



**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SAN LUIS
POTOSÍ**
FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
División de Estudios de Posgrado



Tesis:

**“El efecto del uso de las tecnologías de la información y comunicación en la
función del Defensor Público de la Defensoría Pública del Estado de San Luis
Potosí”**

Que presenta:

Brenda Anabel Hernández Hernández

Para obtener el grado de:

Maestra en Administración con Énfasis en Gestión Pública

Director de tesis:

Dra. María del Pilar Pastor Pérez

San Luis Potosí, S.L.P.

Octubre de 2016



Tesis

“El efecto del uso de las tecnologías de la información y comunicación en la función del Defensor Público de la Defensoría Pública del Estado de San Luis Potosí”

Que presenta

Brenda Anabel Hernández Hernández

Para obtener el grado de:
Maestra en Administración con Énfasis en Gestión Pública

Jurado que aprobó el trabajo escrito de tesis para su defensa en el examen oral:

Dra. María del Pilar Pastor Pérez
Directora

Dra. Paola Isabel Rodríguez Gutiérrez
Asesora

Dr. Miguel Ángel Vega Campos
Asesor

San Luis Potosí, S.L.P.

Octubre de 2016



Universidad Autónoma de San Luis Potosí
Sistema de Bibliotecas
Dirección de Biblioteca Virtual
Zona Universitaria C.P. 78290 Tel. 8262306,
San Luis Potosí, S.L.P. México



La que suscribe Brenda Anabel Hernández Hernández y en mi carácter de autor y titular de la tesis que lleva por nombre: “El efecto del uso de las tecnologías de la información y comunicación en la función del Defensor Público de la Defensoría Pública del Estado de San Luis Potosí” en lo sucesivo “LA OBRA”, autorizo a la Universidad Autónoma de San Luis Potosí para que lleve a cabo la divulgación de la obra en formato físico y electrónico, y sin fines de lucro.

La Universidad Autónoma de San Luis Potosí, se compromete a respetar en todo momento mi autoría y a otorgarme el crédito correspondiente.

San Luis Potosí, S. L. P. a 20 de octubre de 2016.

Atentamente


Brenda Anabel Hernández Hernández



Universidad Autónoma de San Luis Potosí
Facultad de Contaduría y Administración
División Estudios de Posgrado



Aclaración

El presente trabajo que lleva por título

“El efecto del uso de las tecnologías de la información y comunicación en la función del Defensor Público de la Defensoría Pública del Estado de San Luis Potosí”

Se realizó entre marzo de 2013 y septiembre de 2016, bajo la dirección de la Doctora María del Pilar Pastor Pérez.

Originalidad

Por este medio aseguro que he realizado este documento de tesis para fines académicos sin utilizar otros medios más que los indicados y sujetándome a la normativa de la institución.

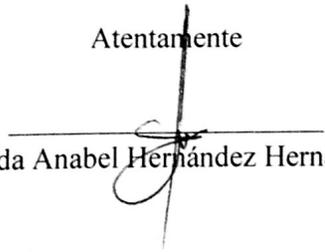
Las referencias e información tomadas directa o indirectamente de otras fuentes se han definido en el texto como tales y se ha dado el debido crédito a las mismas.

El autor exime a la UASLP de las opiniones vertidas en este documento y asume la responsabilidad total del mismo.

Este documento no ha sido sometido como tesis a ninguna otra institución nacional o internacional en forma parcial o total.

Sí se autoriza a la UASLP para que divulgue este documento de tesis para fines académicos.

Atentamente


Brenda Anabel Hernández Hernández

Agradecimientos

Doctora Pilar, a Usted antes que a nadie. Por su paciencia a mi trabajo intermitente, por su determinación ante mis repentinas desapariciones, y sobre todo por sus comentarios atinados y sus sugerencias. Sin Usted jamás hubiera logrado este trabajo.

A mis asesores, Doctora Paola y Doctor Miguel, por su apoyo y su pronta respuesta. Gracias por ser tan precisos en sus comentarios y por hacerme ver que los detalles son importantes.

A mis papás, Pera y Toño, porque cada uno, a su modo, me ha enseñado a ser mejor persona, y me ha dado la confianza que necesito para tomar las decisiones que me hacen ser la mujer que soy. Soy afortunada de tener la familia que tengo, un papá bondadoso pero estricto, una mamá generosa y muy sincera, y una hermana que además, es mi mejor amiga.

A Adrián, por darme el empujón que necesitaba para terminar este trabajo.

Gracias Dios por hacerte presente en mi vida a través de estas personas.

Resumen

La presente investigación gira en torno al efecto que el uso de las herramientas de tecnología de la información y comunicación tiene en el trabajo que desempeñan los Defensores Públicos. La investigación presenta los resultados del estudio de caso de la Dirección de Defensoría Pública Penal en la capital del Estado de San Luis Potosí, en la cual se llevó a cabo la compra de equipo tecnológico para fortalecer la infraestructura de la dependencia, y a su vez, apoyar al trabajo de las y los defensores públicos. Se aplicaron entrevistas y encuestas. De las respuestas obtenidas se obtuvo un análisis cualitativo y cuantitativo con la finalidad de determinar el efecto que tiene el uso de dichas herramientas en la función del defensor público. Por último, se esboza una propuesta para mejorar el aprovechamiento de las herramientas de tecnología de la información y comunicación en la Defensoría Pública.

Índice

Capítulo 1. Introducción	11
1.1. Antecedentes	11
1.2. Definición del problema	15
1.3. Preguntas de investigación.....	18
1.4. Objetivos.....	19
1.5. Justificación.....	19
1.6. Delimitación del objeto de estudio	22
1.7 Supuesto	23
Capítulo 2. Marco teórico.....	25
2.1. La administración de justicia.....	25
2.1.1. La Defensoría Pública del Estado de San Luis Potosí.....	28
2.1.2. El papel de los derechos humanos en la administración de justicia.....	33
2.1.3. El papel de los defensores públicos en la administración de justicia	35
2.2. La modernización de la administración pública.....	36
2.3. La calidad en los servicios públicos.....	43
2.3.1. Servicios públicos y tecnologías de la información y comunicación	46
Capítulo 3. Metodología.....	56
Capítulo 4. Análisis y discusión de resultados	67
4.1 Resultados derivados de la aplicación de la encuesta	67
4.1.1 Perfil general de los defensores públicos	68
4.1.2 Apreciación de la innovación tecnológica	68
4.1.3 Capacitación en el uso de las tecnologías de la información y comunicación	73
4.1.4 Uso de las tecnologías de la información y comunicación en el ámbito laboral.....	78

4.1.5 Información de internet.....	85
4.1.6 Dispositivo móvil.....	87
4.1.7 Problemas técnicos y no técnicos.....	89
4.2 Resultados derivados de la aplicación de las entrevistas.....	90
4.2.1 Entrevista a ex Coordinadores Generales de la Defensoría Pública.....	90
4.2.2 Entrevista a defensores públicos.....	92
Capítulo 5. Conclusiones.....	96
5.1 Respuesta a las preguntas de investigación.....	96
5.2 Reflexión sobre el supuesto.....	98
5.3 Recomendaciones.....	98
Referencias.....	103
Anexo 1. Cuestionario para encuesta.....	110
Anexo 2. Cuestionario para entrevista.....	118

Índice de Tablas

Tabla 1. Resumen de temas de preguntas del cuestionario	60
Tabla 2. Resumen del perfil general de los defensores públicos.....	68
Tabla 3. Innovación tecnológica.....	70
Tabla 4. Percepción de la importancia de las TIC y su relación con el desempeño de las funciones del defensor público.....	73
Tabla 5. Capacitación	755
Tabla 6. Uso de las tecnologías de la información y comunicación.....	82
Tabla 7. Información de internet	86
Tabla 8. Dispositivo móvil	88
Tabla 9. Problemas técnicos y no técnicos.....	89
Tabla 10. Orden de problemas no técnicos que se presentan con más frecuencia	89
Tabla 11. Resumen de recomendaciones.....	102

Índice de Figuras

Figura 1. Interés en innovación tecnológica, uso de TIC y capacitación para su uso.	71
Figura 2. Capacitación en uso de tecnologías de la información y comunicación.	74
Figura 3. Habilidad en el uso de las tecnologías de la información y comunicación.....	77
Figura 4. Frecuencia de uso de las tecnologías de la información y comunicación.....	79
Figura 5. Tecnologías de la información y comunicación que apoyan la labor del defensor público.	80

CAPÍTULO 1

INTRODUCCIÓN

Capítulo 1. Introducción

Es un hecho aceptado el impacto que ha tenido el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) en el sector público, y los cambios significativos que los gobiernos han logrado a través de su utilización. Las TIC bien aplicadas se traducen en un mejor servicio, y específicamente para la administración pública, se dirige a las y los ciudadanos que se acercan a las instancias gubernamentales a recibir asistencia oficial, tal es el caso de las instituciones encargadas de la administración de justicia como la Defensoría Pública del Estado. En este primer capítulo se esbozan los antecedentes teóricos, se define el problema, las preguntas de investigación y los objetivos de este trabajo, además se justifican las razones por las cuales se considera importante el presente estudio y se propone el supuesto de partida.

1.1. Antecedentes

La llamada burocracia ha sufrido problemas de eficiencia, lo que la ha convertido en sujeto de innumerables críticas (Cabrero, 1997). La burocracia ha generado sus propios actores, sujetos que reducen al mínimo la relación personal no solo con los trabajadores, sino con los usuarios externos, lo que genera conflictos importantes (Montaño, 2001). Estas situaciones han mermado la confianza de las y los ciudadanos en el servicio que prestan las instituciones públicas, argumentando que las mismas están llenas de trabajadores poco eficientes, con poco espíritu de servicio y con sistemas obsoletos que no les permiten desarrollar sus actividades y hacer de manera más eficiente su labor.

Con el paso del tiempo, los gobiernos han caído en la cuenta de que el aparato administrativo que los conforma no está lo suficientemente bien estructurado, modernizado y construido para ofrecer las respuestas y la atención a las necesidades actuales de las y los

ciudadanos cada vez más exigentes. Esta preocupación ha obligado a los gobiernos a evolucionar.

La nueva gestión pública está orientada a incrementar la eficacia y la eficiencia de la administración pública. Para ello, ha traído de la iniciativa privada aquellas prácticas exitosas encaminadas a incrementar su productividad y que han hecho crecer a sus organizaciones. A mediados de los noventa las TIC se popularizaron, al mismo tiempo que se les asoció con el progreso y con los cambios sociales, culturales y económicos (Jiménez, 2010). Las tecnologías de la información y comunicación conforman el conjunto de recursos necesarios para manipular la información: los ordenadores, los programas informáticos y las redes necesarias para convertirla, almacenarla, administrarla, trasmitirla y encontrarla. La inclusión de las TIC en los sectores públicos y privados no solo fue vinculada a cambios positivos. Jiménez (2010) menciona que las tecnologías de la información propiciaron, por un lado, una transformación inédita que rompió barreras culturales, sociales, políticas, creando nuevos movimientos sociales, nuevas maneras de pensar, desear, imaginar y actuar; y, por otro lado, generaron un fenómeno de desarrollo desigual en la medida en que los procesos de cambio, innovación y mejora tecnológica constante, dejan a las instituciones públicas en un proceso de exclusión creciente respecto de esta nueva etapa de la globalización.

Rodríguez-Vela (2011) menciona que el momento histórico por el que se atraviesa, y se refiere a la implantación de la administración electrónica y la contribución de las TIC a los procedimientos ordinarios de la actividad propia del Estado, nos sitúan en un escenario tecnológico en el que el adjetivo digital o electrónico se supone por defecto. La autora subraya la relación con las administraciones públicas por medios electrónicos como un derecho de los ciudadanos y como una obligación correlativa para tales administraciones.

En lo referente al orden mundial, las diversas teorías en materia de administración pública en el siglo XXI sugieren metas orientadas al mejor manejo de los recursos y a la consecución de la eficiencia de los servicios públicos. Según Senties y Meza (2011), una de estas metas consiste en lograr un mejor gobierno, lo cual se traduce en la mejora de la prestación de servicios por medio de la aplicación de diversos modelos administrativos que buscan la eficiencia y eficacia en sus operaciones, además de hacer transparentes sus acciones para la sociedad.

La administración pública en México se encuentra en una compleja situación derivada del proceso democrático que vive nuestro país, y no funciona de manera eficiente, eficaz y efectiva en el cumplimiento de sus objetivos lo que a su vez ocasiona que no contribuya en la medida esperada al desarrollo y bienestar de la sociedad. Por ello, es indispensable la aplicación de conceptos de clase mundial siendo uno de estos la Administración Pública Moderna. Según Senties y Meza (2011 p.53) la Administración Pública Moderna corresponde a:

“[las] acciones de las instituciones públicas utilizando técnicas, modelos y sistemas administrativos como: servicio profesional de carrera, programas de gestión de calidad y mejora continua, rediseño organizacional, utilización de tecnología de información y comunicación, evaluación del desempeño en base a indicadores competitivos”.

Además es necesario que las instituciones que forman parte de la administración pública estén dotadas de la infraestructura tecnológica que les permita lograr una interrelación ágil y frecuente con los ciudadanos, facilitando trámites y servicios públicos.

Indudablemente para incrementar la calidad en los servicios públicos no solo es suficiente contar con herramientas tecnológicas que hagan más fácil y rápida la producción de

bienes y servicios públicos, es necesario además que el personal que forma parte del aparato burocrático cuente con cierto grado de compromiso, adaptabilidad, aptitudes y actitudes que hagan que estas herramientas funcionen de manera adecuada.

Las TIC tienen una gran influencia en cada una de las actividades que se realizan cotidianamente, donde la información y comunicación son esenciales para el progreso y el bienestar de los seres humanos; “Es tal su importancia y magnitud, que el grado de avance en el uso de estas tecnologías va a determinar el nivel de desarrollo que se alcanzará en una sociedad” (Tello, 2014, p. 44).

Las TIC influyen tanto en la eficiencia como en el cambio organizacional en la medida en la que aumentan la capacidad de implementar la flexibilidad en el trabajo; proveen de herramientas para una toma de decisiones más efectiva y colaborativa y la prestación de servicios, y crean oportunidades para repensar los procesos tradicionales (Rivera, 2006).

Velar por una eficiente administración de justicia, es uno de los objetivos del gobierno de nuestro país, por tal razón en el año 2008 se reformó la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos a fin de generar un cambio completo en el sistema de justicia en México, dejando en el pasado al sistema penal inquisitivo y dando paso a la implementación del nuevo sistema adversarial y oral. Para llevar a cabo esta reforma no solo son necesarios los cambios de leyes y reglamentos, son necesarios además los cambios en la infraestructura y equipamiento de los operadores del sistema de justicia en México, de los que forma parte la Defensoría Pública. Mediante recursos federales obtenidos a través de la elaboración de proyectos para la implementación del Nuevo Sistema de Justicia Penal Adversarial Oral, la Defensoría Pública del Estado de San Luis Potosí ha obtenido recursos para la adquisición de TIC que hoy por hoy son utilizadas por las y los defensores públicos.

1.2. Definición del problema

A partir de la década de los noventa, las TIC han sido importantes en el sector gubernamental, ya que las mismas han provocado cambios tanto en los hábitos como en el comportamiento de todos los integrantes de la sociedad. A partir de aquí surgen nuevas formas de comunicarse y desempeñar las labores en la administración gubernamental. Desde sus inicios, la Defensoría Pública ha sido una institución carente de la infraestructura básica que apoye a su personal para desarrollar de manera más eficiente su función. Este no es un problema latente únicamente en la administración de justicia, es un problema que se presenta en la mayoría de las instituciones que integran la administración pública.

La nueva era y las necesidades actuales de la sociedad estimulan el uso de las TIC por parte de las entidades públicas. A la par de la estrategia de modernización del estado, el 18 de junio del 2008 la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos se reformó, suministrando la base para realizar una profunda transformación en el sistema penal mexicano. Según Carbonell (2012), la reforma penal se presenta como una necesidad urgente, por tanto, los legisladores trataron de conciliar, por un lado, los intereses del gobierno para contar con mayores elementos jurídicos en su lucha por proveer de justicia a la ciudadanía, y por otro lado, los propósitos de la sociedad civil por modernizar el sistema penal y hacerlo compatible con las mejores prácticas internacionales. Uno de los retos de la modernización, menciona Castelazo (2009), es sin duda la profesionalización de los servidores públicos, actualizándolos en las nuevas tendencias del servicio y en el uso constante de las TIC.

En este sentido, no se puede asegurar que los procedimientos con los que hoy cuenta el gobierno sean adecuados, sin embargo es evidente que las instituciones han sido rebasadas por la demanda de servicios de calidad que exige la población. Es por ello que se considera de

suma importancia hablar de cambios en la administración pública, refiriéndome sobre todo a la adopción de nuevas estrategias que permitan el acercamiento a la calidad exigida.

En el año de 1994, las TIC fueron puestas al servicio del Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí. El personal de la Unidad de Informática del Poder Judicial dio inicio a los proyectos de equipamiento y de capacitación de las y los usuarios de las Salas y Juzgados de la Capital del Estado, y de los municipios de Rioverde y de Matehuala. Estos dos últimos fungieron como punta de lanza para el proyecto de modernización. Así las cosas, y habiendo iniciado mesas de trabajo con Jueces y Secretarios de Acuerdo de los Juzgados Familiares y Civiles, para definir el uso adecuado de las TIC dentro del entorno judicial, se llegó a la conclusión de que estas apoyan al trabajo de los escribientes. En el año 2000, y habiendo instalado sistemas de automatización integral de los Procedimientos Judiciales para agilizar los controles de registro de promociones que se reciben diariamente, expedientes que se turnan a los actuarios, los emplazados, los turnados a los proyectistas, las audiencias y su respaldo escrito, los expedientes que se envían a la segunda instancia, se llegó a la conclusión de que los usuarios perciben una consulta rápida de todo el procedimiento judicial, se encuentran con los libros de gobierno depurados y ampliados, las listas de acuerdos elaboradas con mayor calidad de impresión, las consultas de expedientes más rápidas, y el aprovechamiento de información para la rápida y oportuna toma de decisiones. Los beneficios que la modernización del Poder Judicial del Estado trajo para la población son, entre otros: la simplificación administrativa, y la disposición diaria de todo tipo de información vinculada con los asuntos procesales en primera y segunda instancia.

En el año 2010, la Defensoría Pública inició un proyecto de modernización de sus sistemas de información y comunicación, de conformidad con el Acuerdo por el que se establecen las políticas para la obtención y aplicación de los recursos destinados a la

implementación de la reforma del Sistema de Justicia Penal, a favor de las entidades federativas para el ejercicio fiscal 2010 (Secretaría de Gobernación, 2010). En los años siguientes al inicio del equipamiento de la Defensoría Pública, se obtuvieron recursos federales para dotar a la dependencia de TIC, definidas como el conjunto de equipamiento tecnológico y programas de cómputo, redes de telecomunicaciones y los medios para recolectar, almacenar, procesar, transmitir y presentar la información (voz, datos, texto e imágenes) (Secretaría de Gobernación, 2015). Sin embargo, y aunque el ejercicio del recurso obtenido está sujeto a revisión por parte de las autoridades federales, estas sólo se enfocan al debido cumplimiento de los lineamientos en comento, no así a la evaluación en términos de las consecuencias de la utilización de las TIC en la propia función del Defensor Público, a pesar de que el propio acuerdo señala que el eje de tecnología de la información y equipamiento contempla la aplicación de TIC, que permitan sistematizar los procesos de las instituciones, además de mejorar la productividad, obteniendo servicios efectivos con mayores niveles de calidad y que redunde en una mayor satisfacción de la ciudadanía.

La importancia del tema radica en que el trabajo de los defensores deben garantizar a las personas imputadas el acceso al derecho a una defensa de calidad otorgada por el Estado y que cada imputada o imputado que enfrente un proceso penal, tenga la certeza de que la Defensoría Pública tiene la capacidad y las herramientas necesarias para llevar a cabo las acciones pertinentes que lo protejan y lo defiendan apropiadamente según lo señala la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 20.

En la Defensoría Pública del Estado de San Luis Potosí, específicamente en la Dirección de la Defensoría Pública Penal (con sede en los Juzgados Penales de la Capital del Estado), no se ha llevado a cabo un diagnóstico como el mencionado en el párrafo anterior,

referente a la perspectiva del efecto que tiene el uso de las TIC con relación a los resultados en las actuaciones de los defensores públicos en cada uno de los juicios.

Siguiendo la tendencia de modernización de la administración de justicia, las exigencias presentes de la ciudadanía, y la responsabilidad del Estado sobre el respeto y el hacer valer la legalidad vigente, surge la necesidad de analizar si el uso de las TIC tiene un efecto positivo, negativo o nulo en la defensa pública.

1.3. Preguntas de investigación

Partiendo de la necesidad del diagnóstico del uso de las TIC en la Defensoría Pública del Estado de San Luis Potosí, y su efecto en la defensa pública, se plantean las siguientes preguntas de investigación:

1. ¿Qué consecuencias se han derivado de la implementación de las tecnologías de la información y comunicación en la defensa pública dentro de los Juzgados Penales y el Juzgado de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad de la Capital del Estado de San Luis Potosí?

2. ¿Cuál es el nivel de uso de las tecnologías de la información y comunicación en la Defensoría Pública del Estado de San Luis Potosí?

3. ¿Cómo contribuye el uso de las tecnologías de la información y comunicación en el desempeño de las y los defensores?

4. ¿Qué recomendaciones se derivan del diagnóstico para mejorar el aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación por parte de la Defensoría Pública?

1.4. Objetivos

El objetivo general de este trabajo es analizar el uso de las tecnologías de la información y comunicación en la prestación del servicio proporcionado por las y los defensores públicos adscritos a los ocho Juzgados Penales y al Juzgado de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad de la capital del Estado de San Luis Potosí.

