5.1.1. El cuadro de mando integral.....	120
5.1.2. El CM en el sector público.....	121
5.2. Dimensiones del CM.....	122
5.2.1. La dimensión del cliente.....	123

5.2.2. La dimensión de procesos.....	123
5.2.3. La dimensión de aprendizaje y crecimiento.....	123
5.2.4. La dimensión financiera.....	123
5.3. Modelo estratégico para el STJET.....	124
5.3.1. Misión, visión y valores del STJET.....	124
5.4. Ejes estratégicos.....	125
5.5. Objetivos esrratégicos.....	126
5.6. Indicadores para medir la eficiencia en el STJET.....	128
5.7. Software para el Supremo Tribunal de Justicia del Estado de Tamaulipas.....	132
5.7.1. Características funcionales.....	132
5.7.2. Beneficios del <i>balanced scorecard</i> propuesto.....	135
5.7.3. Mapas estratégicos interactivos.....	135
5.7.4. Solución inteligente de gestión empresarial.....	135
5.8. Conclusiones.....	135

6. IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL MODELO, MANUAL DEL SOFTWARE DE GESTIÓN DE CUADROS DE MANDO

6.1. Introducción al software de gestión del cuadro de mando integral....	139
6.2. Elementos fundamentales.....	143
6.2.1. Ejercicios.....	143
6.2.2. Periodos.....	144
6.3. Principales apartados.....	145
6.3.1. Módulo usuario.....	145
6.3.2. Módulo administrativo.....	145
6.4. Implementación del modelo de gestión.....	147
6.4.1. Mapa estratégico.....	147
6.4.2. Matriz.....	148

6.4.3. Fichas de llenado	148
6.4.3.1. Ficha de definición de objetivos	149
6.4.3.2. Ficha de definición de indicadores.....	150
6.4.3.3. Ficha de definición de iniciativas	151
6.4.4. Metas	151
6.5. Seguimiento del modelo de gestión	153
6.5.1. Indicadores	153
6.5.2. Priorizar iniciativas.....	154
6.5.3. Plan de acción	155
6.5.4. Presupuesto por actividad.....	156
6.6. Eficacia.....	157
6.6.1. Eficacia de la matriz	157
6.6.2. Eficacia por objetivo.....	158
6.6.3. Eficacia del tablero de comando	159
6.6.4. Ponderación.....	160
6.6.5. Gráfica de resultados	161
6.6.6. Gráficos de impacto.....	162
6.7. Seguimiento por el responsable	163
6.7.1. Matriz de indicadores.....	163
6.7.2. Evaluación de indicadores.....	164
6.7.3. Seguimiento del plan de acción.....	165
6.7.4. Seguimiento de actividades de un plan de acción	165

7. LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN LA ERA DIGITAL

7.1. Introducción.....	169
7.2. El Estado y la ciudadanía.....	169
7.2.1. Estado, legitimidad y sistema de valores.....	170
7.2.3. El Poder Judicial y la interpretación de leyes y normas.....	170
7.2.4. Diseño y diagnóstico institucional y uso de encuestas.....	171
7.3. Las organizaciones y la administración pública.....	172
7.3.1. La distinción entre administración pública y privada	172

7.3.4. Un nuevo paradigma tecnoadministrativo: las organizaciones digitales	172
7.3.5. Racionalidad y transdisciplinariedad	173
7.3.6. El carácter instrumental y analítico de las organizaciones y las tecnologías de la información y la comunicación	174
7.4. A modo de expectativa.....	175
REFERENCIAS.....	177
SOBRE LOS AUTORES.....	187