

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE LETRAS**



**TÍTULO:**

**“GESTIÓN DE CALIDAD: DESARROLLO DE MANUALES Y POLÍTICAS PARA LAS  
UNIDADES DE INFORMACIÓN: CENTRO DE DOCUMENTACIÓN  
ESPECIALIZADO”**

**PRESENTADO POR:**

**ALLAN ALBERTO GARCÍA MARTÍNEZ**

**NIMROD EDGARDO GIRÓN AGUILAR**

**CARNET**

**(GM18071)**

**(GA16066)**

**INFORME FINAL DEL CURSO DE ESPECIALIZACIÓN “GESTIÓN DE LA  
CALIDAD: DESARROLLO DE MANUALES Y POLÍTICAS PARA LAS UNIDADES DE  
INFORMACIÓN” PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN  
BIBLIOTECONOMÍA Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN**

**DOCENTE DEL CURSO DE ESPECIALIZACIÓN  
MAESTRA GLORIA QUINTANILLA CARTAGENA**

**COORDINADOR DEL PROCESO DE GRADO  
MAESTRO SIGFREDO ULLOA SAAVEDRA**

**CIUDAD UNIVERSITARIA, DR. FABIO CASTILLO FIGUEROA, SAN SALVADOR  
CENTRO, EL SALVADOR, CENTROAMÉRICA, NOVIEMBRE 2024**

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

MAESTRO JUAN ROSA QUINTANILLA  
RECTOR

DOCTORA EVELYN BEATRIZ FARFÁN  
VICERRECTORA ACADÉMICA

MAESTRO ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO  
VICERRECTOR ADMINISTRATIVO

**AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**

MAESTRO JULIO CESAR GRANDE RIVERA  
DECANO

MAESTRA MARIA BLAS CRUZ JURADO  
VICEDECANA

MAESTRA NATIVIDAD DE LAS MERCEDES TESHÉ PADILLA  
SECRETARIO

**AUTORIDADES DEL DEPARTAMENTO DE LETRAS**

DOCTOR JOSÉ LUIS ESCAMILLA RIVERA  
JEFE DEL DEPARTAMENTO

MAESTRA GLORIA QUINTANILLA CARTAGENA  
DOCENTE DEL CURSO

MAESTRO SIGFREDO ULLOA SAAVEDRA  
COORDINADOR DE LOS PROCESOS DE GRADO

MAESTRA GLORIA QUINTANILLA CARTAGENA  
DOCENTE ASESOR

## AGRADECIMIENTOS

Antes que todo, agradezco al **Padre Celestial**, quien con su infinita misericordia y amor me ha guiado en cada paso de este proceso. le dedico con humildad y gratitud esta etapa culminada de mi vida.

A mi amada madre, **Gladys Martínez**, y a mi hermano, **Jonathan Castillo**, por su apoyo incondicional, paciencia y por ser mi mayor fuente de motivación en los momentos difíciles. Su confianza en mí ha sido el motor que me impulsó a seguir adelante.

Con especial cariño, a **Jaime Enrique García**, que dejó una huella imborrable en mi corazón. Me hubiera encantado que estuviera presente en esta etapa y en mi titulación, pero su recuerdo vive conmigo. Sus anécdotas y relatos de vida continúan inspirándome, y siempre lo llevaré en mi memoria con gratitud y aprecio.

A la familia de mi novia, quienes me brindaron su apoyo y confianza en los momentos más importantes. Y, con un cariño especial, agradezco a mi esposa **Dajaira Marisol de la O Montoya**, quien ha sido un pilar en este camino. Su comprensión, su amor y su compañía han sido una fuente de inspiración y fortaleza para mí. Compartir este logro contigo lo hace aún más significativo, pues en cada desafío y triunfo tu presencia ha sido mi refugio y mi alegría.

A mis docentes y asesores, quienes con su orientación, exigencia y enseñanzas me han permitido crecer profesionalmente. Su guía ha sido invaluable en la construcción de mi conocimiento y en la realización de este trabajo.

Un agradecimiento especial a **Téc. Alisson Jannely, Licda. Elisa Mejía, Lic. Cesar Vladimir Alfaro**, por ser una fuente de inspiración en mi crecimiento profesional.

A mis colegas y amigos, con mucho aprecio y recuerdo al grupo "**Los estudiosos**": **Lic. Gerson Amaya Ponce, Licda. Krissia Jacobo, Lic. Carlos Martínez**, y demás compañeros, quienes fueron parte de esta gran experiencia.

Finalmente, agradezco a mi compañero de fórmula, **Nimrod Girón**. A pesar de las dificultades, logramos culminar esta etapa con gran éxito. Y a todas las demás personas que, de alguna manera, contribuyeron a mi formación y al desarrollo de este proyecto. Sin su apoyo y confianza, este logro no habría sido posible.