Los objetivos específicos son los siguientes:

- Medir el nivel de uso de las tecnologías de la información y comunicación en la Defensoría Pública del Estado de San Luis Potosí.
- Determinar el efecto del uso de las tecnologías de la información y comunicación en el desempeño de los defensores públicos.
- Esbozar una propuesta de mejora del uso de las tecnologías de la información y comunicación en la Defensoría Pública del Estado de San Luis Potosí.

1.5. Justificación

El presente estudio emerge desde la preocupación del sector público en cuanto a la administración de la justicia, y su interés por brindar a la ciudadanía un mejor servicio, al mismo tiempo, que le otorgue la seguridad de una defensa de calidad.

El trabajo se enmarca en el contexto de los fenómenos actuales referentes a la utilización de las TIC en la realización de actividades propias de organizaciones públicas; y contribuye a generar información sobre la relación existente entre el uso de las herramientas aludidas y el efecto de las mismas en la defensa pública, actividad fundamental del gobierno local.

El derecho a una defensa pública de calidad es uno de los derechos humanos consignados a favor de todos los habitantes de la República Mexicana. Esta situación le da a cada individuo la potestad de exigirlos jurídicamente, y al Estado, la obligación de respetarlos y observar su debido cumplimiento. Los derechos humanos están plasmados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, por tanto son considerados como supremos y se encuentran por encima de la normatividad secundaria.

Uno de los derechos humanos clasificado dentro de las garantías de seguridad jurídica, es la calidad de la defensa pública. Es decir, tener acceso a una buena defensa es un derecho fundamental. Se puede decir que una defensa sin calidad equivale a una violación de derechos fundamentales, según el artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el cual dicta que “La Federación, los Estados y el Distrito Federal garantizarán la existencia de un servicio de Defensoría Pública de calidad para la población...”, así mismo el artículo 20 fracción VIII de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como la Constitución Política del Estado de San Luis Potosí en su artículo 18, consagran el derecho de las personas imputadas a una defensa adecuada por abogado, el cual será elegido libremente por el imputado incluso desde el momento de su detención. En caso de no proceder o estar inhabilitado para nombrar un defensor el juez le designará un defensor público.

Por tal motivo y para dar cumplimiento a un mandato constitucional, la Defensoría Pública del Estado es la institución encargada de velar por el cumplimiento de uno de los derechos humanos en el Estado de San Luis Potosí: el derecho a la defensa pública de calidad.

La adopción de sistemas tecnológicos a través de las TIC es un rasgo específico en la transformación de los gobiernos, y evidencia para los gobernados de que las funciones gubernamentales se desempeñan con eficiencia y eficacia. Por consiguiente, el conocimiento del uso que las y los defensores han dado a las TIC con las que cuenta la Dirección de la

Defensoría Pública Penal de la Defensoría Pública del Estado, así como el efecto del mismo en su desempeño, es útil para la evaluación del funcionamiento de la dependencia, y para obtener el reconocimiento y legitimación ante la sociedad potosina.

Concha Cantú y Caballero (2001) señalan que a pesar de que la mayoría de las instituciones encargadas de la administración de justicia han sufrido cambios importantes en sus procesos de transformación y modernización, la demanda de la ciudadanía sigue careciendo de una respuesta que satisfaga sus necesidades existentes. Dicho estudio indica que los principales problemas que generan la insatisfacción de la sociedad tienen que ver con las formas de volver más ágiles y eficientes las instituciones y dotarlas de mayor capacidad de respuesta; la anterior es una de las razones que justifica este trabajo, desde la perspectiva institucional, el otorgar a la ciudadanía un mejor servicio, y desde la perspectiva ciudadana, el tener la confianza de contar con una administración de justicia de calidad.

Lillo (2010), por otro lado, indica que el uso de las TIC en conjunto con la administración de justicia puede suponer importantes beneficios en el funcionamiento de las instituciones encargadas de la administración y la procuración de justicia, por ejemplo: que los profesionales de la justicia pueden obtener mayor información y transparencia sobre el funcionamiento de la justicia, y que ésta pueda ser ofrecida de manera eficaz y eficiente; que los justiciables o imputados, puedan relacionarse directamente con la justicia, lo que les puede facilitar el acceso a la misma; que los usuarios de la justicia, principalmente los imputados y los ofendidos, puedan suponer una mayor eficiencia en el tratamiento de los casos, un ahorro de tiempo, una disminución de los costes y, en términos generales, un mejor acceso a una justicia de mayor calidad. En general, la modernización tecnológica de las instituciones encargadas de la administración de justicia puede facilitar que los ciudadanos tengan la justicia más cerca.

Esta investigación es relevante para el Poder Ejecutivo del Estado de San Luis Potosí, ya que una de sus obligaciones se centra en proveer de una adecuada defensa a las personas imputadas, derecho humano consagrado en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, función que hace a través de la Defensoría Pública del Estado. Hoy en día, viviendo en una era de modernización de las organizaciones, podemos considerar que la adecuada realización de las funciones de gobierno implica sin duda la utilización de las TIC inmersas en el mundo contemporáneo. De igual manera, el resultado de esta investigación puede aportar a la toma de decisiones que legitimen al Gobierno Estatal, y a su vez ofrezcan certeza jurídica a las personas imputadas. Tendrá el potencial de ser una guía para establecer políticas adecuadas para el uso de las TIC que tengan un efecto directo en las funciones de las y los defensores, y será un instrumento que coadyuve a la adquisición de equipamiento y la capacitación que puedan llevar a la institución a mejorar los servicios prestados a la ciudadanía.

1.6. Delimitación del objeto de estudio

A pesar de que el Poder Ejecutivo del Estado, como encargado de velar por una administración de justicia de calidad, a través de la Defensoría Pública del Estado, presta sus servicios en los 58 municipios de San Luis Potosí, el presente estudio se enfocará en los 16 defensores públicos adscritos a los ocho Juzgados Penales de la Capital del Estado, y al defensor público adscrito al Juzgado de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad, ambos ubicados en Carretera Central México-Piedras Negras Km.186, Zona Industrial, San Luis Potosí.

En este sentido, las TIC se utilizan en la Defensoría desde el año 2010, por lo que el trabajo de campo de esta investigación se llevó a cabo en el año 2014, año de aplicación de la encuesta, y 2016 año de aplicación de la entrevista.

1.7 Supuesto

El principal supuesto de esta investigación es que el uso de las tecnologías de la información y comunicación es mejorable pero tiene un efecto positivo en la función de los defensores públicos adscritos a los ocho Juzgados Penales y al Juzgado de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad de la capital del Estado de San Luis Potosí.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO

Capítulo 2. Marco teórico

La modernización dentro de la administración pública es un tema que interesa a los gobiernos actuales. Esta modernización no solo trata de lograr un cambio en la infraestructura utilizada para la producción de bienes y servicios, también se refiere al cambio en las estructuras administrativas que sostienen a la burocracia actual. Para dar el paso a la modernización es necesario un cambio de paradigma en la forma en que los trabajadores del sector público operan y una apertura hacia la nueva era tecnológica y de servicios exigida por la ciudadanía.

2.1. La administración de justicia

La república democrática surgió con la Revolución Francesa a finales del siglo XVIII, y es la forma de gobierno del Estado moderno. En esta forma de gobierno los gobernantes son elegidos por el pueblo. De acuerdo a Páez (2005, p. 157) es el punto en el tiempo en el que:

“[se] institucionalizó el poder, se establecieron límites a su ejercicio y se dividió en diferentes órganos, de tal suerte que se generó un evidente y necesario sometimiento de los poderes al derecho, en lo que modernamente se conoce como Estado de Derecho. Es aquí, donde surge la teoría de la separación de los poderes en legislativo, judicial y ejecutivo”.

En la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos se establece la división del poder público y se definen exactamente las funciones de cada órgano del Estado. De acuerdo a lo señalado por Páez (2005) el poder legislativo es el órgano de control al ejecutivo y balance político por excelencia. Su función principal es buscar el punto de equilibrio democrático que asegure que las políticas del ejecutivo coincidan con la voluntad del pueblo y evitar así que el poder se ejerza de forma autoritaria y unilateral. El poder judicial tiene una función primordial, ya que es la instancia encargada de vigilar que la Constitución sea

efectivamente cumplida. Esta facultad le permite controlar y vigilar a las tres funciones del poder público.

Según Aravena (2007), aceptando que el Estado es un ente abstracto, este requiere de una institucionalidad para poder cumplir con los fines para los que se crea. La administración de justicia es una de las responsabilidades del Estado. En México ésta supone abarcar todos los órganos encargados de ejercer la función jurisdiccional, independientemente de que se ubiquen dentro o fuera del Poder Judicial (Ovalle, 2006). Dentro del Poder Ejecutivo existen instituciones que forman parte del aparato de administración de Justicia, como lo son la Procuraduría General de Justicia del Estado, y la Defensoría Pública.

El Poder Judicial lleva a cabo un amplio número de roles de variada importancia dentro de la administración de justicia. Por un lado, tiene el poder de resolver los conflictos que se generan entre individuos, y aquellos que surgen entre individuos y los órganos propios del Estado. Por otro lado, los tribunales son los órganos que tienen a su cargo el proteger, mediante una serie de mecanismos creados para tal fin, las libertades básicas de los individuos, materializando la idea de la libertad dentro de la organización social. Finalmente, otra de las funciones en su rol como institución estatal, es la de crear normas jurídicas mediante sus resoluciones e interpretaciones de actos legislativos, convirtiéndose en una importante fuente de control (Concha Cantú, 2001).

En el Estado de San Luis Potosí, la Procuraduría General de Justicia del Estado es el órgano del Poder Ejecutivo del Estado al que corresponde ejercer las atribuciones conferidas al Ministerio Público por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, por la Constitución Política del Estado y por la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Estado de San Luis Potosí (Poder Legislativo del Estado de San Luis Potosí, 1997, Artículo 12). Otra de las dependencias de la administración central que coadyuva en la

administración de justicia es la Defensoría Pública del Estado de San Luis Potosí. Esta tiene como objetivo representar los intereses específicos individuales o colectivos de los sectores de la población que por razones económicas, sociales, étnicas, geográficas, culturales o por algún grado de vulnerabilidad, demanden la actuación de gobierno en la prestación del servicio de defensa pública ante las autoridades administrativas y los órganos jurisdiccionales (Poder Legislativo del Estado de San Luis Potosí, 2014, Artículo 4).

Concha Cantú (2001) señala que las instituciones jurisdiccionales no son sólo parte del entramado estatal, sino que su éxito depende de su intermediación oficial entre el estado y la sociedad. Esto es, generar espacios de participación donde la ciudadanía pueda defender sus intereses y derechos. En este sentido, las instituciones jurisdiccionales son los vehículos mediante los cuales las democracias modernas se legitiman a través del derecho.

La administración de justicia no permanece estática, es una función que requiere una constante actualización conforme la sociedad crece y se generan nuevos conflictos y retos. De no ser así, la función jurisdiccional, incluidos todos los componentes de este gran aparato, como el Poder Judicial, la Procuraduría y la Defensoría, pierden todo su sentido, al no dar respuesta al tipo y cantidad de conflictos que la sociedad tiene (Concha Cantú y Caballero 2001).

Los diagnósticos administrativos en la mayor parte de los países muestran que la administración judicial ha sido tradicionalmente obsoleta, alejada de las prácticas básicas de administración, sin recursos técnicos suficientes, en exceso centralizada, sin elementos profesionales, sin programas de carrera, y sin especialización (García, 2002).

En la última década del siglo XX ha existido un evidente estancamiento en los trabajos de investigación para la modernización de las instituciones públicas, sobre todo de las encargadas de administrar la justicia. No es hasta los años 1999 y 2000 que se cambia el

enfoque de estas instituciones. Es así como se pasa de la mera obligación de cumplir con lo que establece la ley a otorgar un servicio a la ciudadanía conforme a lo que realmente busca la ley; esto es, un verdadero interés por lo que está pasando con el justiciable, con la respuesta a una necesidad social y a la justicia (Serrano Sánchez, 2011). Lo importante no solo es que las instituciones actúen conforme a la legalidad vigente, sino que se centren en el usuario, en el justiciable, en sus derechos humanos.

2.1.1. La Defensoría Pública del Estado de San Luis Potosí

La necesidad de proteger los derechos humanos es un tema que permea en el ámbito público de la República Mexicana y sus Estados. Han existido personas de gran sensibilidad social preocupadas por la parte de la población que nada o casi nada tiene, y por esto, necesita el cobijo del Estado.

Una de las personas interesadas en las necesidades de la población fue sin duda Ponciano Arriaga Leija, nacido y muerto en la ciudad de San Luis Potosí (1811-1865), hombre que, inspirado en la búsqueda de la justicia, encaminó sus nobles ideas sociales a elevar como derecho constitucional la defensoría de pobres. En marzo de 1847, Arriaga propuso al Congreso de San Luis Potosí una breve ley en la que impulsa la creación de un órgano especial destinado a vigilar el desarrollo de la administración de justicia y de la administración en general, teniendo entre sus obligaciones principales la defensa y patrocinio de los pobres, tanto en juicio como fuera de él (Oñate, 1987).

Los defensores de pobres y las procuradurías de pobres tuvieron como objetivo exclusivo la defensa de los derechos humanos de las personas más desvalidas de la sociedad ante cualquier agravio, exceso, vejación y maltrato proveniente de cualquier autoridad. Sus titulares, bajo la ley que las creó, tenían la obligación de exigir a las autoridades competentes

que aquellos que tuvieran bajo su protección fueran atendidos en los términos de equidad y del derecho vigente, tomando en cuenta su situación de desventaja (Juárez, 2003).

Parte del esclarecimiento anterior se encuentra detallado en la exposición de motivos del Decreto número 18, que fue expedido por el Congreso Constitucional del Estado de San Luis Potosí el cinco de marzo de 1847, y a través del cual se promulgó la Ley de la Procuraduría de Pobres.

Siendo Ponciano Arriaga Leija destacado constituyente potosino, y tras ocho meses de acalorados debates, el 5 de febrero de 1857 fue jurada la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en la cual, el derecho a la defensa se elevó a rango constitucional. Lo único permanente, decían los griegos, es el cambio. Sin embargo, aunque todo está destinado a transmutarse hay algo que permanece y se mantiene; algo que da continuidad a nuestra historia y que reconocemos intuitivamente en las Constituciones de 1857, en la de 1917 (Ortiz, 2007), así como en el texto vigente en 2016 a más de ciento cincuenta años de distancia.

Uno de los objetivos principales de los constituyentes de 1857 fue que no existiera desamparo jurídico de los ciudadanos y evitar con esto las violaciones a las Garantías Constitucionales, hoy consagradas como Derechos Humanos. Posteriormente, en la Constitución de 1917, se instaura en seguimiento a la Constitución anterior, el Artículo 20 dedicado al Derecho a la Defensa. Según reza Ortiz (2007) en su texto, debemos comprender que una reforma constitucional no sólo está conducida bajo mecanismos y procedimientos jurídicos, sino que está limitada por los propios contenidos constitucionales, tanto en su definición de Estado, como en su diseño institucional y su apartado de derechos fundamentales; por lo tanto, la Constitución de 1857 y las ideas de Ponciano Arriaga Leija, tienen un impacto en el orden jurídico contemporáneo.

En este sentido, y con fundamento en el artículo 18 de la Constitución Política del Estado, el Poder Ejecutivo de San Luis Potosí está obligado a garantizar el derecho a la defensa gratuita y de calidad a todos los ciudadanos potosinos, prestando un servicio de orientación, asesoría, asistencia y representación legal eficiente y eficaz, en los ámbitos de su competencia, contribuyendo con una administración de justicia imparcial, equitativa y expedita.

La Defensoría Pública del Estado de San Luis Potosí, juega un papel preponderante en la administración de justicia, al igual que las Secretarías de Estado y los Tribunales de Justicia. Constituye una de las instituciones más antiguas y de mayor importancia en el establecimiento y sobrevivencia de toda organización política, al constituirse como canal de resolución de conflictos. A través de esa función, el Estado, en última instancia, conserva la posibilidad de establecer, o de influir en la determinación resolutoria de los conflictos sociales. El Estado tiene interés de resolver los conflictos para la obtención de legitimidad, las partes contendientes quieren resolver el conflicto de la manera menos costosa. Para llevar a cabo lo anterior, se requiere de instituciones confiables que provean certeza, no solo respecto a su permanencia y continuidad en sus acciones, sino también, en lo que toca a los criterios por los cuales los conflictos serán resueltos (Concha Cantú, 2001), respondiendo así a las necesidades que la sociedad demanda (Serrano Sánchez, 2011). Una de las necesidades más preocupantes para el Estado, es el acceso a una defensa de calidad, la cual no podrá ser subsanada sino a través de una institución establecida y a través de profesionistas entregados, calificados y bien equipados con las herramientas necesarias para llevar a cabo esta acción.

La Defensoría es una institución que presta un servicio de defensa pública penal a los ciudadanos de San Luis Potosí que se ven sujetos a un procedimiento penal y que así lo solicitan y requieren. Por tanto, el Gobierno del Estado se preocupa por que se brinde un buen

servicio a los usuarios, siguiendo así con un precepto constitucional, el derecho a la defensa. Como ente público, la Defensoría Pública del Estado, es la institución encargada de brindar asesoría legal a las y los ciudadanos que carezcan de recursos económicos suficientes, para contratar abogados particulares. Su misión radica en otorgarles una adecuada defensa ante las autoridades, y así respetar el mandato constitucional (Artículo 18). La Defensoría Pública impulsa a los defensores públicos a trabajar en pos de la justicia, constituyéndose en un organismo defensor del pueblo ante los excesos o abusos de las autoridades o de particulares.

La Defensoría Pública del Estado es una dependencia del Poder Ejecutivo del Estado Ejecutivo, así lo establece el artículo 31 fracción XVII de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado. A través de sus tres direcciones principales, se encarga de resolver asuntos penales, civiles y familiares, y de llevar a cabo sus tres líneas de acción: la asesoría, la gestión y la representación legal. La Dirección de Defensoría Pública Penal se enfoca en la actividad específica de procedimientos jurídicos de orden penal. La Dirección de Defensoría Pública Social se enfoca en la actividad específica de procedimientos jurídicos de orden civil, familiar, mercantil y administrativo. Por otro lado, la Dirección de Defensoría Pública de Personas y Comunidades Indígenas atiende ambas áreas en la zona Huasteca y Media del Estado, siendo indígenas sus usuarios y bilingües los defensores adscritos. Las funciones y atribuciones de la Defensoría Pública se encuentran contenidas en su Ley Orgánica y Reglamento. Su actividad prevé la defensa jurídica de los usuarios ante cualquier autoridad, realizar la gestión que promueva y procure la satisfacción de la necesidad social, de individuos u organizaciones demandantes, de ser asesorados y representados jurídicamente (Poder Legislativo del Estado de San Luis Potosí, 2014). La Defensoría Pública del Estado, representada por la Coordinación General, debe garantizar la adecuada defensa de las personas usuarias de los servicios que presta, esto sin duda será el reflejo de las capacidades técnico

jurídicas y de la vocación de servicio con las que tiene que contar el personal que ahí labora (Poder Legislativo del Estado de San Luis Potosí, 2014).

En los 58 municipios del Estado de San Luis Potosí, la Defensoría Pública (DP) es la institución encargada de proveer a los potosinos una administración de justicia con las características detalladas en los párrafos que anteceden, a través de servidores públicos profesionales y con espíritu de servicio presentes en 19 cabeceras municipales.

La Defensoría es una institución antigua, creada desde la época legislativa de Ponciano Arriaga Leija. Aunque su esencia ha sido trasladada en cada reforma constitucional desde aquella época, la modernización de su estructura física ha sido un tema poco socorrido. Serrano Sánchez cuestiona en su entrevista a Carlos Fernando Matute, autor del libro “La modernización del Consejo de la Judicatura Federal”, acerca de hacia dónde debe caminar la modernización del Poder Judicial. Ante los cuestionamientos Carlos Fernando Matute responde que “primero, debemos cambiar la cultura de trabajo, y en segundo lugar implementar las nuevas tecnologías de la información y comunicación” (Serrano Sánchez, 2011, p. 6). Así las cosas, la modernización del Poder Judicial y aparato estatal encargado de la administración de justicia, de acuerdo con lo señalado en la Constitución Política, lo esperado por las y los ciudadanos, y según lo conveniente para las y los gobernantes, debe renovarse para poder brindar a la ciudadanía un servicio de calidad.

La reforma del artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (el cual garantiza la existencia de una defensoría pública y de calidad en toda la República) supone un gran avance para las defensorías públicas de muchas entidades federativas, ya que a nivel local, las defensorías públicas han sufrido por años de un abandono (Carbonell, 2015).

2.1.2. El papel de los derechos humanos en la administración de justicia

En México, la idea terminológica de hablar de garantías individuales, en el pasado, y no de derechos del hombre y la mujer, triunfó en el Constituyente de Querétaro. Mientras los derechos humanos eran considerados sólo ideas generales y abstractas, las garantías, que solían ser su equivalente, eran ideas individualizadas y concretas. Sin embargo, la reforma constitucional en materia de derechos humanos señala, en el párrafo tercero del artículo primero, la obligación del Estado mexicano (en todos sus órdenes de gobierno, sin excepción) de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos (Secretaría de Gobernación, 2011). De esta forma, queda claro que todo derecho humano reconocido por la Constitución y los tratados internacionales genera obligaciones para las autoridades mexicanas, con independencia del nivel de gobierno que ocupen o de la modalidad administrativa bajo la que estén organizadas (Carbonell, 2012a).

Palacios (2012, p.45) menciona:

“la Constitución es una expresión de lo políticamente posible en un Estado, y en México las posibles reformas constitucionales en derechos humanos hasta 2011, enfrentaban el lastre de que nuestra Constitución había sido considerada de avanzada en estas cuestiones: las garantías individuales y sociales como una medida insuperable”.

Los legisladores permearon nuestra Carta Magna del humanismo que prevén los Tratados Internacionales, mismo que no aparecía anteriormente, colocando a México en el camino de modernidad en esta materia.

Dentro de los límites de reformas estructurales del Estado, las modificaciones hechas a la Constitución son esenciales. Nuestra Carta Magna es la piedra angular para que la legislación secundaria refleje las intenciones del gobierno frente al respeto de los derechos de

la población. A pesar de que de este documento derive la legislación secundaria, no es un mero instrumento para gobernar, entre sus líneas se encuentran las cualidades de las que depende, en gran medida, el tipo de gobierno y más allá, su legitimidad. La Constitución Política tiene como objetivo garantizar los derechos naturales. Por tal razón, su visión va más allá del aspecto jurídico, sino que reclama la puesta en marcha elevada a rango constitucional de los mecanismos que protejan los derechos fundamentales establecidos (Palacios, 2012).

La algarabía de que han sido objeto los derechos humanos ha trastocado estructuras políticas, sociales y jurídicas; la presencia de tales derechos en estas esferas representa un verdadero reto para la estructura del Estado, pero sobre todo, para la estructura orgánica de las instituciones encargadas de la impartición y administración de justicia (Mendoza y Ávila, 2009). Es por ello que en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos fueron plasmados estos conceptos. Estos están contenidos en las declaraciones de Derechos Humanos y Garantías concentradas en los primeros 28 artículos en donde encuentran cabida más de 80 distintas protecciones, entre ellas, el derecho a una defensa de calidad.

La medida proteccionista de la administración de justicia es salvaguardar los derechos de los hombres y las mujeres. Esta sólo tiene sentido si se encuadra dentro del marco social. Justicia, igualdad, seguridad y bienestar social, son derechos que se han buscado en México para mejorar y elevar la vida de los mexicanos y mexicanas. En la administración de justicia debe entonces, regir el principio del interés superior de los derechos humanos, y el gobierno, a través de los actos en los que se incluyan las decisiones judiciales, delimitará la democracia en función de la proximidad o distanciamiento de los derechos humanos particularmente el de igualdad y libertad (Palacios, 2012).

De acuerdo con Palacios (2012), entre las reformas constitucionales en materia de derechos humanos más importantes realizadas en los últimos tiempos, específicamente en el

periodo administrativo 2006-2012, se encuentran las relativas a la reforma penal en el año de 2008. Esta reforma establece el sistema de juicios orales, basado en sistema acusatorio que da mayor peso al proceso penal que a la averiguación previa, y pugna por garantizar prioritariamente las garantías de los procesados y de las víctimas. Lo anterior está de acuerdo con lo establecido en los tratados internacionales sobre derechos humanos.

La funcionalidad de la reforma penal, así como la obtención plena del beneficio de la aplicación de las nuevas disposiciones legales, han sido fuertemente cuestionadas, sobre todo porque existen elementos que son considerados adversos a su aplicación. La corrupción es uno de estos elementos, sobre todo porque se encuentra inmersa en la cultura organizacional de las instituciones operadoras. Otro elemento, y sin duda el que ha sido considerado como uno de los mayores retos a vencer para la plena implementación de la nueva reforma penal, es la falta de preparación de las instancias involucradas en la administración de justicia (Palacios, 2012). Las limitaciones consideradas como falta de preparación no solo se refieren a la capacitación del personal, sino que hacen alusión a la falta de estructura orgánica y técnica, siendo esta última la carencia de tecnología de la información y sistemas operativos especializados. Los operadores de la nueva reforma considerados como las instituciones involucradas en la administración de justicia son el Poder Judicial, la Procuraduría General de Justicia del Estado, la Secretaría de Seguridad Pública y la Defensoría Pública.

2.1.3. El papel de los defensores públicos en la administración de justicia

Los defensores son aquellos comisionados para el resguardo de los derechos de los ciudadanos frente a la actuación de las administraciones públicas o privadas (Álvarez y López, 2010). Estos son fundamentales para que representen a la ciudadanía, que en gran medida se ve obligada a abrirse paso ante una gran cantidad no solo de leyes, sino de disposiciones nacionales e internacionales complejas y alejadas del fin que los justificó.

Dentro de los principios básicos sobre la función de los abogados, emitidos por la Organización de las Naciones Unidas (1990), destacan los parámetros básicos para el desempeño de las funciones de los litigantes y personas que ejercen la abogacía (entre ellos, los defensores públicos). Uno de estos principios es el proporcionar efectivamente todo servicio jurídico e impulsar y darle prioridad a la justicia. Además, estos parámetros obligan al Estado a ejercerlos y respetarlos a través de las instituciones administradoras de justicia, y a trabajar para considerarlos dentro de su marco normativo. Así las cosas, y a pesar de que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos consagra y garantiza una impartición de justicia expedita, gratuita y apegada a derecho, existen condiciones que dejan a los usuarios, en algunos casos, en estado de indefensión como son la desigual distribución de riqueza, la falta de conciencia jurídica, y la carente capacidad de las instituciones administradoras de justicia para solventar las necesidades de los ciudadanos (Mendoza y Ávila, 2009).

Es importante señalar también que es necesaria una transformación de los mecanismos para garantizar el acceso a la administración de justicia, específicamente, en cuanto a la calidad y efectividad de los abogados encargados de la defensa (Hernández Viana, 2010).

2.2. La modernización de la administración pública

La administración pública es la actividad concreta y clara que realiza el Estado para poder cumplir con su finalidad. Para ello, la institucionalidad administrativa ha debido crear los órganos que presten bienes y servicios a la ciudadanía para satisfacer sus necesidades (Aravena, 2007).

La modernización en la administración pública ha surgido como respuesta a la crisis de legitimidad que viven los gobiernos. Este concepto es utilizado para referirse a diversos tipos de acciones administrativas. Por un lado, hacen referencia al ajuste de procedimientos

administrativos y a su simplificación, por otro lado se alude al ámbito de la tecnología administrativa, que incluye la indispensable racionalización de los recursos materiales y humanos, así como el cambio de una estructura clásica a una estructura formada por procedimientos y técnicas administrativas modernas que incorporen las herramientas tecnológicas de información y comunicación (Cabrero, 1997). También se considera la modernización como un proceso que surge de la crisis en el logro de los objetivos del Estado y en la ineficiencia del aparato burocrático.

La burocracia ha sido aceptada como autoritaria cuando las condiciones así lo han requerido; sin embargo, habiendo analizado la situación de algunos países tanto del oriente como del occidente, Cabrero (1997) señala que en diversas regiones del mundo, los gobiernos se han dado a la tarea de mejorar su eficiencia creando y adoptando reformas y estrategias que impulsen procesos de cambio en las actitudes y perfil de capacidades de las y los funcionarios públicos.

La modernización implica la utilización de herramientas que simplifiquen el trabajo. El uso de maquinaria dentro de la organización tiene como objetivo aumentar la producción por unidad de esfuerzo humano (Taylor, 1911), así, y utilizando maquinaria tecnológica innovadora, la rapidez en la producción de servicios públicos podrá aumentar, dando la oportunidad al gobierno de atender a mayor número de ciudadanos usuarios de los mismos en un tiempo menor o podrá mejorar la calidad del servicio ofrecido. Siguiendo este orden de ideas, tanto el sector privado como el gobierno, se pueden beneficiar con la reducción en los costos de todo lo producido y con el incremento de la calidad. Taylor (1911) menciona en su texto los beneficios que las organizaciones privadas tienen en cuanto a la reducción de costos en la producción y alude al aumento de provecho o ganancia, y la disminución en el precio de venta. Sin embargo, trasladando esta idea a la administración pública, no puede referirse a

ganancia y a disminución de precios, ya que estos conceptos no son concebidos por el gobierno, mas se puede homologar esta concepción a la disminución del gasto público y al aumento en la capacidad de proporcionar servicios públicos a una mayor cantidad de usuarios.

México, a través de sus gobiernos, ha sufrido procesos de cambio institucional en la administración pública “mediante dos mecanismos: la reforma y la modernización administrativa” (González, 2009, p. 67).

Para la producción de servicios públicos, las TIC, figuran como un importante instrumento de apoyo a los servidores públicos a la hora de llevar a cabo su trabajo facilitando la obtención de los mismos resultados esperados por la iniciativa privada: reducción de gasto corriente, y el aumento de la productividad de las dependencias públicas. “Los planes de modernización llevados a cabo por las administraciones públicas en los últimos años han ido encaminados a generar estructuras más eficientes para hacer efectiva la gestión de los procesos administrativos por medios electrónicos” (García-González, 2016, p.474).

De acuerdo con la escuela de Chicago, la industria significa principalmente tecnología (Mouzelis, 1975). En las organizaciones de la administración pública no hay industrialización en sí, sin embargo, sí se podría considerar la industrialización de procedimientos a través de la tecnología para prestar servicios públicos y para generar productos de carácter oficial. Según esta escuela no había interés en analizar la relación de los aspectos tecnológicos de la organización con sus aspectos humanos (Mouzelis, 1975). Sin embargo, se considera importante la relación entre ambos elementos, ya que el segundo opera el primero y este no puede funcionar sin la fuerza humana que lo controle y dirija.

En el Plan Nacional de Desarrollo 2007 – 2012 del Gobierno Federal Mexicano, se creó el Programa de Mejoramiento de la Gestión(PMG), el cual se reconoce como una estrategia “que busca realizar mejoras a mediano plazo que orienten sistemáticamente la

gestión de las instituciones públicas al logro de resultados” (González, 2009, p. 92). Los objetivos generales del PMG se encaminaron a enfrentar los retos de la administración pública moderna: 1) mejorar la calidad de los bienes y servicios públicos, 2) incrementar la productividad de las instituciones, 3) reducir costos a partir de la optimización de los recursos y la operación de procesos eficientes y 4) evaluar el desempeño de las instituciones públicas.

Se ha hecho evidente que la modernización es una herramienta importante, Valencia (2015, p. 4) menciona que:

“las TIC aplicadas a la mejora de la gestión pública pueden potencializar las capacidades del gobierno para descentralizar de forma responsable el cumplimiento de sus diferentes funciones y actividades, manteniendo un control centralizado y ayudando a mejorar la eficiencia, la coordinación y la coherencia en las diferentes actividades que debe cumplir el Estado”.

La incorporación de las TIC en la administración de justicia, debe ser considerada como indispensable para mejorar la eficiencia, eficacia, celeridad y calidad en el trabajo judicial tanto en la parte jurisdiccional como administrativa. Lo anterior considerando también que es imprescindible facilitar un rápido acceso a la información, jurisprudencia, legislación, doctrina y otros materiales de consulta, a fin de que los funcionarios miembros de las instituciones destinadas a la administración de justicia tengan los elementos necesarios para su preparación técnica y profesional (Rueda, 2012).

Otro aspecto de la modernización es sin duda el cambio organizacional. Este asume la necesidad de orientar el propio proceso hacia el interior del aparato administrativo, desde una perspectiva más profunda, no solo de un cambio superficial en cuanto a los procesos. Esta modernización trata de modificar los comportamientos y actitudes de las y los integrantes de la administración pública. Las actividades derivadas de este proceso de modernización son: la

profesionalización del servicio público mediante la capacitación del personal para operar los nuevos sistemas tecnológicos que faciliten el ejercicio de sus funciones, y otorgándoles las herramientas académicas para ello; los procesos de identidad institucional; la generación de un nuevo esquema de compensaciones y contribuciones institucionales; nuevos sistemas de incentivos (Cabrero, 1997).

La imposición de un modelo general de trabajo puede no funcionar para todos los trabajadores, ya que se podrían producir disturbios psicológicos en los trabajadores lo que podría mermar la producción (Mouzelis, 1975). Según la Escuela de las Relaciones Humanas, los altos mandos han concedido importancia al factor humano, dirigiendo acciones al conocimiento de sus actitudes (Mouzelis, 1975). Es por ello que se sostiene que la modernización significa también considerar la elaboración de un modelo que se ajuste de la mejor manera a la forma de trabajo de cada individuo, evaluando detenidamente la personalidad de cada uno, sus habilidades y capacidades, y así, organizando grupos de trabajo equitativos que produzcan de forma acertada servicios públicos.

Indudablemente, los recursos esenciales que harán la diferencia entre las prácticas burocráticas tan criticadas por la sociedad y la modernización del aparato administrativo del Estado, son la calidad, adaptabilidad y capacidad de desarrollo del recurso humano (Crozier, 1989, citado por Cabrero, 1997). La nueva administración científica es un cambio total de actitud mental de las partes trabajadora y directiva respecto a sus obligaciones y derechos (Taylor, 1911). La fuerza laboral o capital humano, es la fuerza espiritual adiestrada que no puede ser reemplazada fácilmente. La maquinaria, por el contrario, aunque pieza clave para la producción, con los avances tecnológicos tan acelerados por los que atravesamos hoy en día, podría sustituirse ventajosamente en un corto plazo (Coriat, 2000). Por tal razón se hace

hincapié en lo importante del recurso humano, y en segundo término, de sus herramientas de trabajo, ambas, modernizándose.

Sin embargo, para lograr los objetivos de modernización, señala Villalba (2011), se hace imprescindible, dotar de recursos suficientes a las instituciones encargadas de la administración de justicia, para que pueda contar con los medios técnicos y conocimientos tecnológicos necesarios sobre los que articular la administración judicial moderna y electrónica.

Dentro de las organizaciones existen rutinas, procedimientos y formas organizativas que prevalecen desde tiempo atrás. Estas rutinas se basan en reglas preestablecidas, códigos y paradigmas que pueden hacer que los pasos para llevar a cabo un proceso determinado deban seguirse de forma circunstancial. Los integrantes de la organización siguen estas reglas, y estas rutinas hacen parecer al aparato gubernamental burocratizado y rígido (March y Olsen, 1997). La modernización define las situaciones de manera diferente, exigiendo el diseño e implementación de reglas distintas que obligan al cambio.

Muñoz y Noguera-Iso (2014) señalan la dificultad en la que se ha visto envuelta la administración de justicia al tratar de modernizar sus procesos y sistemas. Ellos hacen hincapié en el hecho de que los documentos son básicos en el trabajo de la burocracia, que, por medio de la integración de un expediente técnico de manera electrónica y en tiempo real, podrá ser de utilidad para los operadores de los sistemas judiciales.

La instrumentación de la actividad de la administración de justicia a través de las nuevas tecnologías afecta de forma directa y significativa al modo en que los procedimientos serán tramitados. Es fundamental además, el compromiso de cooperación de los operadores con competencias en materia de administración de justicia a fin de que sus sistemas de intercambio de información y datos sean compatibles. De los cambios que se generen de

acuerdo a la modernización, deberán estar enterados los ciudadanos para así poder acceder de mejor forma a los servicios prestados por las instituciones públicas, y para esto, deberá además modernizarse la legislación del sistema de administración de justicia (Villalba, 2011).

Dentro del aparato gubernamental los sindicatos de trabajadores juegan un papel importante al velar por una relación cordial entre patrón y trabajadores. Sin embargo, y desafortunadamente, se puede referir que en ocasiones estos entorpecen el esfuerzo por impulsar el cambio organizacional. Taylor (1911) menciona que “el papel del sindicalismo no solo ha sido negativo para la economía, sino también ha sido contrario a los intereses reales de las y los trabajadores” (Mouzelis, 1975). La escuela ortodoxa infravaloró el problema, sin embargo la escuela de Chicago adoptó una actitud más sofisticada frente a los sindicatos, en lugar de ignorarlos, los aceptó y consideró como parte integrante del sistema social de la organización (Mouzelis, 1975).

Los elementos dentro de una organización están entrelazados de tal manera que, según la escuela ortodoxa de Mayo, todo cambio sufrido por un elemento del sistema acarrea cambios en los demás, en sentido tal que el sistema entero tienda de nuevo a su estado originario (Mouzelis, 1975). Por tanto, si existe un cambio positivo en la infraestructura, la estructura y/o el comportamiento de una organización, este cambio impactará en los otros elementos. Según Perrow (1984) hoy en día existen intereses específicos en encontrar caminos para hacer que las organizaciones trabajen mejor, la razón, beneficiar a empleados, patrones y sociedad. Esto es precisamente lo que se busca en un gobierno: mejorar las organizaciones en todos y cada uno de los elementos que la integran para otorgar un beneficio directo a la ciudadanía, lo que irá de la mano con la legitimidad.

La ciudadanía confía en los gobiernos que producen hechos importantes para el beneficio común (March y Olsen, 1997), por ello, es importante que los gobernantes centren

su atención en mejorar los servicios públicos, así, tanto ciudadanía como gobierno y gobernantes se benefician. Un ciudadano no debe tratarse como un cliente que solo busca bienestar individual, deben ser, en teoría, los jefes de los funcionarios elegidos, y no solo consumidores de servicios.

2.3. La calidad en los servicios públicos

El gobierno es la autoridad más alta que protege el bienestar y la vida de la ciudadanía y la administración pública debe garantizar e impulsar una vida y una calidad de vida bien organizada, estructurada y protegida en los marcos de una cultura o sociedad común, según lo menciona Rivera (2006). Los servicios públicos prestados por la administración pública son típicamente servicios no destinados a la venta. Esto quiere decir que su prestación no supone algún tipo de pago o precio bajo la forma de tasa o exacción por el acceso visible que implican (Beltrán, 2000). Sin embargo, en algunos casos, la ciudadanía retribuye un pago simbólico al gobierno por algunos servicios públicos. Buena parte de los esfuerzos llevados a cabo en muchos países para generar o perfeccionar el estado de bienestar radican en ampliar el acceso a los servicios públicos. En la actualidad, la “ciudadanía demanda calidad en el servicio” (Aravena 2007, p. 39).

Uno de los argumentos de Beltrán (2000) es que el ciudadano reclama principalmente los servicios de sanidad, educación, vivienda, transportes, pensiones y seguros sociales. Sin embargo, el Estado se preocupa también por servicios que aunque sean menos visibles, son igualmente importantes para el bienestar de la población, como la promoción de la igualdad, la regulación del mercado de valores, la garantía de depósitos, entre otros servicios financieros; considerando además servicios públicos como la protección y conservación del medio ambiente, la seguridad ciudadana, el fomento a la cultura, entre otros que inciden en el bienestar de las personas, como lo es la administración de justicia.

En el siglo XIX surge la preocupación por la calidad de los bienes y servicios. Esta se ve impulsada sobre todo por la fabricación en masa de productos y por la inclusión de métodos de evaluación y medición (Quilmán y Chacur, 2008). Para hablar de calidad y servicios se considera que vale la pena precisar sus definiciones: un servicio es, según Beltrán (2000), una prestación de utilidad o provecho que pretende satisfacer necesidades de consumidores o usuarios y que es puesta a su disposición en un proceso de producción en el que con frecuencia participa el propio usuario. Por otro lado, Kloter, Bloom y Hayes (2004) en Quilamán y Chacur (2008, p.12) definen un servicio como “una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo. Su creación puede o no estar relacionada con un producto físico”. Por lo tanto, podemos decir que un servicio hace referencia a algo intangible, como la representación legal, en el caso de la función sustantiva de la Defensoría.

Definir la calidad es otro trabajo complicado ya que puede tener múltiples significados. Jurán (1990) en Duque Oliva (2005, p. 67) señala que “la calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del cliente y que por eso brindan satisfacción del producto”. Es señalado además que la calidad puede verse desde dos ángulos, desde el productor y desde el consumidor. Uno de los conceptos a destacar es el construido por Imai (1998) en Duque Oliva (2005, p. 68): “la calidad se refiere, no solo a productos o servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. La calidad pasa por todas las fases de la actividad...”. Con fundamento en la definición anterior, es comprensible la preocupación del Estado por la prestación de un servicio público de calidad, no solo refiriéndose al resultado, sino además en el proceso y en los procedimientos legales llevados a cabo durante todo el proceso, como es el caso de la Defensa Pública.

La noción de “prestación”, según Beltrán (2000), introduce elementos cualitativos directamente en el concepto de servicio, lo que implica dificultades en la medición del proceso y de su calidad. Quilamán y Chacur (2008) aseveran que la medición de la calidad en los servicios públicos prestados por los gobiernos ha sido preponderantemente cualitativa, ya que medir la calidad de un servicio genera mayores dificultades que la medición de la calidad de un producto.

En el texto de Beltrán (2000) se señala que algunos de los criterios de calidad en el servicio se generan a partir de las opiniones de los usuarios y consumidores de servicios, en la certidumbre de la prestación, la disponibilidad del personal que ha de prestar el servicio, la accesibilidad del mismo, las posibilidades de comunicación y el conocimiento por parte del prestador de las expectativas del usuario.

Según lo señalan Samuel, Stanescu y Cardozo (2011) la calidad del servicio brindado por el sector público es uno de los principales factores de bienestar social, y forma parte de las políticas y estrategias gubernamentales de hoy en día. Por tal razón, la importancia en velar por la calidad de los servicios públicos otorgados por el Estado. Bien lo señala Donabedian (1990) en Samuel et al. (2011) la calidad cuesta dinero, pero si se suprimen servicios inútiles y se producen servicios más eficientes es posible obtener una calidad óptima, es decir, optimizar la relación costo-beneficio.

Cabe señalar además que la demanda de mayor calidad en los servicios públicos prestados es prácticamente insaciable, en especial si opera algún tipo de efecto demostración a partir de lo que sucede, como lo es la administración de justicia. La calidad en el servicio va más allá de la eficacia y la eficiencia, que incluso cuando son óptimas pueden estar encubriendo una baja calidad en la prestación; la calidad en el servicio es muy difícil de medir

objetivamente, ya que en su mayoría, se realizan encuestas de opinión pública y no se considera a las instituciones prestadoras del servicio.