**Allan Alberto García Martínez.**

Agradezco a mi padre y madre por brindarme su sabiduría, enseñanzas y herramientas, para aprender a crecer como persona, ya que su educación y valores me han permitido seguir en pie y conseguir culminar mis estudios universitarios.

A mi familia: mi hermana, mis tíos, tía y mis primas por sus consejos, apoyo y compañía. Ver sus ejemplos de esfuerzo y voluntad, también han sido un pilar importante en mi motivación en este proceso de formación.

Los amigos que encontré en esta carrera, que brindaban su apoyo dentro de los grupos de estudio y fuera de ellos. Ver su vocación por el área es un motivo constante de seguir aportando ese granito de arena a la carrera.

Finalmente, a los docentes y el compañero de proyecto, Allan García por su dedicación y esfuerzo.

**Nimrod Edgardo Girón Aguilar**

## Índice de contenido

<b>RESUMEN</b> .....	<b>I</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>II</b>
<b>ABREVIATURAS</b> .....	<b>IV</b>
<b>CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b> .....	<b>5</b>
1.1 SITUACIÓN DEL PROBLEMA .....	5
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	7
1.3 JUSTIFICACIÓN DEL TEMA DE LA INVESTIGACIÓN .....	8
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	10
1.4.1 <i>Objetivo General</i> .....	10
1.4.2 <i>Objetivos Específicos</i> .....	10
<b>CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>11</b>
2.1 ANTECEDENTES DE LA CALIDAD.....	11
2.1.1 <i>Historia de la Calidad</i> .....	11
2.1.2 <i>Antecedentes de la Calidad en los Centros de Documentación</i> .....	12
2.1.3 <i>Antecedentes de la ISO</i> .....	13
2.2 CENTRO DE DOCUMENTACIÓN ESPECIALIZADO .....	15
2.2.1 <i>Historia De La Institución</i> .....	15
2.2.2 <i>Misión</i> .....	16
2.2.3 <i>Visión</i> . .....	16
2.2.4 <i>Valores</i> .....	16
2.2.5 <i>Objetivo de Centro de Documentación Especializado</i> .....	17
2.2.6 <i>Organigrama del Centro de Documentación Especializado</i> .....	17
2.2.7 <i>Base Legal</i> . .....	18

2.2.8 <i>Organización de la Institución</i> .....	18
2.2.8.1 Manuales de la Institución. ....	18
2.2.8.1.1 Manual de Organización. ....	19
2.2.8.1.2 Manual de Descripción de Puestos. ....	20
2.2.8.1.3 Manual de Procedimientos. ....	22
2.3 MARCO CONCEPTUAL .....	22
2.3.1 <i>Gestión de la Calidad Introducción a la Familia de Normas ISO 9000</i> .....	22
2.3.1.1 Norma 9000. ....	23
2.3.1.2 Norma 9001. ....	23
2.3.1.3 Norma ISO 9004. ....	23
2.3.1.4 Norma ISO 19011. ....	23
2.3.2 <i>Fundamentos de la Familia de Normas ISO 9000</i> .....	23
2.3.2.1 Principios de la Calidad. ....	23
2.3.3 MANUALES DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	26
2.3.3.1 ¿Cómo se elabora un Manual del Sistema de Gestión de la Calidad? .....	27
2.3.3.2.5 Estructura del Manual de Gestión de la Calidad. ....	27
2.3.4 <i>Sistemas Integrales de Calidad</i> .....	28
2.2.4.1 Sistemas de Gestión Medioambiental. ....	28
2.4 CONCEPTOS DE BIBLIOTECA Y CENTROS DE DOCUMENTACIÓN .....	31
2.4.1 <i>Definiciones de Biblioteca</i> .....	31
2.4.2 <i>Definiciones de Centros de Documentación</i> .....	32
2.5 LA CADENA DOCUMENTAL EN UNIDADES DE INFORMACIÓN. ....	34
2.5.1 <i>Selección Documental y Adquisiciones</i> . ....	34
2.5.1.1 Recepción Documental. ....	34
2.5.2 <i>Tratamiento Documental</i> . ....	35
2.5.2.1 Descripción Física. ....	35
2.5.3 <i>Descripción de Contenidos</i> . ....	35
2.5.3.1 Indización. ....	35