Cuando las necesidades de los clientes de las dependencias operativas —habitualmente los ciudadanos— permanecen insatisfechas, sus legítimas expectativas se ven frustradas (Barzelay, Armajani, y Martínez Reyes, 1998). Hoy en día las TIC son de utilidad para prestar un servicio que se acerque más a la realidad de calidad que los usuarios exigen.

Por lo que respecta al servicio de defensa pública, el artículo 17 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos señala a la letra: “La Federación, los Estados y El Distrito Federal garantizarán la existencia de un servicio de defensoría pública de calidad para la población...”. Según Carbonell (2015), la connotación *defensa de calidad* convierte a este servicio en una garantía, es decir, un derecho fundamental. Esta interpretación es por demás plausible a partir de la cual se concluye que una defensa sin calidad equivale a una violación de derechos fundamentales.

2.3.1. Servicios públicos y tecnologías de la información y comunicación

La nueva forma de hacer gobierno ha sido motivo de investigación a lo largo de las últimas décadas. Estas investigaciones dieron origen a la Nueva Gestión Pública, siendo para algunos su origen en Reino Unido y para otros, Francia. Lo cierto es que, en la década de los setentas, la incorporación de elementos de gerencia privada a la reorientación de la gestión pública se dio con mucha fuerza en distintos países del mundo (Quilmán y Chacur, 2008).

Sin duda la administración pública ha tenido que enfrentarse a la transformación. Esta tiene que ver, con su modelo de organización, en muchos casos como resultado de una serie de hechos, entre ellos: una sociedad más informada que reclama más eficiencia de parte de las administraciones; nuevas tecnologías que obligan a ser utilizadas para el mejor

aprovechamiento de los recursos y, a su vez, disminuir plazos en beneficio de la ciudadanía (Aravena, 2007).

La Nueva Gestión Pública está orientada a incrementar la eficacia y eficiencia de la administración pública. Para ello, toma en consideración aspectos que han sido observados, analizados e implementados por la iniciativa privada. La también conocida Nueva Gerencia Pública ha dominado en los procesos de reforma administrativa y gubernamental llevando las experiencias prácticas y técnicas que se utilizan en la iniciativa privada a la esfera de la administración pública (Quilmán y Chacur, 2008). Ante la afluencia tal de estas estrategias y herramientas de modernización, se podría decir que una de las vertientes adopta un enfoque neo-empresarial. Una de las características más destacables de esta corriente, como se ha venido mencionando, es sin duda la adopción del lenguaje y los conceptos del sector privado y su aplicación en el sector público (Matas, 2011).

Siendo la globalización una de las presiones que tiene que enfrentar hoy por hoy la iniciativa privada para lograr competir con eficacia de manera global, muchas organizaciones incorporan las TIC para desarrollar la flexibilidad necesaria. Cabe señalar que en todo el proceso de cambio las TIC juegan un papel fundamental, ya que si bien no generan el proceso de cambio, sí lo aceleran; ya que además de mantener la comunicación entre el cliente y la organización, a esta última le permite adaptarse y satisfacer las necesidades de los primeros en un tiempo más corto y de manera más efectiva (Valenzuela, 2008).

La tecnología es considerada como herramienta que ayuda a la realización de tareas, pero no solo se considera como tecnología a los artefactos, sino también a los procedimientos y habilidades desarrollados con ayuda del conocimiento científico (Jiménez, 2010). Así, la modernidad se caracteriza por la utilización de la tecnología para llevar a cabo tareas

específicas. Según Tello (2014), las TIC se “consideran instrumentos necesarios para detonar el cambio en cuanto a la productividad y competitividad” (p. 44).

El Estado tiene como prioridad las necesidades de la ciudadanía, por ello, los procesos de modernización tecnológica se consideran fundamentales en las estructuras sociales y de gobierno (Usero, 2006), siguiendo con ello las prácticas de la Nueva Gestión Pública. La administración pública tradicional está inmersa en un proceso de transformación interna para responder a las demandas de los ciudadanos dando lugar a la utilización de las nuevas y novedosas herramientas del sector privado, como lo es la tecnología.

Uno de los aspectos más importantes de la administración electrónica es que consigue hacer los servicios e información de los organismos públicos más accesibles a los diferentes usuarios. Sin embargo, y según es detallado en el estudio de Galavis, González y Vera (2011), la brecha de la información sobre los servicios que ofrecen a la población las instituciones encargadas de la administración de justicia, y el procedimiento para acceder a estos servicios, genera una visión borrosa de la oferta de justicia. Lo anterior hace que la población no conozca a fondo cuáles son los servicios que se ofrecen y las funciones que cumple cada institución, en general la sociedad requiere de una solución informática y jurídica, a través de la cual, haciendo uso de las TIC, se disponga de la información necesaria para lograr una mayor claridad sobre la oferta de justicia, el avance de sus procesos, de modo que los servicios de la administración de justicia puedan ser usados de forma efectiva.

Los expertos señalan que el mayor grado de avance obtenido como consecuencia de la incorporación de las tecnologías de la información a la gestión de las administraciones públicas, se producirá en la facilidad de acceso a la información y en el aumento de percepción de calidad entre los usuarios. Un problema relevante, según Rivera (2006), ha sido

delimitar los aspectos comunes que plantea la incorporación de TIC en la administración pública y en los servicios públicos respecto de las experiencias en el sector privado.

Con la modernización gubernamental, surge la idea de las organizaciones públicas conectadas por computadoras en red y vinculadas en la pantalla por medio de Internet que presentan una imagen sin fisuras al mundo exterior (Rivera, 2006). La administración pública pone a disposición de los ciudadanos y de los propios servidores públicos, servicios las 24 horas del día, accesibles desde cualquier lugar y por diferentes medios. Un ejemplo de esto es el servicio que brinda el Poder Judicial al dar acceso a los usuarios a Tesis y Jurisprudencias que pueden aportar, específicamente a la Defensoría, a la defensa de los imputados.

En lo que se refiere a las instituciones de seguridad pública, procuración y administración de justicia, existen muchas actividades y procesos que exigen una alta dosis de controles; sin embargo, existen otros trámites como la presentación de denuncias, información y procesos administrativos internos, en los que no resulta justificable la excesiva regulación (Galindo, 2009), y las herramientas para lograr estos avances, son indudablemente tecnológicas.

Senties y Meza (2011) señalan que la administración pública de México no está funcionando de forma eficaz, eficiente y efectiva, y que por tanto, no cumple con sus objetivos. Derivado de lo anterior, la contribución al desarrollo y al bienestar social se ve deteriorada. La sugerencia de las autoras es por tanto la aplicación en la administración pública mexicana, de conceptos, técnicas y filosofías de clase mundial como lo son: La Administración Pública Moderna, la cual conlleva que, para que las instituciones públicas lleven a cabo sus acciones, utilicen modelos, técnicas y sistemas administrativos como el servicio profesional de carrera, programas de gestión de calidad y mejora continua, rediseño organizacional, utilización de tecnología de información y comunicación, y evaluación del

desempeño con base en indicadores competitivos. Sobre la utilización de TIC, las autoras enfatizan en la posesión de una infraestructura de información y comunicación por medios electrónicos, que le posibilite a la administración lograr una interrelación ágil y frecuente con los ciudadanos, facilitándoles el que algunos trámites y servicios los pueda realizar por estos mismos medios. En términos de justicia, conlleva reducir los obstáculos tradicionales, la comunidad en general se beneficiaría en circunstancias de tiempo y lugar (Rueda, 2012).

Parte medular de la infraestructura de la que se habla es la informática. Según Fix-Fierro y Muñoz (1989, citado por García, 2010, p. 213), la informática es un instrumento al servicio del Derecho. Contribuye a acelerar y a hacer más eficiente algunas labores tradicionales del personal que labora en las instituciones de la administración. Pero es más que un instrumento en la medida que ofrece resultados que no serían posibles de otro modo.

Con el paso del tiempo, el gobierno mexicano, de manera conjunta con otros actores de la sociedad, debe redoblar los esfuerzos para ampliar la cobertura de las nuevas TIC, como Internet, herramienta que es de gran utilidad para los servidores públicos que prestan un servicio a la ciudadanía, como lo es la Defensoría Pública del Estado. Contreras (2012) hace énfasis en que la denominada justicia electrónica es sin duda el sendero a seguir de la administración de justicia en todo el mundo, siendo gradual la implementación de TIC en la función jurisdiccional.

En el pasado eran utilizados los tradicionales libros de gobierno para llevar a cabo registros de actividades, de usuarios atendidos, de contabilidad, de finanzas, un sin fin de asientos de datos se elaboraban de forma manual; hoy en día, aquellos libros son sustituidos por registros electrónicos que hacen que su seguimiento y control sea cada vez más simple. Quizá si nos remontamos a un pasado más lejano, nos encontraremos con que el uso de las

herramientas tecnológicas se hizo presente al momento en que las máquinas de escribir mecánica y eléctrica se vieron sustituidas por las computadoras (Contreras, 2012).

Diversas pueden ser las necesidades que impulsan a las instituciones que integran el sistema de justicia a modernizarse en cuanto al uso de las TIC como pueden ser el mejorar el acceso a la justicia, forjar un acercamiento con la comunidad a través del acceso a la información legal, el facilitar y hacer más efectiva la tramitación de causas, y, en general, mejorar la organización del trabajo y productividad (Lillo, 2010).

El Poder Judicial es un ejemplo de que la utilización de las tecnologías de la información puede traer beneficios a la actividad preponderante de la institución y por ende, a la ciudadanía. En este caso, Contreras (2012) señala que el uso de las TIC ha apoyado las operaciones tradicionales en los aspectos jurídicos de los juicios a través del envío y la recepción de las versiones digitales de acuerdos y resoluciones, lo que ha disminuido la producción de documentación y ha acelerado el flujo de la información para así resolver de forma expedita y más rápida. Así también, han contribuido facilitando la consulta a distancia de información básica para el propio Poder Judicial y para los actores involucrados.

La aplicación de conceptos como la utilización de la tecnología de información y comunicación en las tareas a desarrollar, es una de las medidas innovadoras que se está aplicando en la administración pública de diversos países con un gran éxito, lo que les ha permitido aumentar considerablemente sus niveles de eficiencia, eficacia y efectividad, todo ello, y de acuerdo al principal objetivo de la administración pública, en beneficio final de la sociedad para con quien están comprometidos a prestar sus servicios (Sentíes y Meza, 2011).

La gama de servicios públicos que se pueden prestar vía electrónica son amplios, y aunque podamos pensar exclusivamente en un servicio gobierno a ciudadano, los usuarios son también otras organizaciones y empleados de gobiernos. La administración pública debe velar

para que la información de carácter público sea accesible para todos sus usuarios; por ello vigilando que la misma fluya de manera adecuada a través de las instancias que la necesiten para brindar sus servicios, con la finalidad de que estos perciban un servicio público integrado y coordinado en función de sus necesidades (Usero, 2006).

En el caso de este trabajo de investigación, las organizaciones públicas conformadas por los operadores del sistema de justicia del Estado, Defensoría, Procuraduría y Poder Judicial, a través de una red de comunicación y tecnología interactúan entre sí, produciendo relaciones intergubernamentales. En estas relaciones, generadas con más rapidez, más fluidas y solubles, las organizaciones interactúan a partir de relaciones sistémicas de servicios y productos públicos (Usero, 2006) con el objeto de garantizar justicia de forma expedita, eficiente y eficaz.

Como se mencionó anteriormente, para que las herramientas tecnológicas tengan un impacto positivo dentro de las organizaciones públicas, no solo es necesaria una estructura de máquinas e instalaciones, es importante además que los empleados públicos se adapten a nuevas formas de trabajo y que creen nuevas relaciones entre ellos incorporándose a un espacio virtual común en el que la acción de compartir información y conocimiento es fundamental. Este hecho requiere un cambio total de la cultura de los empleados públicos haciendo énfasis en que su formación y capacitación favorezcan el uso de las TIC y la comunicación en su trabajo (Usero, 2006).

Usero (2006) hace referencia a un estudio realizado por la empresa española de telecomunicaciones Telefónica, en el cual, se señala que las consecuencias de haber incorporado las TIC en la gestión de las administraciones públicas, han sido positivas, facilitando el acceso a la información de los usuarios interesados.

Específicamente en el sector de administración de justicia la modernización, según Lillo (2010), se generaliza en dos grandes campos, el primero es mejorar el desempeño y la gestión de las instituciones del sistema judicial, ya sea a nivel estructural como la organización de recursos humanos y materiales, como a su vez, respecto a la forma en que se manejan los casos. En segundo lugar, la implementación de las TIC puede tener por objeto generar o mejorar el vínculo existente entre el sistema judicial, y las diversas instituciones que lo componen y la ciudadanía, mejorando el nivel de acceso a una justicia de calidad.

Las distintas TIC que suelen ser implementadas en los sistemas judiciales, su intensidad o utilización dependen en alguna medida de la tradición jurídica a la que se apega el sistema de justicia (Lillo, 2010). Es en este punto donde puede constatarse el efecto del uso de la tecnología. En el caso de México, como se ha venido mencionando anteriormente, la reforma constitucional publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de junio de 2008 suministra la base para realizar una profunda transformación del sistema penal mexicano, refiriéndose a la modernización de las instituciones encargadas de la administración de justicia a través de la incorporación de elementos del debido proceso penal y de los llamados juicios orales. Las diferencias entre los sistemas acusatorio e inquisitivo, se pueden señalar a partir de una descripción básica de su funcionamiento. En términos generales, los sistemas acusatorios son orales, públicos y con elevados niveles de transparencia. En cambio, los sistemas inquisitivos son escritos, cerrados y con elevados niveles de hermetismo (Carbonell, 2015), y es aquí donde las TIC entran en juego. Lillo (2010) reza en su texto que mientras mejor sea la calidad de la información producida, mejor será la calidad de resolución de un caso, para ello las herramientas tecnológicas pueden ayudar a que la información llegue de la forma más clara posible a quienes hacen las funciones propias de investigar, acusar y defender, y así, al final, el juez pueda comprender a cabalidad los hechos del caso. Por otro lado, estas tecnologías de la

información pueden ayudar al juez a preparar, redactar y en general, a ejercer la labor jurisdiccional por excelencia, esto es resolver de la mejor manera posible. En este sentido, además de los usos de las TIC en audiencias, cabrán sistemas de apoyo para la redacción de sentencias, y en general para la toma de decisiones.

El sistema acusatorio es considerablemente más abierto y transparente que el sistema inquisitivo (Carbonell, 2015), en el caso de las audiencias, las TIC facilitan la presentación de la evidencia y promueven mayores niveles de eficiencia donde las partes (fiscales, defensores y jueces) tienen acceso a tecnología audiovisual de punta; se prevé el uso de computadoras portátiles y otros asistentes personales digitales y dispositivos como proyector, pantalla para proyectar, visualizador y grabadores y reproductores de video, estas herramientas apoyan sin duda el funcionamiento del sistema de justicia (Lillo, 2010) apegado a la reforma constitucional.

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA

Capítulo 3. Metodología

El objetivo del trabajo de investigación es analizar el uso de las TIC en la prestación del servicio proporcionado por las y los defensores públicos adscritos a los ocho Juzgados Penales y al Juzgado de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad de la capital del Estado de San Luis Potosí. Para lograr este objetivo, la investigación se desarrolla bajo un enfoque mixto, el cual es definido como un conjunto de procesos de investigación para realizar inferencias a través de la información recabada en los enfoques cualitativo y cuantitativo (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Hernández et al. (2010) señalan que la investigación cualitativa se enfoca a comprender y profundizar los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con el contexto, y que el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico. En este estudio no se plantea una hipótesis que se compruebe estadísticamente, pero sí se recolectan datos numéricos con la finalidad de aportar evidencia a favor del supuesto de la investigación.

El diseño es no experimental transeccional. Los no experimentales, según lo señalan Hernández et al. (2010), son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos; y transeccional ya que en este trabajo se recolectaron datos en un solo momento, en un tiempo único, el propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

El alcance de la investigación es descriptivo y explicativo. Es descriptivo ya que será útil para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de la situación presente referente al uso de las TIC y las actividades propias de los defensores públicos. Además, su alcance es

explicativo ya que se enfoca a explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta (Hernández et al., 2010).

En cuanto al método se trata de un estudio de caso. Hernández et al. (2010) lo definen como aquellos que utilizan procesos de la investigación cuantitativa, cualitativa o mixta para poder analizar a profundidad un fenómeno de manera que pueda responder el problema planteado, y en ocasiones probar las hipótesis y desarrollar una teoría. La selección del caso de estudio se justifica porque la Defensoría Pública sufrió por años un abandono en términos presupuestales por parte del Poder Ejecutivo. Este se ha reflejado en la falta de infraestructura tecnológica, lo que encaminó a que las y los defensores públicos no contaran con las herramientas necesarias para llevar a cabo sus funciones. La carencia mencionada pudo reflejarse en la merma de calidad en el servicio, condición que se contrapone a lo establecido en los Derechos Humanos. Considerando lo anterior, y aunado a la entrada en vigor de la reforma de justicia penal, la Defensoría Pública presentó diversos proyectos para obtener recursos y dotar a la dependencia de las herramientas tecnológicas que en su momento se creyeron necesarias para brindar un mejor servicio a la ciudadanía. Sin embargo, desde el año 2010, en el cual se adquirieron los primeros equipos tecnológicos modernos, no se ha evaluado el efecto que los mismos han tenido en el desempeño de los defensores públicos. Por otro lado, este estudio aportará la información necesaria para la toma de decisiones dentro de la Defensoría Pública, a fin de que se instauren indicadores de medición del desempeño y seguimiento del uso de los proyectos de inversión en el área de las TIC. Además, este estudio de caso servirá como referente no solo para las instituciones encargadas de la administración de justicia, además podrá ser utilizado por las dependencias de la administración pública central, con visión de modernización.

Para la presente investigación se considera como población la totalidad de los defensores públicos adscritos a los ocho Juzgados Penales, y el defensor público adscrito al Juzgado Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad de la capital del Estado de San Luis Potosí, ascendiendo estos a la cantidad de diecisiete, en el año 2014. No se ha considerado generar una muestra a partir del total del universo de defensores, ya que por su reducido número se recopiló información de la totalidad.

Las técnicas utilizadas para recolección de datos fueron la encuesta y la entrevista semiestructurada. Por lo que como instrumentos de recolección de información se utilizaron dos cuestionarios.

En una primera etapa se llevó a cabo la encuesta, que según Gómez (2012) es una alternativa viable ya que se basa en el diseño y aplicación de ciertas incógnitas dirigidas a obtener determinados datos. El cuestionario está integrado por 21, reactivos los cuales pretenden obtener información sobre el uso de las TIC dentro de la Dirección de la Defensoría Pública Penal, así mismo, se incluyeron reactivos a fin de analizar las percepciones de las y los defensores sobre el uso de TIC que apoyen al desempeño de su actividad fundamental, la defensa pública. Todas las preguntas son cerradas, y en algunos casos se utilizó la escala tipo Likert. Esta se define como el conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del sujeto en categorías. A cada punto se le otorga un valor numérico, así se obtiene una puntuación respecto de la afirmación (Hernández et al., 2010).

Para la primera pregunta de investigación se consideran las interrogantes número uno, siete, ocho, diecinueve, veinte y veintiuno del cuestionario. Con las interrogantes tres, cuatro, cinco, seis, siete, ocho, nueve, diez, catorce, quince y dieciocho se persigue resolver la segunda pregunta de investigación; para la pregunta tres, se utilizaron las interrogantes del cuestionario once, doce, trece, veinte y veintiuno; y por último para la cuarta pregunta de

investigación se diseñaron las interrogantes dieciséis, diecisiete y dieciocho (ver tabla 1 y anexo 1).

Tabla 1. Resumen de temas de preguntas del cuestionario

Tema	Consecutivo	Subtema	Pregunta del cuestionario	Pregunta de investigación			
Innovación tecnológica	1	Interés	Marque su nivel de interés en los siguientes temas:	2 y 4			
			Innovación tecnológica				
			Innovación tecnológica dentro de la Defensoría Pública				
Innovación tecnológica	20	Importancia	Indique el nivel de importancia que tendrán las TIC en el desempeño de sus funciones frente a la implementación de la Reforma Penal. Siendo 0 el nivel nulo de importancia y 10 el de mayor importancia.	1			
			21		Relación con el desempeño	Según su opinión, indique el nivel de relación que considera existente entre el uso de las tecnologías de información y comunicación y la eficiencia en su desempeño en la Defensoría Pública. Indique una puntuación entre 0 y 10, siendo 0 el nivel nulo de relación y 10 el máximo nivel de relación.	3
						Capacitación sobre el uso de tecnologías de información y comunicación	
Capacitación	2	Última capacitación	¿Cuándo fue la última vez que se capacitó en el uso de la tecnología de la información y comunicación?	2			
	14	Habilidad	Considera que el dominio de habilidades que tiene en el uso de las TIC es:	2			
	15		Procesador de texto				
			Hoja de Cálculo				
			Programa de correo electrónico				
			Base de datos de legislación				
			Navegador de Internet				
			Chat / Redes sociales				
			Teléfono móvil				
			Tabletas electrónicas				
GPS							
Cámaras digitales de video y/o fotografía							
Impresora							

Tema	Consecutivo	Subtema	Pregunta del cuestionario		Pregunta de Investigación	
Uso	3		Para el desempeño de su trabajo, indique el nivel de uso de cada herramienta de tecnología de la información mencionada a continuación.	Computadora	2	
				Internet		
				Impresora		
				Grabadora		
				Teléfono móvil		
				Tabletas electrónicas		
				GPS		
				Software de oficina (Word, Excel, Power Point, Office)		
	Cámaras digitales de video y/o fotografía					
	12	Tecnologías de la información y comunicación	De las siguientes opciones, señale la que muestre la cantidad de asuntos, en los que el uso de las tecnologías de la información ha sido determinante para la obtención de una sentencia absolutoria o con mejores condiciones.	2		
	13			De la siguiente lista, marque la (s) tecnologías de la información que le pudieron apoyar más eficientemente en la resolución del (los) asunto (s) a los que se refiere en la pregunta anterior.	Computadora	3
					Internet	
Impresora						
Grabadora						
Teléfono móvil						
Tabletas electrónicas						
GPS						
Cámaras digitales de video y/o fotografía						
Proyector						
Escáner						
Multifuncional						
Páginas de consulta jurídica						
Otro: Especifique _____						
4	Servicios de internet		Para el desempeño de su trabajo, indique el nivel de uso de los servicios de internet mencionados a continuación.	E-mail	2	
				Portal del Poder Judicial		
				Páginas de descarga de leyes, jurisprudencia, tesis.		
				Chats / Redes sociales		
				Páginas de consulta (buscadores generales)		
Navegadores (Explorer, Chrome)						

Tema	Consecutivo	Subtema	Pregunta del cuestionario		Pregunta de investigación
Uso	5	Páginas de consulta jurídica	Indique la frecuencia de uso de las páginas de consulta jurídica que se mencionan.	Suprema Corte de Justicia de la Nación	2
				Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí	
				Congreso del Estado de SLP	
	6	Tiempo de navegación en páginas de consulta jurídica	Indique el rango de tiempo de navegación semanal que emplea en las páginas de consulta jurídica.	Suprema Corte de Justicia de la Nación	2
				Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí	
				Congreso del Estado de SLP	
19	Opiniones	En relación con el uso de las TIC en la Defensoría, de las siguientes afirmaciones, elija aquella que represente mejor su opinión. La tecnología de la información es...	Un factor determinante para el desempeño de mis funciones.	1	
			Un recurso importante para mejorar el desempeño de las y los defensores públicos.		
			Una herramienta de apoyo alternativo para la defensa pública.		
			Una alternativa que no necesariamente influye en el desempeño de las y los defensores públicos.		
			Alternativa que apoya el trabajo colaborativo.		
			Una moda dada la era tecnológica en la que vivimos.		
Información de internet	7	Reflexión sobre la calidad	¿Ha reflexionado alguna vez sobre la calidad de la información que consigue en internet, la cual emplea para desempeñar sus funciones como defensor público?	2	
	8	Reconocimiento de la reputación de los sitios web	Reconozco la reputación de un sitio web del que rescato información que apoya mi trabajo.	2	
	17	Seguridad informática	La seguridad informática es el área de la informática que se enfoca en la protección de la infraestructura computacional y todo lo relacionado con esta y, especialmente, la información contenida o circulante. ¿Considera relevante incluir conceptos de seguridad informática en el uso de las tecnologías de información y comunicación para apoyar su función?	2	

Tema	Consecutivo	Subtema	Pregunta del cuestionario	Pregunta de investigación
Dispositivo móvil	9	Se cuenta con él	¿Cuenta con dispositivo móvil personal con internet (no proporcionado por el sector público)?	2
	10	Uso	¿Utiliza los servicios de su dispositivo móvil para desempeñar su trabajo?	2
	11	Apoyo	Indique el grado de apoyo que le brinda el dispositivo móvil para desempeñar su trabajo. Siendo 0 el grado nulo y 10 el grado máximo de apoyo.	2
Problemas técnicos y no técnicos	16	Problemas	Ordene del 1 al 4 los problemas (no técnicos) que considera se le han presentado a Usted con más frecuencia en la utilización de las tecnologías de la información y comunicación en su área de trabajo.	4
			Apatía en el uso de tecnologías de la información.	
Ignorancia del uso de las tecnologías de la información.				
Desconfianza en el uso de las herramientas tecnológicas.				
			Otro: Especifique	
	18	Frecuencia	¿Con qué frecuencia se han presentado problemas técnicos en las tecnologías de la información que utiliza para el desempeño de sus funciones, dentro de su área de trabajo?	4

La segunda etapa del trabajo de campo consistió en una entrevista dirigida a defensores públicos adscritos a la Defensoría Pública Penal y a ex coordinadores. Se aplicaron cinco entrevistas, dos de ellas a defensores públicos y tres a ex coordinadores. Se considera que los ex coordinadores son informantes clave porque su visión de la administración de la Defensoría Pública impacta directamente en la toma de decisiones que permiten modernizar la dependencia, dirigiendo acciones precisas a procesos de compra y renovación de TIC, a implementación de programas de capacitación, e incluso al diseño de sistemas informáticos que coadyuven con el proceso administrativo de la defensa pública. La entrevista, de acuerdo con Báez y Pérez Tudela (2009) es una técnica de investigación intensiva que se utiliza para profundizar en aspectos globales sobre un tema. Hernández et al. (2010) establecen que las entrevistas semiestructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre el tema deseado. En esta investigación se diseñaron dos cuestionarios, uno para aplicar a ex coordinadores, el cual cuenta con siete preguntas, y otro formato para aplicar a defensores públicos, el cual está integrado con ocho preguntas, todas elaboradas con contenidos y orden establecido (ver anexo 2). El objetivo de las entrevistas fue obtener información acerca de la experiencia de los involucrados en el proceso de defensa y que éstos pudieran ampliar su percepción del uso de las TIC en sus labores diarias.

En lo que respecta a las técnicas de análisis de la información recolectada, se elaboró un informe detallado del análisis de los resultados de las encuestas aplicadas, utilizando la estadística descriptiva. En el caso de las preguntas con escala tipo Likert, en la pregunta 2 se otorgó el valor 0 a la respuesta con mayor estimación y 5 a la respuesta con menor estimación, y en las preguntas 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 12, 14, 17 y 18, se le otorgó el valor 0 a la respuesta con menor estimación y 5 a la respuesta con mayor estimación.

En cuanto a la interpretación de las entrevistas, se utilizó la hermenéutica. De acuerdo con Ricoeur (1991) en González (2013), se entiende por hermenéutica la teoría de comprensión en su relación con la interpretación de textos. Interpretación con comprensión, entendiéndose por comprensión el arte de captar el significado de los signos producidos por una conciencia distinta a la propia y accesibles a otras conciencias gracias a sus expresiones externas. Cabe resaltar que el autor señala que la comprensión es el núcleo irreductible de la interpretación, la cual es precedida bajo el modo de una afinidad con la intención subjetiva del intérprete. Por tanto, la principal desventaja de esta herramienta es que la concepción del intérprete puede influir directamente en su análisis.

A partir de los análisis obtenidos de la encuesta y las entrevistas aplicadas se realizó una propuesta de mejora del uso de las TIC en la Defensoría Pública del Estado de San Luis Potosí (ver capítulo 5).

CAPITULO 4

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Capítulo 4. Análisis y discusión de resultados

En este capítulo se describe el estudio de caso del uso de las TIC dentro de la Dirección de Defensoría Pública Penal de San Luis Potosí.

4.1 Resultados derivados de la aplicación de la encuesta

En este apartado se presentan, por medio de la estadística descriptiva, los datos recabados mediante el cuestionario aplicado a los 16 defensores públicos adscritos a los ocho Juzgados Penales de la Capital del Estado, y al defensor público adscrito al Juzgado de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad.

Con el fin de lograr los objetivos planteados en el inicio de este documento, se recolectó información a través de la técnica de encuesta, apoyada en un cuestionario de 21 preguntas, en las cuales el encuestado tuvo la oportunidad de elegir la respuesta que creyó más acertada. Después se procedió al vaciado de la información obtenida para su análisis e interpretación y se calculó la media y la desviación estándar mediante el programa Excel para una mejor comprensión de los resultados.

Como se mencionó anteriormente, se aplicaron 17 cuestionarios a 17 defensores públicos. El estudio de los datos obtenidos mediante el cuestionario inicia con la descripción de las características generales de las y los defensores adscritos a los ocho Juzgados Penales y al Juzgado de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad de la Capital del Estado de San Luis Potosí: edad, sexo, nivel de escolaridad, años laborados en la Defensoría y años de experiencia como defensor público. De esta manera, se busca conocer el perfil de los encuestados que participan en este estudio. Posteriormente, se analiza la opinión de los defensores acerca de temas de interés para este estudio como lo son: la apreciación sobre la innovación tecnológica, la capacitación, el uso de las TIC, y los problemas técnicos y no técnicos a los que se enfrentan diariamente.

Se destaca el hecho que el orden de las preguntas en el cuestionario inicial no coincide con el detalle que se muestra a continuación. Lo anterior debido a que, para un mejor esquema de resultados, las preguntas se han agrupado en los temas referidos en el párrafo que antecede.

4.1.1 Perfil general de los defensores públicos

De los 17 defensores que respondieron la encuesta, 41% son hombres y 59% son mujeres (7 y 10 encuestados, respectivamente). Del total de encuestados, el 59% refirió que su máximo grado de estudios es de licenciatura, el 23% dijo haber concluido una especialidad y solo el 18% haber obtenido el grado de maestría. Ningún encuestado expuso tener como máximo grado de estudios un doctorado. El rango de edad de los defensores encuestados es entre 37 y 48 años. El promedio de años laborados en la Defensoría Pública es de 10.66 años y la media de los años de experiencia como defensor público es de 10.33. Esta diferencia se debe a que algunos comenzaron a trabajar en la Defensoría como auxiliares jurídicos antes de ser defensores. La información que muestra el perfil general de los encuestados se resume en la tabla 2.

Tabla 2. Resumen del perfil general de los defensores públicos

Rango de edad	Entre 37 y 48 años
Sexo	10 mujeres y 7 hombres
Escolaridad más común	Licenciatura
Tiempo laborando en la Defensoría Pública	10.66 años
Tiempo de experiencia como defensor público	10.33 años

4.1.2 Apreciación de la innovación tecnológica

Las y los defensores públicos fueron encuestados acerca de su interés en el tema de innovación tecnológica, la importancia de las TIC en la realización de su trabajo y la relación que estas últimas tienen con su desempeño. Los resultados generales se encuentran en la tabla 3.

En el tema específico de la innovación tecnológica, en general, los trabajadores mencionaron estar entre interesados y muy interesados (promedio igual a 3.82 de un máximo de 5 puntos). Mostraron alto nivel de interés en lo que hace la innovación tecnológica dentro de la Defensoría Pública, con un promedio igual a 4, y una desviación estándar de 0.97, la segunda menor de las desviaciones del grupo, lo que indica que su opinión radica en el nivel de interesados y totalmente interesados en este tema. Acerca del uso de las TIC se mostraron interesados con tendencia a muy interesados (promedio 3.76), con una desviación estándar de 1.21. Así las cosas, se mostraron, igual que en temas anteriores, muy interesados en la capacitación sobre el uso de las herramientas en cuestión (promedio igual a 4.18), con una desviación estándar de 0.86 apuntando la tendencia de sus respuestas hacia totalmente interesados.

Si observamos el detalle de las respuestas de este bloque de preguntas en la figura 1, destaca que nadie respondió que estaban “nada interesados” y solo hubo una respuesta “poco interesado” en el uso de las TIC. El tema que tuvo mayores respuestas positivas fue capacitación porque los 17 defensores están entre interesados y muy interesados. Esto da pie a pensar que los defensores están dispuestos a asistir a cursos de capacitación con respecto al uso de las TIC, lo que por ende incrementará las horas de uso productivo de las mismas.

Tabla 3. Innovación tecnológica

Tema	Pregunta	Subtema	Pregunta	Respuestas	Media	Interpretación	Desviación estándar
Innovación tecnológica	1	Interés	Marque su nivel de interés en los siguientes temas	Innovación tecnológica	3.82	Muy interesados	1.04
				Innovación tecnológica dentro de la Defensoría Pública	4.00	Muy interesados	0.97
				Uso de las TIC	3.76	Muy interesados	1.21
				Capacitación sobre el uso de las TIC	4.18	Muy interesados	0.86
	20	Importancia	Indique el nivel de importancia que tendrán las TIC en el desempeño de sus funciones frente a la implementación de la Reforma Penal.	Siendo 0 el nivel nulo de importancia y 10 el de mayor importancia	9.06	Alto nivel de importancia	1.00
	21	Relación con el desempeño	Según su opinión, indique el nivel de relación que considera existente entre el uso de las TIC y la eficiencia en su desempeño en la Defensoría Pública.	Siendo 0 el nivel nulo de relación y 10 el máximo nivel de relación	8.47	Alto nivel de relación con el desempeño	1.38

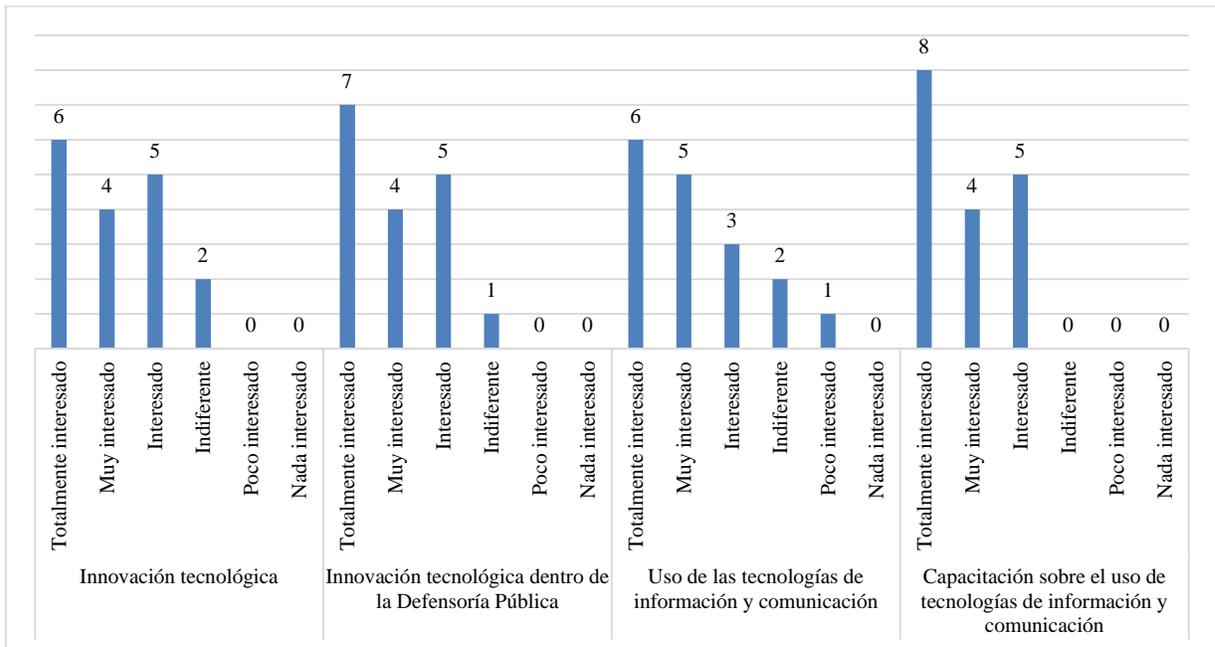


Figura 1. Interés en innovación tecnológica, uso de TIC y capacitación para su uso.

A través de la pregunta 20, se les pidió a los defensores indicaran el nivel de importancia que consideran tendrán las TIC en el desempeño de sus funciones frente a la implementación de la Reforma Penal. El resultado promedio obtenido fue 9.06, siendo 10 el nivel máximo de importancia. La desviación estándar calculada en esta pregunta fue de 1.00, situando así la opinión de los defensores sobre la importancia de las TIC referente a al desempeño de sus funciones en un grado alto.

Otro punto relevante en este tema fue conocer la percepción de los encuestados acerca de su consideración respecto al nivel de relación existente entre el uso de las TIC y la eficiencia en su desempeño en la Defensoría Pública. Para esto, tuvieron que elegir entre una puntuación de cero a diez, siendo 0 el nivel nulo de relación y 10 el máximo nivel de relación. El resultado promedio obtenido de las respuestas fue de 8.47, lo que nos indica que en opinión de los defensores existe un alto nivel de relación entre el uso de las TIC y su trabajo

(desviación estándar 1.38). Si comparamos este resultado con el de la pregunta anterior, observamos menor promedio y mayor desviación estándar, esto indica que los defensores respondieron que consideran que las TIC tienen un alto nivel de importancia en el desempeño de sus funciones. Sin embargo, respecto a la relación con la eficiencia en el desempeño de sus funciones tiende a variar hacia la baja, habiendo incluso quienes puntúan el nivel de relación con un cinco o seis. Esto muestra cómo para los encuestados, las TIC son importantes, al mismo tiempo que no las relacionan de la misma manera con la eficiencia de su desempeño laboral. En la tabla 4 se muestra el detalle de las respuestas de los defensores.

Tabla 4. Percepción de la importancia de las TIC y su relación con el desempeño de las funciones del defensor público

Tecnologías de la información y comunicación	Frecuencia de respuestas por (puntaje) nivel de percepción							Total de respuestas
	0 – 4	5	6	7	8	9	10	
Nivel de importancia	0	0	0	1	5	3	8	17
Relación con la eficiencia en el desempeño	0	1	1	1	4	6	4	17

4.1.3 Capacitación en el uso de las tecnologías de la información y comunicación

Al inicio del cuestionario, se preguntó a los encuestados acerca del nivel de interés en el tema de capacitación en el uso de las TIC; el resultado obtenido fue que están muy interesados en el tema, y, como complemento de la misma pregunta, se les cuestionó acerca de la última vez que se capacitaron en su uso. La media de las respuestas es haber sido capacitados para este objetivo, entre dos y tres años anteriores al momento de la encuesta (ver tabla 5). La figura 2 muestra cómo siete de los 17 entrevistados dijeron nunca haber recibido capacitación en el tema, seis de ellos refirieron que su última capacitación había sido hacía más de tres años, dos refirieron haber sido capacitados de seis meses a menos de un año antes de la realización de la encuesta, uno de ellos dijo haber sido capacitado de un año a menos de dos años y uno más indicó haber sido capacitado en los seis meses anteriores a la aplicación del cuestionario.

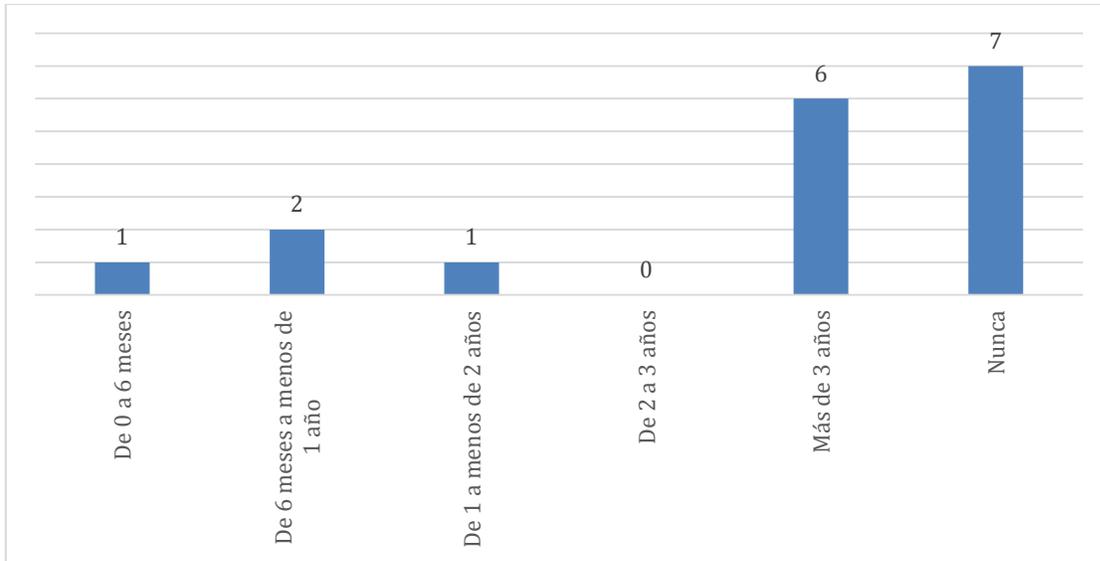


Figura 2. Capacitación en uso de tecnologías de la información y comunicación.

Tabla 5. Capacitación

Tema	Pregunta	Subtema	Pregunta	Media	Interpretación	Desviación estándar
Capacitación	2	Última capacitación	¿Cuándo fue la última vez que se capacitó en el uso de la tecnología de la información y comunicación?	3.71	De dos a tres años	1.60
	14	Habilidad	Considera que el dominio de habilidades que tiene en el uso de tecnología de la información es:	2.59	Entre poco y suficiente	1.24
	15		Procesador de texto	2.59	Puede usarlo solo y puede usarlo con ayuda	0.97
			Hoja de Cálculo	2.00	Puede usarlo con ayuda	1.08
			Programa de correo electrónico	2.59	Puede usarlo solo y puede usarlo con ayuda	0.69
			Base de datos de legislación	2.29	Puede usarlo con ayuda	0.89
			Navegador de Internet	2.71	Puede usarlo solo y puede usarlo con ayuda	0.75
			Chat / Redes sociales	2.12	Puede usarlo con ayuda	1.23
			Teléfono móvil	2.47	Puede usarlo con ayuda	1.04
			Tabletas electrónicas	1.71	Puede usarlo con ayuda o no puede usarlo	1.23
			GPS	1.65	Puede usarlo con ayuda o no puede usarlo	1.33
			Cámaras digitales de video y/o fotografía	2.41	Puede usarlo con ayuda	1.14
			Impresora	2.76	Puede usarlo solo y puede usarlo con ayuda	0.73

Sin embargo, cuando se les preguntó sobre el dominio de habilidades que tienen en el uso de las TIC, la situaron entre muy poco y bueno, con una media de 2.59 y una desviación estándar de 1.24, siendo seis personas de diecisiete quienes respondieron que su dominio es bueno y cinco indicaron que su dominio en el uso de habilidades es muy poco. La pregunta número 15 del cuestionario tenía por objetivo conocer más a detalle las habilidades que se plantearon en la pregunta dos. Los resultados obtenidos indican que los trabajadores pueden usar solos o con ayuda la impresora, los procesadores de texto, la hoja de cálculo, el programa de correo electrónico y los navegadores de internet; así mismo, señalan que las bases de datos, el chat, las redes sociales, el teléfono móvil y las cámaras digitales de video y/o fotografía, sólo pueden usarlos con ayuda de alguien con conocimiento en su uso. Por otro lado, en relación con las tabletas electrónicas y el Global Positioning System (GPS), no pueden usarlos a menos que obtengan ayuda de alguien (ver figura 3).