2.5.3.2 Resumen. ....	35
2.5.3.3 Clasificación.....	35
2.5.4 Almacenamiento, Recuperación y Difusión.....	35
2.5.4.1 Conservación.....	35
2.5.4.2 Recuperación. ....	36
2.5.4.3 Difusión. ....	36
2.6 CONCEPTO DE CALIDAD.....	36
2.6.1 Concepto de Calidad: Objetiva, Subjetiva, Estática .....	37
2.6.2 Conceptos de Calidad: absoluta, relativa, interna, externa, como excelencia, como conformidad con las especificaciones. ....	38
2.6.2.1 Calidad absoluta.....	38
2.6.2.2 Calidad relativa.....	38
2.6.2.3 Calidad interna. ....	38
2.6.2.4 Calidad externa.....	38
2.6.2.5 Calidad como excelencia. ....	39
2.6.2.6 Calidad como conformidad con las especificaciones. ....	39
2.6.3 Conceptos de Calidad Según Varios Autores .....	39
2.6.3.1 Calidad enfocada en el producto.....	39
2.6.3.2 Calidad enfocada en el producto y servicios.....	39
2.6.3.3 Calidad enfocada en las características, aptitudes, necesidades y satisfacciones (cliente). ..	40
2.6.3.4 Calidad enfocada en los principios en la organización y procesos hacia una mejora continua. .....	40
2.6.4 El Concepto de Calidad Aplicado a Centro de Documentación .....	41
2.6.5 Conceptos Relacionados a la Calidad. ....	42
<b>CAPÍTULO III METODOLOGÍA .....</b>	<b>44</b>
3.1 TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	44
3.1.1 Enfoque de investigación. ....	44
3.1.2 El nivel de investigación. ....	44

3.1.3 <i>El diseño de investigación</i> .....	44
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	45
3.2.1 <i>Tamaño de la Muestra</i> .....	45
3.2.2 <i>Selección del Muestreo</i> .....	45
3.3 PLAN DE RECOLECCIÓN DE DATOS E INSTRUMENTOS.....	45
3.3.1 <i>Entrevistas grupales</i> .....	46
3.3.2 <i>Observación</i> .....	46
3.4 PLAN DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	47
3.4.1 <i>Enfoque General</i> .....	47
3.4.2 <i>Análisis de Entrevista grupal Semiestructuradas</i> .....	47
3.4.3 <i>Análisis de Observación no participante</i> .....	47
3.4.4 <i>Presentación de Resultados</i> .....	48
3.5 LIMITACIONES .....	48
<b>CAPITULO IV RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>49</b>
4.2 RESULTADOS GUÍA DE OBSERVACIÓN.....	50
4.3 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE ENTREVISTAS.....	59
4.4 ANÁLISIS ESQUEMAS CATEGORIALES.....	63
4.4.1 <i>Esquema de Categoría 1 Manuales de Calidad, Políticas de Gestión de Calidad, Gestión de Calidad</i> .....	63
4.4.2 <i>Esquema de Categoría 2 Procesos Documentales, Normativas Nacionales, Leyes Nacionales, Directrices Internacionales para Actividad</i> .....	64
4.4.3 <i>Esquema de Categoría 3 Sistema de Seguimiento y Evaluación del Desempeño del Sistema de Gestión de Calidad</i> .....	65
<b>CAPÍTULO V DISCUSIÓN.....</b>	<b>66</b>
5.2 PRINCIPALES HALLAZGOS.....	66
5.3 CONCLUSIONES.....	67

5.4 RECOMENDACIONES .....	67
<b>6.ANEXOS .....</b>	<b>69</b>
ANEXO 1 CARTA DE SOLICITUD DE EJECUCIÓN DE INVESTIGACIÓN EN CENTRO DE DOCUMENTACIÓN ESPECIALIZADO.....	69
ANEXO 2 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	70
ANEXO 3 DIAGNÓSTICO INSTITUCIONAL.....	74
ANEXO 4 PROPUESTA MANUAL DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD EN CENTRO DE DOCUMENTACIÓN ESPECIALIZADO .....	103
ANEXO 5 PROPUESTA MANUAL DE POLÍTICAS, PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DE CENTRO DE DOCUMENTACIÓN ESPECIALIZADO. ....	176
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>253</b>

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> .....	33
<b>Tabla 2</b> .....	49
<b>Tabla 3</b> .....	59
<b>Tabla 4</b> .....	86

## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> .....	17
<b>Figura 2</b> .....	19
<b>Figura 3</b> .....	21
<b>Figura 4</b> .....	63
<b>Figura 5</b> .....	64
<b>Figura 6</b> .....	65
<b>Figura 7</b> .....	79
<b>Figura 8</b> .....	81
<b>Figura 9</b> .....	83

## Resumen

En el siguiente informe de investigación, se analiza la gestión de calidad en el Centro de Documentación Especializado, identificando oportunidades de mejora, especialmente en la ausencia de un marco estructurado para optimizar los procesos documentales. Mediante un enfoque cualitativo y una investigación de campo, se evidenció la necesidad de fortalecer el conocimiento sobre normativas ISO e implementar herramientas que faciliten un sistema de seguimiento eficiente. Como respuesta a estos hallazgos, se planteó el desarrollo de manuales detallados, la evaluación de procesos conforme a la Norma ISO 9000:2000 y la puesta en marcha de un sistema de seguimiento continuo que garantice mejoras sostenibles. La adopción de estas estrategias contribuye al fortalecimiento institucional, optimiza las operaciones documentales y establece una base sólida para la excelencia en la gestión. Con estas mejoras, el centro se posicionará como un referente en documentación especializada, asegurando calidad, eficiencia y evolución constante en sus procesos.