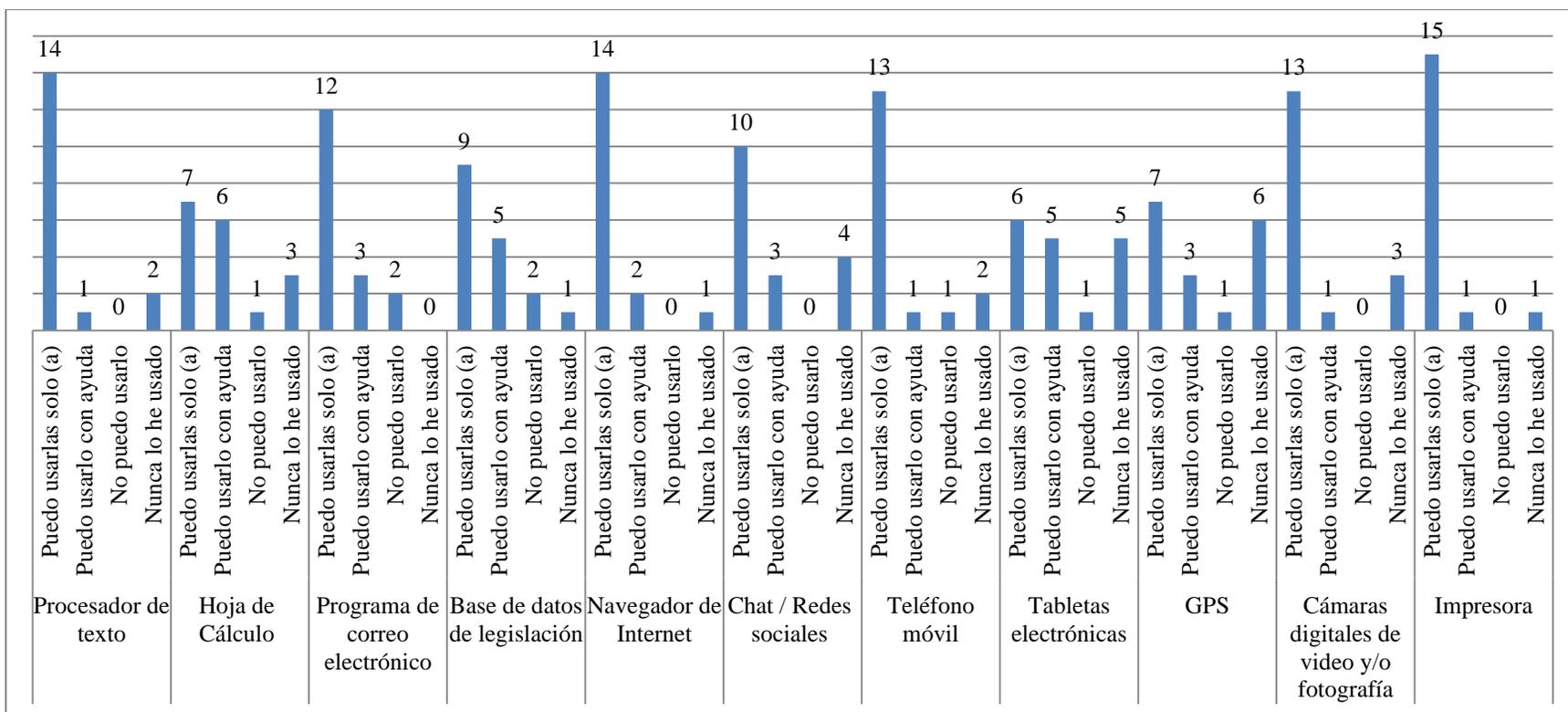


Figura 3. Habilidad en el uso de las tecnologías de la información y comunicación.

4.1.4 Uso de las tecnologías de la información y comunicación en el ámbito laboral

A través de las preguntas tres, doce y trece del cuestionario se pretendió conocer el nivel de uso de las TIC para el desempeño del trabajo de las y los defensores públicos. Se les pidió indicaran la frecuencia de uso en herramientas específicas. Los mayores promedios obtenidos fueron de 4.76 de 5 puntos, arrojando que la computadora y la impresora son utilizadas todos los días (desviación estándar de 0.94). Los resultados también indican lo siguiente: El internet y el teléfono móvil son utilizados de una a tres veces por semana; el software de oficina (*e.g.*, Word, Excel, Power Point y Office) es utilizado de dos a tres veces por semana o todos los días; el GPS es utilizado nunca o rara vez; las grabadoras, las tabletas electrónicas y las cámaras digitales de video y/o fotografía nunca son utilizadas para el desempeño de sus funciones. Las cámaras digitales de video y/o fotografía, los GPS y las tabletas electrónicas fueron las herramientas que tuvieron mayor cantidad de respuestas negativas, porque entre el 65% y el 76% de los defensores, refirieron que nunca las utilizan. Por otro lado, se puede observar que de entre el 18% al 24% indican que rara vez utilizan el teléfono móvil, el internet, las tabletas electrónicas y el GPS (ver figura 4).

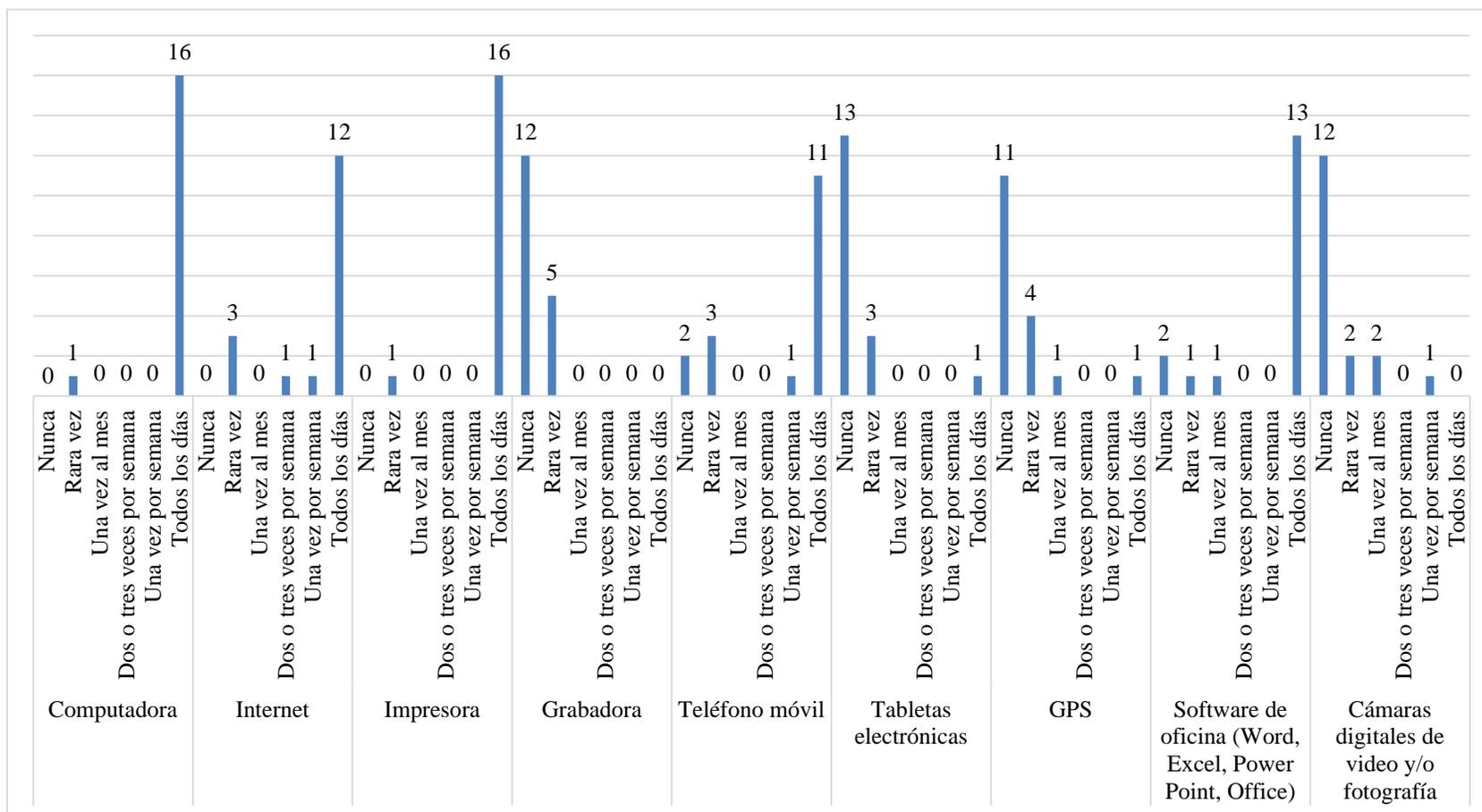


Figura 4. Frecuencia de uso de las tecnologías de la información y comunicación.

Por otro lado, se les cuestionó sobre la cantidad de asuntos en los que el uso de las TIC ha sido determinante para la obtención de una sentencia absolutoria o con mejores condiciones (pregunta número 12). Los encuestados respondieron que la cantidad va de entre siete y diez asuntos. La impresora, la computadora, el internet y las páginas de consulta jurídica fueron las herramientas que les pudieron apoyar más eficientemente en la resolución de los asuntos: 14 de los 17 defensores encuestados refieren que las herramientas que más les apoyan en su función, son la computadora, seguida por la impresora (13 de los 17 encuestados); por último, 12 de los 17 trabajadores dijeron que el internet y las páginas de consulta jurídica son las herramientas que más aportan para sus labores diarias. A pesar de que en esta pregunta se les otorgó la oportunidad de mencionar alguna otra herramienta de las TIC que consideren les apoyen en el desempeño de sus funciones, ningún defensor hizo alusión a algún instrumento de software o hardware (ver figura 5).

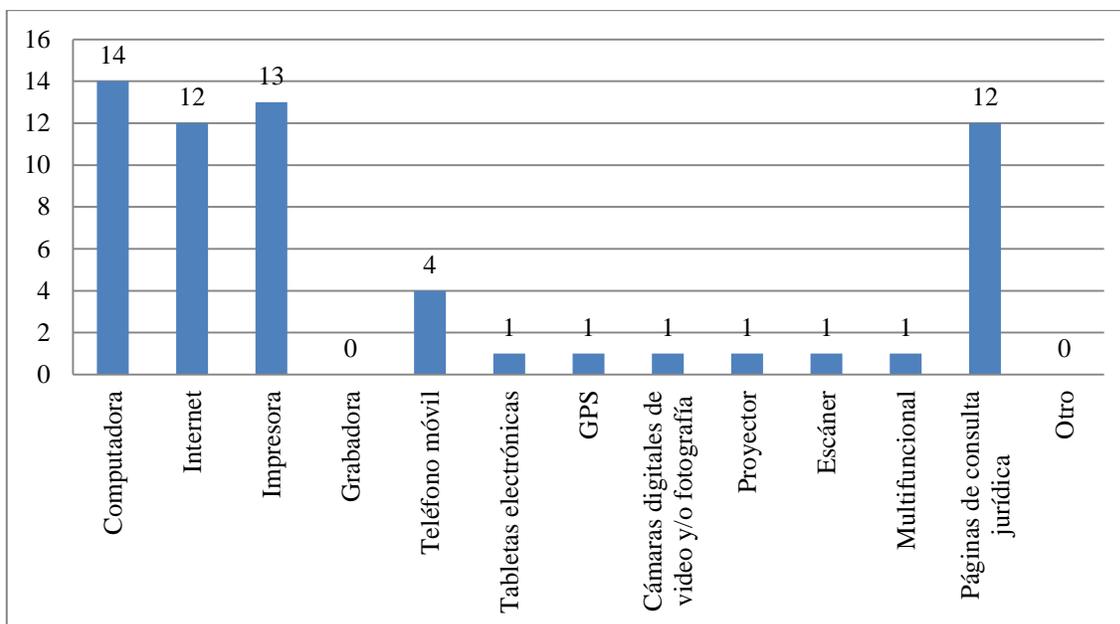


Figura 5. Tecnologías de la información y comunicación que apoyan la labor del defensor público.

Otro tema importante en el cuestionario fue el uso de los servicios de internet. Los defensores encuestados dijeron utilizar rara vez el chat y/o las redes sociales para el desempeño de sus funciones, que una vez al mes utilizan el portal del Poder Judicial y las páginas de descarga de leyes, jurisprudencia y tesis, que dos o tres veces por semana se apoyan en los navegadores y las páginas de consulta o buscadores generales, y el correo electrónico. Las páginas de consulta jurídica más comunes son la de la Suprema Corte de Justicia de la Nación —<https://www.scjn.gob.mx/Paginas/Inicio.aspx>— la cual es rara vez o una vez por semana utilizada por 6 de los defensores, tres de los encuestados dijeron visitarla casi todos los días y solo dos aludieron que lo hacen de vez en cuando. La página del Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí —<http://www.stjslp.gob.mx/>— es visitada rara vez según siete de los cuestionados, todos los días y de vez en cuando respectivamente por un defensor, casi todos los días y una vez a la semana por cuatro de los cuestionados, según los señalamientos que hicieron. Por último se mencionó la página del Congreso del Estado de San Luis Potosí —<http://congresoslp.gob.mx>— la cual nunca ha sido visitada por tres de los defensores encuestados, cinco de ellos rara vez la han usado, siete dijeron que de vez en cuando la consultan y dos lo hacen una vez por semana. En conclusión, dijeron que sólo de vez en cuando consultan la página de la Suprema Corte de Justicia de la Nación y el Poder Judicial del Estado, y que rara vez ingresan a la página del Congreso del Estado en búsqueda de información. En este orden de ideas, con la pregunta seis se pretendió conocer el tiempo que los encuestados navegan semanalmente en las páginas de consulta, a lo que respondieron que navegan en estas páginas de cero a una hora por semana. La desviación estándar muestra claramente que la tendencia de las respuestas de las y los defensores es poco dispersa, lo que muestra que ellos indican que las horas de consulta que hacen a estas páginas no ascienden a más de una (ver tabla 6).

Tabla 6. Uso de las tecnologías de la información y comunicación

Tema	Pregunta	Subtema	Pregunta	Respuestas	Media	Interpretación	Desviación Estándar
Uso	3	Tecnologías de la información y comunicación	Para el desempeño de su trabajo, indique el nivel de uso de cada herramienta de tecnología de la información mencionada a continuación.	Computadora	4.76	Todos los días	0.94
				Internet	4.18	Una, dos o tres veces por semana	1.58
				Impresora	4.76	Todos los días	0.94
				Grabadora	0.29	Nunca	0.46
				Teléfono móvil	3.59	Una, dos o tres veces por semana	2.00
				Tabletas electrónicas	0.47	Nunca	1.19
				GPS	0.65	Nunca o rara vez	1.23
				Software de oficina (Word, Excel, Power Point, Office)	4.29	Dos, tres veces por semana o todos los días	2.05
				Cámaras digitales de video y/o fotografía	0.53	Nunca	1.09
	12		De las siguientes opciones, señale la que muestre la cantidad de asuntos, en los que el uso de las tecnologías de la información ha sido determinante para la obtención de una sentencia absolutoria o con mejores condiciones.		3.22	De siete a diez asuntos	1.45

Tema	Pregunta	Subtema	Pregunta	Respuestas	Media	Interpretación	Desviación Estándar
Uso	4	Servicios de internet	Para el desempeño de su trabajo, indique el nivel de uso de los servicios de internet mencionados a continuación.	E-mail	3.53	Una, dos o tres veces por semana	1.60
				Portal del Poder Judicial	2.35	Una vez al mes	1.71
				Páginas de descarga de leyes, jurisprudencia, tesis.	2.29	Una vez al mes	1.64
				Chats / Redes sociales	1.24	Rara vez	1.67
				Páginas de consulta (buscadores generales)	2.94	Dos o tres veces por semana	2.00
				Navegadores (Explorer, Chrome)	2.71	Una vez al mes o dos o tres veces por semana	2.00
	5	Páginas de consulta jurídica	Indique la frecuencia de uso de las páginas de consulta jurídica que se mencionan.	Suprema Corte de Justicia de la Nación	2.35	De vez en cuando	1.13
				Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí	2.47	De vez en cuando	1.38
				Congreso del Estado de SLP	1.47	Rara vez	0.92
	6	Tiempo de navegación en páginas de consulta jurídica	Indique el rango de tiempo de navegación semanal que emplea en las páginas de consulta jurídica.	Suprema Corte de Justicia de la Nación	0.24	De cero a una hora	0.55
				Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí	0.24	De cero a una hora	0.42
				Congreso del Estado de SLP	0.12	De cero a una hora	0.32

Por último, se pidió a los defensores que calificaran el uso de las TIC seleccionando entre seis afirmaciones sobre estas que trataban sobre los siguientes aspectos: relación de las TIC con el desempeño de las funciones de defensor, TIC como herramienta de apoyo, importancia de las TIC para el trabajo colaborativo o TIC como moda tecnológica. Diez de los diecisiete encuestados opinaron que la tecnología de la información es un recurso importante para mejorar el desempeño de las y los defensores públicos; tres de ellos dijeron que es un factor determinante para el desempeño de sus funciones; dos de ellos opinan que es una herramienta de apoyo alternativo para la defensa pública, y el resto dijo, cada uno por su parte, que es una alternativa que no necesariamente influye en el desempeño de las y los defensores públicos; que es una alternativa que apoya el trabajo colaborativo, y que es una moda dada la era tecnológica en la que vivimos.

Finalmente, a modo de conclusión de este apartado, los resultados más relevantes en este tema, se encuentran en la pregunta tres, referente al nivel de uso de las TIC para el desempeño de las funciones del defensor, siendo el mayor promedio obtenido de 4.76 de cinco puntos en el uso de la computadora y la impresora con una desviación estándar de 0.94, y el menor promedio obtenido fue de 0.29 en el uso de la grabadora, con una desviación estándar de 0.46, apuntando el resultado a que “nunca” es utilizada. Otro dato relevante dentro de este bloque, es que los defensores indicaron que los servicios de internet que más utilizan para el desempeño de sus funciones son el correo electrónico, con un promedio de 3.53 de cinco puntos, seguido de las páginas de consulta —buscadores generales— con un promedio de 2.94. Mencionaron que una vez al mes, en promedio, utilizan el portal del Poder Judicial del Estado, siendo que de vez cuando las utilizan (media de 2.47) en un rango de cero a una hora cada vez que lo hacen.

4.1.5 Información de internet

En el siguiente bloque de preguntas, y derivado del uso de las páginas de consulta jurídica y los navegadores, los defensores fueron cuestionados sobre si habían reflexionado alguna vez acerca de la calidad de la información que consiguen en internet, la cual emplean para desempeñar sus funciones como defensor público, a lo que respondieron que sólo lo hacen algunas veces, siendo el promedio obtenido de 2.41 con una desviación estándar de 1.14. Sin embargo, dicen reconocer la reputación de un sitio web del que rescatan información que apoya su trabajo, respuesta obtenida según un promedio de 4.0 en una puntuación de 5, con una desviación estándar de 1.24. Además, con un promedio de 4.47, y una desviación estándar de 0.61, los defensores añaden que consideran relevante incluir conceptos de seguridad informática en el uso de las TIC para apoyar sus funciones como defensor público. El resumen de los resultados obtenidos en este bloque de pregunta se encuentra detallado en la tabla 7.

Tabla 7. Información de internet

Tema	Pregunta	Subtema	Pregunta	Media	Interpretación	Desviación Estándar
Información de internet	7	Reflexión sobre la calidad	¿Ha reflexionado alguna vez sobre la calidad de la información que consigue en internet, la cual emplea para desempeñar sus funciones como defensor público?	2.41	Algunas veces	1.14
	8	Reconocimiento de la reputación de los sitios web	Reconozco la reputación de un sitio web del que rescato información que apoya mi trabajo.	4.00	De acuerdo	1.24
	17	Seguridad informática	La seguridad informática es el área de la informática que se enfoca en la protección de la infraestructura computacional y todo lo relacionado con esta y, especialmente, la información contenida o circulante. ¿Considera relevante incluir conceptos de seguridad informática en el uso de las tecnologías de información y comunicación para apoyar su función?	4.47	De acuerdo	0.61

4.1.6 Dispositivo móvil

Se preguntó a los trabajadores de la Dirección de Defensoría Pública Penal si contaban con dispositivo móvil con internet. Los resultados muestran que nueve de diecisiete encuestados respondieron afirmativamente. De ellos, ocho lo utilizan para el desempeño de sus funciones, indicando que el grado de apoyo que les brinda para desempeñar su trabajo es medio (promedio de 6.67 en base a 10 puntos, con una desviación estándar de 3.27). La tabla 8 contiene el detalle de los resultados obtenidos en este bloque de preguntas.

Tabla 8. Dispositivo móvil

Tema	Pregunta	Subtema	Pregunta	Media	Interpretación	Desviación estándar
Dispositivo móvil	9	Se cuenta con él	Cuenta con dispositivo móvil personal con internet (no proporcionado por el sector público)	1.47	Nueve de diecisiete cuentan con dispositivo móvil	0.50
	10	Uso	¿Utiliza los servicios de su dispositivo móvil para desempeñar su trabajo?	1.11	Ocho de nueve sí lo utilizan	0.31
	11	Apoyo	Indique el grado de apoyo que le brinda el dispositivo móvil para desempeñar su trabajo. Siendo 0 el grado nulo y 10 el grado máximo de apoyo.	6.67	Medio	3.27

4.1.7 Problemas técnicos y no técnicos

Aunado al uso de las TIC, se creyó importante cuestionar a los defensores acerca de la presencia de problemas técnicos en su lugar de trabajo, aludiendo que estos se presentan de dos a tres veces por semana (ver tabla 9). Por otro lado, se les pidió que indicaran los problemas no técnicos que se les han presentado con más frecuencia en la utilización de las TIC en su área de trabajo. Los resultados revelan que los problemas no técnicos más frecuentes, en orden de importancia, son: la ignorancia, la apatía y la desconfianza en el uso de las TIC (ver tabla 10). Por otro lado, un defensor dijo que considera como un problema no técnico la falta de tiempo para la utilización de las herramientas con las que cuenta, y otro por su lado señaló que el problema es la “falta de equipo y falta de internet, con frecuencia utilizo el internet de mi celular o lo comparto con mi equipo de cómputo para realizar mi trabajo”.

Tabla 9. Problemas técnicos y no técnicos

Tema	Pregunta	Subtema	Pregunta	Media	Interpretación	Desviación estándar
Problemas técnicos y no técnicos	18	Frecuencia	¿Con qué frecuencia se han presentado problemas técnicos en las TIC que utiliza para el desempeño de sus funciones, dentro de su área de trabajo?	3.29	Dos o tres veces por semana	1.81

Tabla 10. Orden de problemas no técnicos que se presentan con más frecuencia

Problemas no técnicos	Orden de los problemas no técnicos			
	1°	2°	3°	4°
Apatía en el uso de las TIC	1	9	4	1
Ignorancia del uso de las TIC	10	2	3	0
Desconfianza en el uso de las TIC	1	6	6	2
Otro	4	0	1	11

4.2 Resultados derivados de la aplicación de las entrevistas

En el mes de mayo de 2016 se realizaron cinco entrevistas, tres de las cuales fueron aplicadas a abogados que fungieron como Coordinadores Generales de la Defensoría Pública, en los años comprendidos entre el 2011 y el 2015. Dos entrevistas más fueron realizadas a defensores públicos con más de siete años de antigüedad en la Defensoría, mismos que se han desempeñado en Juzgados Penales y Juzgado de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad de la Capital del Estado de San Luis Potosí.

Se aplicaron distintos cuestionarios para ex coordinadores y para defensores, constando cada uno de siete y ocho preguntas, respectivamente. Sin embargo, las preguntas tienen los mismos temas y fines (ver anexo 2). Tres de las entrevistas se realizaron cara a cara con los participantes, y dos más fueron llevadas a cabo vía telefónica, considerando que los funcionarios se encontraban fuera de la ciudad capital.

4.2.1 Entrevista a ex Coordinadores Generales de la Defensoría Pública

La pregunta uno del cuestionario se refiere únicamente al periodo en que los abogados fungieron como Coordinadores Generales de la Defensoría. Los resultados indican que lo fueron en los años 2010, 2011, 2012, 2013, 2014 y 2015.

En la segunda pregunta se cuestionó a los abogados si en el periodo de su gestión, la Defensoría contaba con las TIC necesarias para el desempeño de las funciones de las y los defensores, a lo que ambos respondieron que se contaba con las herramientas básicas necesarias. La persona que fue Coordinadora en los años 2011 a 2013 señala que en su gestión se adquirió equipo de cómputo, de impresión, pantallas de proyección y proyectores para una sala de capacitación, y se programaron sistemas de datos para agilizar el funcionamiento de las áreas.

La pregunta tres tiene como objetivo conocer la percepción de los ex coordinadores sobre el uso que los defensores a su cargo le dieron a las TIC. Ambos abogados coincidieron en que las TIC fueron utilizadas parcialmente por los defensores adscritos a los Juzgados Penales y al Juzgado de Ejecución de la capital del Estado, incluso hubo algunos que no consideraron estas herramientas como beneficiosas para sus labores, y en lugar de esto se limitaron a resguardarlas debido a su responsabilidad de cuidar un bien público que les fue asignado.

Otro de los temas tratados en la entrevista fue la capacitación. Con la pregunta cuatro, los abogados fueron cuestionados sobre si en el periodo de su gestión fueron impartidos cursos de capacitación para el uso de las TIC. Los abogados refirieron que no se llevaron a cabo cursos de capacitación propiamente para el uso de las TIC, dijeron que solamente eran asesorados aquellos defensores que se declaraban poco doctos para el manejo de la computadora, los multifuncionales, y el internet, sin embargo, no fue formado un proyecto de capacitación con un plan de estudios para este fin.

Los abogados fueron cuestionados sobre su percepción en la relación entre el uso de las TIC y el desempeño de los defensores públicos, la respuesta fue que la relación que encuentran es positiva. Los tres afirmaron que el objetivo propio de la Defensoría Pública requiere de herramientas para mejorar su eficiencia, que a través de ellas se puede suplir incluso la carencia actual de personal secretarial, apoyando al defensor en la elaboración de escritos, búsqueda de información y presentación de documentación. Además, esto se consideró incluso más importante debido a la entrada en vigor del Nuevo Sistema de Justicia Penal y las exigencias que el mismo conlleva en la administración de justicia.

La pregunta seis cuestionó a los abogados sobre cuáles son los principales obstáculos que enfrenta la Defensoría Pública ante la modernización tecnológica. Las respuestas

obtenidas señalan que los principales obstáculos son por un lado la capacitación de las y los defensores en cuanto al uso de las TIC y su actitud ante el cambio y la modernización, y por el otro el presupuesto con el que cuenta la dependencia para tener las herramientas necesarias e ir actualizándolas de acuerdo al cambio tecnológico.

En la última parte del cuestionario se solicitó a los entrevistados mencionaran las sugerencias que tenían para mejorar el efecto del uso de las TIC en la función del defensor público. Los ex coordinadores respondieron que su sugerencia es sin duda el aprovechamiento del presupuesto asignado para compra de herramientas e insumos de tecnología, su modernización, y actualización. Otra de sus sugerencias es la sensibilización a los defensores ante el cambio institucional frente a la modernización tecnológica, y por último, la capacitación de los mismos para el uso y aprovechamiento de las TIC.

4.2.2 Entrevista a defensores públicos

La pregunta uno del cuestionario tiene por objeto conocer la opinión de los defensores sobre el uso de las TIC en la procuración de justicia. De las respuestas de los defensores se infiere que estas tecnologías son útiles y de gran importancia, ya que ellas facilitan al defensor el trabajo y el acceso a la información.

Con la pregunta dos, se cuestionó cómo valoran el uso que cada uno de ellos le ha dado a las TIC en la eficiencia de su trabajo. Los defensores respondieron que les dan un valor alto, uno de ellos señala que ha podido utilizarlas de tal forma que el servicio que ha prestado ha sido más eficiente, sin embargo, el otro defensor dijo que su conocimiento en la utilización es básica, por lo que sólo ha podido utilizarlas de forma escueta.

Se les cuestionó también sobre si consideran que la Defensoría Pública está equipada con las TIC necesarias para el desempeño de sus funciones, y cuáles, en su opinión serían de utilidad. Los defensores señalaron que la dependencia cuenta con las herramientas necesarias,

pero que no son suficientes, que aunque los defensores tienen computadoras personales e impresoras comunes, el acceso a internet es lento, se carece de programas y sistemas que les faciliten el almacén y manejo de información de asuntos, audiencias y visitas carcelarias, además de aplicaciones que sean capaces de compartir información con otros operadores de la administración de justicia, como el Poder Judicial y la Procuraduría General de Justicia del Estado.

Con la pregunta cinco, se pretendió conocer la percepción de los defensores sobre la capacitación que les ha sido brindada por la Defensoría sobre el uso de las TIC. Los entrevistados dijeron que la capacitación brindada por parte de la dependencia es casi nula, que no ha existido un curso propiamente para ese fin, y que el conocimiento de los defensores ha sido adquirido por sus propios medios.

Los defensores fueron cuestionados también acerca de su percepción sobre la relación que existe entre el uso de las TIC y el desempeño de sus funciones en la Defensoría Pública. Los defensores dijeron que la relación es positiva, ya que el uso de las TIC les facilita el trabajo y prestan un mejor servicio a los usuarios, ya que coadyuvan con el orden, el estudio de asuntos y la búsqueda de tesis y jurisprudencias.

La pregunta ocho tenía por objeto conocer los principales obstáculos ante la modernización tecnológica que los defensores creen enfrenta la dependencia. Las respuestas hacen referencia a la actitud de los defensores ante la modernización, refiriendo su miedo al cambio, el desinterés en el uso de las herramientas, la falta de capacitación y el sindicalismo. Sobre esto último, dijeron que los defensores públicos son trabajadores de gobierno sindicalizados, y que su afiliación hace, en algunos casos, que el trabajador rehúse capacitarse o hacer un esfuerzo para prestar un mejor servicio. Aunado a una falta de evaluación del

desempeño y sabiendo que el sindicato los respalda, los trabajadores pierden el interés en su evolución en el campo laboral.

Por último se les pidió mencionaran las sugerencias que tienen para mejorar el efecto del uso de las TIC en la función del defensor público. Ambos defensores coincidieron en que la sugerencia es la capacitación y sensibilización, no solo ante la modernización, además ante el servicio que se presta en la defensoría, el derecho humano a la defensa y sobre todo el servicio público, ya que esto impulsará a los defensores a hacerse de las herramientas que le permitan realizar sus funciones de una mejor manera.

CAPITULO 5

CONCLUSIONES

Capítulo 5. Conclusiones

En este capítulo se derivan las conclusiones de la investigación, las cuales se exponen a través de las respuestas a las preguntas de investigación planteadas, y la reflexión sobre el supuesto. En el último apartado se esboza la propuesta de mejora la cual se plantea a partir de la investigación realizada y además permite cumplir con uno de los objetivos de este trabajo.

5.1 Respuesta a las preguntas de investigación

La investigación analizó un estudio de caso desarrollado bajo el enfoque mixto, y con alcance descriptivo y explicativo. A través de la bibliografía revisada, la encuesta y las entrevistas, se logró dar respuesta a las preguntas de investigación.

En relación con la primera pregunta relativa a las consecuencias que se han derivado de la implementación de las TIC en la defensa pública, dentro de los Juzgados Penales y el Juzgado de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad de la Capital del Estado de San Luis Potosí, cabe recordar que desde el año 2010, se inició la modernización tecnológica, adquiriendo equipos de cómputo que fueron distribuidos a las y los defensores públicos adscritos a los Juzgados Penales y al Juzgado de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad de la Capital del Estado de San Luis Potosí. Derivado de esta acción se desencadenaron consecuencias tanto positivas como negativas. A partir de las respuestas de los informantes, se obtuvo la siguiente información:

- La consecuencia positiva que se detectó fue clara, los trabajadores refieren estar interesados en temas innovación tecnológica, uso y capacitación en temas de TIC, haber realizado sus funciones en un menor tiempo, aprovechándolo mejor para la atención de los usuarios, siendo que las TIC les apoyaron en la búsqueda y procesamiento de datos, leyes y jurisprudencias.

- Las consecuencias negativas que se detectaron a través de las respuestas de los entrevistados fue la actitud que el personal tuvo ante la modernización y el cambio. Algunas de sus respuestas indican que parte del personal se resiste aún en el presente a la utilización de las TIC, ya sea por falta de capacitación y/o apatía.

La segunda pregunta de investigación cuestionaba el nivel de uso de las TIC en la Defensoría Pública del Estado de San Luis Potosí. Las TIC son en parte valoradas por los defensores públicos; sin embargo, la información rescatada señala que no son utilizadas en su totalidad para apoyar sus funciones. Se encontró que los defensores no están capacitados para utilizar las herramientas a su máxima capacidad, y aunque las usan sólo lo hacen de forma básica. No explotan las páginas de consulta jurídica a las que tienen acceso y la apatía, la ignorancia y la desconfianza en el buen funcionamiento de las TIC son los principales problemas que se presentan con más frecuencia en la Defensoría Pública.

Con respecto a la contribución del uso de las TIC en el desempeño de las y los defensores, sin duda la modernización de la Defensoría ha contribuido con la mejora del servicio público de la defensa. Los entrevistados señalan que las TIC han sido determinantes en algunos asuntos, para la obtención de una sentencia absolutoria o con mejores condiciones para el imputado, argumentando que a través de ellas han podido consultar jurisprudencias y sentencias que han aportado a un mejor desempeño en sus asuntos. Argumentan también que el ahorro de tiempo ha sido considerable con respecto al sistema tradicional, que las TIC les da la oportunidad de guardar documentos y utilizarlos posteriormente en otros asuntos, que han podido intercambiar información de casos con otros abogados postulantes, e incluso ponerse en comunicación con personas clave para argüir de forma eficiente ante las autoridades judiciales.

Con lo anterior se da respuesta a tres de las cuatro preguntas de investigación planteadas cumpliendo con los respectivos objetivos del trabajo de tesis. La pregunta y objetivo referidos a las recomendaciones para mejorar el aprovechamiento de las TIC por parte de la Defensoría Pública, se desarrollan en el apartado tercero del presente capítulo.

5.2 Reflexión sobre el supuesto

A lo largo de esta investigación se encontró evidencia que respalda el supuesto establecido. Se observó que el uso de las TIC es mejorable, y tiene un efecto positivo en la función de los defensores públicos adscritos a los ocho Juzgados Penales y al Juzgado de Ejecución de Penas y Medidas de Seguridad de la capital del Estado de San Luis Potosí.

En el análisis de la percepción de los defensores acerca de las TIC, fue evidente su interés en la modernización de la dependencia, y el uso que le dan a las herramientas. Sin embargo, se observó que los defensores señalan que sí utilizan las TIC pero que no lo hacen de forma constante y prolongada derivado de la falta de conocimiento y bajo nivel de confianza en las mismas.

5.3 Recomendaciones

Uno de los objetivos del presente trabajo de tesis fue esbozar una propuesta para mejorar el aprovechamiento de las TIC en la Defensoría Pública.

Como limitante se concluyó que uno de los principales problemas ante la modernización es la apatía de los defensores para enfrentarse al cambio. La modernización es un proceso social que implica la idea de transformación de un estado actual “tradicional” a uno posterior, supuestamente “moderno”. Este proceso puede llevarse a cabo de forma lenta sobre todo por las implicaciones presupuestales de llevar la ciencia y la tecnología como base para el desarrollo de la productividad, lo cual equivale a la modernización de las instituciones. Además, otro de los elementos que complican la modernización es la dificultad de lograr la

adopción de nuevos valores en las instituciones, la aceptación de la necesidad de cambiar la conducta tradicional frente al desempeño de las exigencias contemporáneas.

Derivado de los hallazgos obtenidos, es notable que entre las dificultades que se presentan en el caso de estudio se encuentra la incapacidad de usar las TIC y por tanto la necesidad de recurrir a la ayuda de compañeros para hacerlo. Se detectó además que estas herramientas son utilizadas, en su mayoría, principalmente como herramientas de apoyo a las tareas básicas de la defensa, como elaborar escritos y fotocopiar documentos, sin explotar al máximo las características propias de las mismas. En cuanto a lo anterior, se concluye que los defensores desconocen criterios de búsqueda en las principales páginas de consulta jurídica, así como principios técnicos que impliquen el uso de las nuevas tecnologías puesto que emplean métodos tradicionales y poco novedosos para el desempeño de sus funciones. De tal manera que no se está generando innovación en la prestación del servicio público de defensa al utilizar la computadora, la impresora y el internet, siendo el caso que el resto de las herramientas con la que se cuenta en la Defensoría Pública no son siquiera consideradas como herramientas que aporten a su trabajo.

Una de las estrategias que surgen después de obtener los resultados de la investigación para optimizar el uso de las TIC en la Defensoría Pública adscrita a los ocho Juzgados Penales y el Juzgado de Ejecución de Penas y Medidas de seguridad de esta ciudad capital, tiene que ver por un lado, con la utilización de las características potenciales que ofrecen las TIC precisamente con relación a la capacidad de procesamiento y obtención de información, así como la interacción que las mismas generan cuando se utilizan de forma óptima, ayudando a superar las barreras de espacio y de tiempo, y propiciando el trabajo colaborativo entre defensores y entre los operadores de la administración de justicia. Se entiende por trabajo colaborativo el intercambio de conocimiento entre colegas de la Defensoría, aportando entre

ellos experiencias en asuntos similares, y el intercambio de información oficial de los asuntos entre Defensoría Pública, Procuraduría General de Justicia y Poder Judicial del Estado. Con lo anterior, se da protagonismo al estudio de casos aprovechando las diferentes y variadas posibilidades que nos ofrecen las nuevas tecnologías, entre las que se encuentran aplicaciones metodológicas para aprovechar las potencialidades que se ofrecen en la red, uso de formatos multimedia, programación de sistemas de datos, plataformas colaborativas, programación de visitas y calendarización de audiencias. Las TIC posibilitan que se construyan ambientes virtuales, del trabajo individual, del trabajo colaborativo y la construcción de conocimiento.

Se llegó a otra conclusión importante con esta investigación. Esta se relaciona con el error que se comete por el hecho de incorporar a la Defensoría Pública, o a cualquier institución, nuevas tecnologías, si entre los trabajadores no existe un conocimiento para su uso adecuado, ni una sensibilización previa ante la modernización, lo cual desemboca en el desaprovechamiento de los recursos tecnológicos y en algún momento esto afecta el desempeño de los mismos ya que no son usados correctamente. Los defensores requieren de cierto grado de optimismo y confianza en la eficacia de las TIC para aportar a su trabajo diario, mejorando así progresivamente las condiciones de la defensa pública. Es importante que los defensores sepan que las TIC son los artefactos computacionales que se consideran una extensión de las capacidades de los seres humanos (Adame, 2006), y estén conscientes que a través de ellas pueden hacer más eficiente su trabajo.

Como conclusión en este tema, queda claro que la modernización a través de la incorporación de las TIC a la defensa pública es importante, pero se requiere de la iniciativa personal de los defensores para capacitarse en su uso. Además, el apoyo institucional se convierte en un elemento clave a la hora de promover el uso óptimo de las mismas. Los resultados de la investigación señalan que no existen, en el proyecto institucional, políticas

que impulsen el uso de las TIC a través del establecimiento de estrategias que tiendan a ofrecer un mejor servicio de defensa. Definitivamente, se hace urgente recurrir a la estrategia de institucionalización del uso de las TIC insertándolas en el proyecto de la defensa pública de calidad como una política permanente que genere los espacios y tiempos para la capacitación en el uso y el mejor aprovechamiento de las mismas.

Se recomienda a los directivos de la Defensoría Pública tomar la iniciativa de capacitarse y solicitar apoyo institucional a la administración pública central, para mejorar el conocimiento, la apropiación y el uso de las TIC en la defensa pública como factor clave para lograr un aumento en la eficiencia del trabajo.

Se recomienda también la estrategia de implementar un programa de sensibilización y capacitación en aspectos instrumentales y de litigación para que los defensores tengan la posibilidad de explotar y usar las muchas aplicaciones que traen consigo las TIC, ya sea de sitios web, programas, sistemas o instrumentos físicos. Se sugiere también utilizar el ímpetu y la motivación de los defensores jóvenes proponiendo que ellos coadyuven en el impulso que necesitan los defensores de edad mayor para que estos últimos estén al día en el uso de las TIC con las que cuenta la Defensoría.

Por último, y para tener un seguimiento de las políticas implementadas, se sugiere plantear los indicadores de gestión que se consideren necesarios a fin de estar en posibilidad de medir el desempeño de los defensores e impulsar la mejora continua en el servicio de defensa. Además, con un sistema de medición de resultados se puede estar en posibilidad de justificar cabalmente las solicitudes de suficiencia presupuestal en el programa operativo anual de cada ejercicio, y así poder suplir las TIC que en cada era sean modernizadas. La tabla 11 muestra el resumen de las recomendaciones.

Tabla 11. Resumen de recomendaciones

Proyecto de institucionalización del uso de las TIC en la defensa pública
<ul style="list-style-type: none">• Sensibilización de los Defensores Públicos en el uso de las TIC.
<ul style="list-style-type: none">• Capacitación de los Defensores Públicos en el uso de las TIC.
<ul style="list-style-type: none">• Implementación de políticas que impulsen el uso de las TIC en las labores de defensa.
<ul style="list-style-type: none">• Elaboración de indicadores de gestión y desempeño.

Referencias

- Adame, M. Á. (2006). En torno a nuevas corrientes, nuevas temáticas y nuevos sujetos de estudio de la antropología sociocultural. *Revista Cuicuilco*, 13(37), 25-57.
- Álvarez, M. G., y López, R. G. (2010). El papel de los Defensores del Pueblo como impulsores de la Modificación del ordenamiento jurídico: Una garantía adicional al desarrollo del Estado Social. *Teoría y Realidad Constitucional*, (26), 127-165.
- Aravena, W. M. (2007). El servicio civil. Una necesidad para una administración pos burocrática. *Revista Economía y Administración*, 44 Número 69;, 39-56.
- Báez y Pérez de Tudela, J. (2009). *Investigación cualitativa*. Madrid: ESIC Editorial.
- Barzelay, M., Armajani, B., y Martínez Reyes, H. (1998). *Atravesando la burocracia una nueva perspectiva de la administración pública*. (Primera Edición ed.). México, D.F.;; Fondo de Cultura Económica.
- Beltrán, M. (2000). El problema de la calidad en los servicios públicos. In (pp. 23-36). Madrid: Ministerio de Administraciones Públicas.
- Cabrero, E. (1997). *Del Administrador al Gerente Público*, INAP, México.
- Carbonell, M. (2012a). La reforma constitucional en materia de derechos humanos: Principales novedades. Recuperado el 23 de Julio, 2013, de <http://www.miguelcarbonell.com/articulos/novedades.shtml>
- Carbonell, M. (2012b). La Reforma constitucional en materia penal: Luces y sombras. Recuperado de <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/7/3069/8.pdf>
- Carbonell, M. (2015). *El ABC de los Juicios Orales en Materia Penal*. México: Centro de Estudios Jurídicos Carbonell, A.C.

- Castelazo, J.R. (2009). Reflexiones sobre modernización y modernidad político – administrativa. *Revista de Administración Pública*. Recuperado de http://www.inap.mx/portal/images/REVISTA_A_P/rap120.pdf
- Concha Cantú, H. A. (2001). Una aproximación a la administración de justicia en México. Recuperado el 26 de Julio, 2013, de: <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/1/92/7.pdf>
- Concha Cantú, H. A., y Caballero Juárez, J. A. (2001). Diagnóstico sobre la administración de justicia en las entidades federativa: un estudio institucional sobre la justicia local en México. México: UNAM: National Center for State Courts,.
- Contreras, J. M. T. (2012). Juicio en línea en la justicia administrativa: Hacia la justicia electrónica en México. *Alegatos - Revista Jurídica De La Universidad Autónoma Metropolitana*, (80), 27-42.
- Coriat, B. (2000). El taller y el cronómetro. Ensayo sobre el taylorismo, el Fordismo y la Producción en Masa, *Siglo XXI*, pp. 1-51.
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar [Online]*, vol. 15(n. 25), pp. 64-80.
- Galavis Lista, E.A., González Zabala, M.P., y Vera Salazar, P.H. (2011). Tecnologías de información para acercar al ciudadano a los servicios de justicia en Colombia: el caso del mapa de oferta de justicia. *Cienc. Ing. Neogranad.* 21 (2).
- Galindo, J. J. G. (2009). Consideraciones sobre la relevancia de la secretaria de la función pública en la construcción de seguridad pública y procuración de justicia penal a nivel federal. *Cotidiano - Revista De La Realidad Mexicana*, (153), 57-61.
- García Barrera, M.E. (2010). “Justicia Electrónica” o “Ciber – Justicia”. El Tribunal virtual y sus Alcances en Nuevo León. Recuperado de <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/6/2958/16.pdf>

- García, J. G. (2002). Reforma de la Administración de Justicia en Venezuela. *Revista De Ciencias Sociales* (04825276), 95(1), 117-124.
- García-González, M. (2016). Administración electrónica: Por qué implantar una política de gestión de procesos institucionales en las administraciones públicas. *El Profesional De La Información*, 25(3), 473-483. doi:10.3145/epi.2016.may.17
- Gómez Bastar, S. (2012). *Metodología de la Investigación*. Primera Edición. México: Red Tercer Milenio S.C.
- González, J.E. (2013) La hermenéutica y el método de las ciencias sociales. *Cuadernos de Filosofía Latinoamericana*, 34(109), 57-70.
- González, J. S. (2009). El cambio institucional en la reforma y modernización de la administración pública mexicana. *Gestión y Política Pública*, 18(1), 67-105.
- Hernández Sampieri, R., Fernández-Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación*. Cuarta Edición. México, D.F.: Mc Graw Hill.
- Hernández Viana, L. (2010). Asimetría en el acceso a la justicia: Un paralelo entre la defensa privada y pública a partir del nuevo sistema penal acusatorio. Recuperado el 26 de Julio 26, 2013, de http://www.javeriana.edu.co/juridicas/pub_rev/univ_est/documents/2asimetria.pdf
- Jiménez Becerra, J. A. (2010). El papel de las TIC en el desarrollo: Una mirada desde la construcción social de la tecnología en el caso ecuatoriano. *Íconos. Revista De Ciencias Sociales*, (37), 87-97.
- Juárez, J. (2003). *Fuentes de inspiración de la procuraduría de pobres y detalles biográficos sobre su autor*. (Primera Edición ed.). San Luis Potosí, S.L.P.: Archivo Histórico del Estado de San Luis Potosí.

- Lillo Lobos, R. (Noviembre 2010). El Uso de Nuevas Tecnologías en el Sistema Judicial: experiencias y precauciones. VIII Seminario de Gestión Judicial, Brasilia, Brasil.
- March, G. (1997), El redescubrimiento de las instituciones. La base organizativa de la política, Fondo de Cultura Económica, colegio Nacional de Ciencias Políticas y Administración Pública, A. C., Universidad Autónoma de Sinaloa, México, pp. 67-109.
- Mendoza Martínez, G., y Ávila Mota, I. (2009). La defensa pública como un vínculo social hacia la impartición de justicia. *Alegatos - Revista Jurídica De La Universidad Autónoma Metropolitana*, (71), 97-106.
- Matas, C. R. (2011). Los problemas de la implantación de la nueva gestión pública en las administraciones públicas latinas: Modelo de estado y cultura institucional.
- Montaño, L. (2001) La razón, el afecto y la palabra. Reflexiones en torno al sujeto en la organización, Iztapalapa, No. 50, Universidad Autónoma Metropolitana Iztapalapa, pp. 191-212.
- Mouzelis, N. (1975), Organización y Burocracia, Ediciones Península, Barcelona, pp. 87-129.
- Muñoz Soro, J. F., y Noguera-Iso, J. (2014). La digitalización de documentos en la Administración de Justicia. *Ibersid*, 849-53.
- Naciones Unidas. (1990). Principios básicos sobre la función de los abogados. Octavo Congreso De Las Naciones Unidas Sobre Prevención Del Delito y Tratamiento Del Delincuente. La Habana, Cuba 07 de septiembre de 1990.
- Oñate, S. (s.f.). El procurador de pobres, instituido en San Luis Potosí en 1847, y la protección de los derechos humanos. Recuperado el 03 de Julio, 2013, de <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/7/3187/17.pdf>
- Ortiz, G. (2007). La constitución de 1857 y su impacto en el orden jurídico contemporáneo. Este País., Número 197, 03 de julio de 2013.-4-9.

- Ovalle Favela, J. (2006). La Administración de Justicia en México (pp. 67-90) Recuperado de <http://biblio.juridicas.unam.mx/libros/1/474/5.pdf>
- Páez Murcia, Á. M. (2005). Aplicabilidad de la Teoría de la división de poderes en la actualidad: Estudio comparado del sistema de controles que se ejercen sobre la rama ejecutiva del poder público en algunos Estados de Latinoamérica. *Dikaion*, 19(14), 153-178.
- Palacios, S. N. (2012). Comentarios a las reformas constitucionales en materia de derechos humanos en el periodo 2006-2011. *Alegatos - Revista Jurídica De La Universidad Autónoma Metropolitana*, (80), 43-58.
- Perrow, C. (1984) “La historia del Zoológico o la Vida en el Arenal Organizativo, en Salaman, Graeme y Kenneth Thompson, Control e ideología en las organizaciones, Fondo de Cultura Económica, México, págs. 293-314 (1980).
- Poder Legislativo del Estado de San Luis Potosí (23/10/1997) Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de San Luis Potosí. México: Periódico Oficial del Estado de San Luis Potosí.
- Poder Legislativo del Estado de San Luis Potosí (05/09/2014) Ley de la Defensoría Pública del Estado de San Luis Potosí. México: Periódico Oficial del Estado de San Luis Potosí.
- Quilamán, A. Q., y Chacur, A. A. (2008). Evaluación y propuesta de mejoras de un modelo de atención de usuarios en un servicio público. *Economía y Administración*, 45(71), 7-37.
- Rivera Urrutia, E. (2006). Concepto y problemas de la construcción del gobierno electrónico: Una revisión de la literatura. *Gestión y Política Pública*, 15(2), 259-305.

- Rodríguez-Vela, C. (2011). Información de la Administración General del Estado en la era digital: publicaciones oficiales. *El profesional de la información*, 2011, mayo-junio, v. 20, n. 3, pp. 315-323.
- Rueda Fonseca, M. S. (2012). Pautas universales de tecnología y comunicación para consolidar la justicia electrónica -De principios universales a estrategias locales-. (Spanish). *Revista De Derecho Comunicaciones Y Nuevas Tecnologías*, (8), 5-37.
- Samuel, M. T., Stanescu, C. V., y Cardozo, M. L. (2011). Análisis estratégico de la evaluación de la calidad del sector público. *Compendium*, 14(27), 39-59.
- Schmelkes, C. y Elizondo, N. (2010). Manual para la presentación de anteproyectos e informes de investigación (tesis). México: Oxford University Press.
- Secretaría de Gobernación (26/04/2010). ACUERDO por el que se establecen las Directrices para la aplicación de recursos destinados a la Implementación de la Reforma del Sistema de Justicia Penal a favor de los Estados y el Distrito Federal para el ejercicio fiscal 2010. México: Diario Oficial de la Federación.
- Secretaría de Gobernación (21/12/2015). ACUERDO por el que se establecen las políticas para la obtención y aplicación de los recursos destinados a la implementación de la reforma del Sistema de Justicia Penal, a favor de las entidades federativas para el ejercicio fiscal 2016. México: Diario Oficial de la Federación.
- Secretaría de Gobernación (10/06/2011). DECRETO por el que se modifica la denominación del Capítulo I del Título Primero y reforma diversos artículos de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. México: Diario Oficial de la Federación.
- Sentís Santos, M. E., y Meza Tellez, M. C. (2011). La administración pública en México frente al siglo XXI: Retos y oportunidades. *Revista De La Alta Tecnología y Sociedad*, 5(1), 50-55.

- Serrano Sánchez, J. A. (2011). Administración de justicia en México. *Revista UIC - Foro Multidisciplinario De La Universidad Intercontinental*, (21), 60-65.
- Taylor, F. (1997) ¿Qué es la administración científica? Y Principios de administración científica, en Merrill, Harwood, Clásicos en administración, Limusa, México.
- Tello Leal, E. (2014). La brecha digital: índices de desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en México. *Ciencias De La Información*, 45(1), 43-50.
- Usero, J. A. M. (2006). Análisis de los usuarios, contenidos y servicios de los servicios públicos electrónicos. *Boletín De La Asociación Andaluza De Bibliotecarios*, 21(82), 11-29.
- Valencia Tello, D. C. (2015). Implementación de tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en Colombia. *Revista De Derecho Comunicaciones Y Nuevas Tecnologías*, (14), 1-20. doi:10.15425/redecom.14.2015.07.
- Valenzuela F., L. (2008). La calidad de servicio en el sector de salud pública: Una investigación empírica. *Estudios De Administración*, 15(2), 65-94.
- Villalba, A. L. (2011). Nuevas tecnologías y Administración de Justicia. *Actualidad Jurídica* (1578-956X), (30), 63-68.

Anexo 1. Cuestionario para encuesta

El presente cuestionario está dirigido a las y los Defensores Públicos de la Dirección de la Defensoría de Oficio en el Estado, y tiene por objeto conocer respecto a la adopción y uso de las herramientas tecnológicas en su área de trabajo. La información obtenida será utilizada con fines académicos, y las respuestas individuales serán estrictamente confidenciales.

Las tecnologías de información y comunicación son el conjunto de recursos utilizados en el procesamiento, almacenamiento, manejo y transmisión de la información. Dentro de ellas, en esta investigación, se consideran las computadoras, el equipo de impresión y reproducción, los programas y redes informáticas, el internet, los celulares, los equipos de radio comunicación, las pantallas, entre otros.

Fecha: _____

Rango de edad:

- | | |
|--------------------------|------------------|
| <input type="checkbox"/> | Menos de 30 años |
| <input type="checkbox"/> | De 31 a 36 años |
| <input type="checkbox"/> | De 37 a 42 años |
| <input type="checkbox"/> | De 42 a 48 años |
| <input type="checkbox"/> | De 49 a 54 años |
| <input type="checkbox"/> | Más de 55 años |

Sexo:

- | | |
|--------------------------|-----------|
| <input type="checkbox"/> | Femenino |
| <input type="checkbox"/> | Masculino |

Nivel de escolaridad

- | | |
|--------------------------|--------------|
| <input type="checkbox"/> | Licenciatura |
| <input type="checkbox"/> | Especialidad |
| <input type="checkbox"/> | Maestría |
| <input type="checkbox"/> | Doctorado |

Años laborados en la Defensoría Pública

Años de experiencia como Defensor Público

1. Marque su nivel de interés en los siguientes temas:

	Totalmente interesado	Muy interesado	Interesado	Indiferente	Poco interesado	Nada interesado
Innovación tecnológica						
Innovación tecnológica dentro de la Defensoría Pública						
Uso de las tecnologías de información y comunicación						
Capacitación sobre el uso de tecnologías de información y comunicación						

2. ¿Cuándo fue la última vez que se capacitó en el uso de la tecnología de la información y comunicación?

- Nunca
- De 0 a 6 meses
- De 6 meses a 1 año
- De 1 a 2 años
- De 2 a 3 años
- Más de 3 años

3. Para el desempeño de su trabajo, indique el nivel de uso de cada herramienta de tecnología de la información mencionada a continuación.

	Nunca	Rara vez	Una vez al mes	Dos o tres veces por semana	Una vez por semana	Todos los días
Computadora						
Internet						
Impresora						
Grabadora						
Teléfono móvil						
Tabletas electrónicas						
GPS						
Software de oficina (Word, Excel, Power Point, Office)						
Cámaras digitales de video y/o fotografía						

4. Para el desempeño de su trabajo, indique el nivel de uso de los servicios de internet mencionados a continuación.

	Nunca	Rara vez	Una vez al mes	Dos o tres veces por semana	Una vez por semana	Todos los días
E-mail						
Portal del Poder Judicial						
Páginas de descarga de leyes, jurisprudencia, tesis.						
Chats / Redes sociales						
Páginas de consulta (buscadores generales)						
Navegadores (Explorer, Chrome)						

5. Indique la frecuencia de uso de las páginas de consulta jurídica que se mencionan.

	Todos los días	Casi todos los días	Una vez a la semana	De vez en cuando	Rara vez	Nunca
www.scjn.gob.mx (Suprema Corte de Justicia de la Nación)						
www.stjslp.gob.mx (Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí)						
http://148.235.65.21/LIX (Congreso del Estado de SLP)						

6. Indique el rango de tiempo de navegación semanal que emplea en las páginas de consulta jurídica.

	De 0 a 1 hora	De 1 a 2 horas	De 2 a 3 horas	De 3 a 4 horas	De 4 a 5 horas	Más de 5 horas
www.scjn.gob.mx (Suprema Corte de Justicia de la Nación)						
www.stjslp.gob.mx (Poder Judicial del Estado de San Luis Potosí)						
http://148.235.65.21/LIX (Congreso del Estado de SLP)						

7. ¿Ha reflexionado alguna vez sobre la calidad de la información que consigue en internet, la cual emplea para desempeñar sus funciones como defensor público?

- Nunca
- Rara vez
- Algunas veces
- Frecuentemente
- Muy frecuentemente
- No sabe

8. ¿Considera importante reconocer el grado de reputación de un sitio web para rescatar información que apoye su trabajo?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo
- Desinteresado

9. ¿Cuenta con dispositivo móvil personal con internet (no proporcionado por el sector público)?

- Si
- No (pase a la pregunta 12)

10. ¿Utiliza los servicios de su dispositivo móvil para desempeñar su trabajo?

- Si
 No

11. Indique el grado de apoyo que le brinda el dispositivo móvil para desempeñar su trabajo.
Siendo 0 el grado nulo y 5 el grado máximo de apoyo.

12. De las siguientes opciones, señale la que muestre la cantidad de asuntos, en los que el uso de las tecnologías de la información ha sido determinante para la obtención de una sentencia absolutoria o con mejores condiciones.

- Ninguno (pase a la pregunta 14)
 De 1 a 3 asuntos
 De 4 a 6 asuntos
 De 7 a 10 asuntos
 De 11 a 15 asuntos
 16 asuntos o más

13. De la siguiente lista, marque la (s) tecnologías de la información que le pudieran apoyar más eficientemente en la resolución del (los) asunto (s) a los que se refiere en la pregunta anterior.

- Computadora
 Internet
 Impresora
 Grabadora
 Teléfono móvil
 Tabletas electrónicas
 GPS
 Cámaras digitales de video y/o fotografía
 Proyector
 Escáner
 Multifuncional
 Páginas de consulta jurídica
 Otro: Especifique _____

14. Considera que el dominio de habilidades que tiene en el uso de tecnología de la información es:

- Nulo
- Muy poco
- Poco
- Suficiente
- Bueno
- Excelente

15. Indique su habilidad en el uso de las tecnologías de la información mencionadas (marque solo una opción por herramienta).

	Puedo usarlas solo (a)	Puedo usarlo con ayuda	No puedo usarlo	Nunca lo he usado
Procesador de texto				
Hoja de Cálculo				
Programa de correo electrónico				
Base de datos de legislación				
Navegador de Internet				
Chat / Redes sociales				
Teléfono móvil				
Tabletas electrónicas				
GPS				
Cámaras digitales de video y/o fotografía				
Impresora				

16. Ordene del 1 al 4 los problemas (no técnicos) que considera se le han presentado a Usted con más frecuencia en la utilización de las tecnologías de la información y comunicación en su área de trabajo.

- Apatía en el uso de tecnologías de la información.
- Ignorancia del uso de las tecnologías de la información.
- Desconfianza en el uso de las herramientas tecnológicas.
- Otro: Especifique _____

17. ¿Considera relevante incluir conceptos de seguridad informática en el uso de las tecnologías de información y comunicación para apoyar su función?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indeciso
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo
- Desinteresado

18. ¿Con qué frecuencia se han presentado problemas técnicos en las tecnologías de la información que utiliza para el desempeño de sus funciones, dentro de su área de trabajo?

- Nunca
- Rara vez
- Una vez al mes
- Dos o tres veces por semana
- Una vez por semana
- Diariamente

19. En relación con el uso de la tecnología de la información en la Defensoría, de las siguientes afirmaciones, elija aquella que represente mejor su opinión.

- Como un factor determinante para el desempeño de sus funciones.
- Como un recurso importante para mejorar el desempeño de las y los defensores públicos.
- Como una herramienta de apoyo alternativo para la defensa pública.
- Como una alternativa que no necesariamente influye en el desempeño de las y los defensores públicos.
- Como alternativa que apoya el trabajo colaborativo.
- Como una moda dada la era tecnológica en la que vivimos.

20. Según su opinión, indique el nivel de importancia que tendrán las tecnologías de información y comunicación en el desempeño de sus funciones frente a la implementación de la Reforma Penal. Siendo 0 el nivel nulo de importancia y 10 el de mayor importancia.

21. Según su opinión, indique el nivel de relación que considera existente entre el uso de las tecnologías de información y comunicación y la eficiencia en su desempeño en la Defensoría Pública. Indique una puntuación entre 0 y 10, siendo 0 el nivel nulo de relación y 10 el máximo nivel de relación.

Anexo 2. Cuestionario para entrevista

CUESTIONARIO PARA DEFENSORES

1. ¿Cuál es su opinión sobre el uso de las tecnologías de información y comunicación en la procuración de justicia?
2. ¿Cómo valora el uso que usted le ha dado a las tecnologías de información y comunicación en la eficiencia de su trabajo como Defensor Público? ¿Por qué?
3. Como Defensor Público, ¿considera que en su Dependencia existen las tecnologías de información y comunicación necesarias para el desempeño de sus funciones?
4. Según su opinión, ¿cuáles son las tecnologías de la información y comunicación, con las que no cuenta la Defensoría, que le pudieran apoyar en sus funciones?
5. ¿Cuál es su percepción sobre la capacitación que ha recibido por parte de la Dependencia sobre el uso de las tecnologías de información y comunicación para el desempeño de su trabajo?
6. ¿Cree que existe relación (positiva, negativa o ninguna) entre el uso de las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño de sus funciones en la Defensoría Pública? ¿Por qué?
7. ¿Cuáles son los principales obstáculos ante la modernización (tecnológica) que cree enfrenta la Defensoría Pública?
8. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar el efecto del uso de las tecnologías de la información y comunicación en la función del Defensor Público de la Defensoría Pública de San Luis Potosí?

CUESTIONARIO PARA COORDINADORES

1. ¿En qué periodo fungió como Coordinador General de la Defensoría Pública?
2. ¿Considera que en el periodo de su gestión, la Defensoría contaba con las tecnologías de información y comunicación necesarias para el desempeño de las funciones de las y los defensores?
3. ¿Cómo valora el uso que los defensores a su cargo le dieron a las tecnologías de información y comunicación? ¿Por qué?
4. En el periodo de su gestión, ¿fueron impartidos cursos de capacitación sobre el uso de las TIC para las y los defensores públicos?

5. ¿Cree que existe relación (positiva, negativa o ninguna) entre el uso de las tecnologías de la información y comunicación y el desempeño de los defensores públicos? ¿Por qué?
6. ¿Cuáles son los principales obstáculos ante la modernización (tecnológica) que cree Usted enfrenta la Defensoría Pública?
7. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar el efecto del uso de las tecnologías de la información y comunicación en la función del Defensor Público de la Defensoría Pública de San Luis Potosí?