***Palabras Clave:*** gestión de calidad, manuales de calidad, Normas ISO, procesos documentales, sistema de gestión de la calidad, Centro de Documentación Especializado.

## Introducción

En el dinámico y siempre cambiante mundo de la gestión documental, la calidad es un factor crucial que puede marcar la diferencia entre el éxito y el fracaso de una institución. Imagina un centro de documentación especializado, un faro de conocimiento y precisión, pero que carece de las herramientas esenciales para asegurar un funcionamiento óptimo y estandarizado. Este es el panorama que descubrimos en nuestra investigación, un desafío que nos invita a explorar profundamente la gestión de la calidad y su impacto en los procesos documentales.

El Centro de Documentación Especializado, núcleo de nuestro estudio, presenta una estructura organizativa clara con roles y responsabilidades bien definidos. Sin embargo, la carencia de manuales específicos y un sistema de gestión de calidad (SGC) robusto ha creado un vacío significativo. La pregunta que surge es: ¿Cómo puede una institución que maneja información crucial carecer de los mecanismos necesarios para garantizar su integridad y accesibilidad? Esta incógnita nos llevó a emprender una investigación exhaustiva con el fin de identificar y proponer soluciones que no solo subsanen las deficiencias actuales, sino que también posicionen al centro como líder en la gestión de calidad documental.

El proceso comenzó con un diagnóstico minucioso que reveló la ausencia de normas de gestión de calidad y la falta de manuales y políticas detalladas. Aunque la institución cuenta con manuales de organización y descripción de puestos, estos no son suficientes para cubrir todas las tareas, procesos y actividades que se realizan diariamente. La inexistencia de un SGC eficaz no solo impacta negativamente en la eficiencia interna, sino que también socava la confianza y satisfacción de los usuarios que dependen de estos servicios.

La propuesta de esta investigación se centra en el desarrollo de una serie de manuales y políticas que guíen cada aspecto de la gestión documental. Desde la adopción de las Normas ISO 9000:2000 hasta la implementación de un sistema de seguimiento y evaluación continua, nuestro objetivo es proporcionar un marco integral que facilite la mejora continua y la estandarización de los procesos documentales.

La investigación adoptó un enfoque cualitativo con un diseño de investigación de campo. Este método nos permitió explorar las percepciones y necesidades del personal del centro de documentación, proporcionando una comprensión profunda de los desafíos actuales. Los datos recolectados a través de talleres y entrevistas destacaron un conocimiento limitado sobre la gestión de la calidad y las normativas ISO, así como la ausencia de su aplicación práctica y la falta de un sistema de seguimiento y evaluación eficaz.

Los resultados de la investigación subrayan la necesidad urgente de elaborar manuales detallados, implementar las Normas ISO y establecer un sistema de seguimiento y evaluación continua. Estos pasos son fundamentales para mejorar la uniformidad y claridad de los procesos documentales, optimizar la operatividad del centro y garantizar un servicio de alta calidad a los usuarios.

En conclusión, esta investigación no solo pretende abordar las carencias actuales del Centro de Documentación Especializado, sino también ofrecer un modelo replicable que otras instituciones puedan seguir para alcanzar la excelencia en la gestión de calidad. La implementación de un SGC robusto y la adopción de prácticas estandarizadas no solo mejorarán los procesos internos, sino que también elevarán la reputación y eficacia de la institución en el ámbito de la gestión documental.

## **Abreviaturas**

**SGC:** Sistema de gestión de calidad

**CDE:** Centro de Documentación Especializado.

**ISO:** Organización Internacional para la Normalización.

**ALFIN:** Alfabetización Informacional.

## Capítulo I Problema de Investigación

### 1.1 Situación del Problema

Con base al diagnóstico aplicado al centro de documentación, se constató la ausencia de ejecución de normas de gestión de calidad, como también el desarrollo de manuales y políticas. Dentro de la institución se puede observar una buena estructuración de cada puesto, al igual que la definición de cada área, ello es gracias a que cuenta con manuales de organización y descripción de puestos, pero carecen de manuales que describan todas las tareas, procesos y actividades que realiza la institución diariamente como periódicamente, del mismo modo no disponen de un sistema de gestión de calidad.

Como se sabe los manuales y un sistema de gestión de calidad son esenciales para un funcionamiento correcto de la labor que se ofrece, puesto que ayudan a mantener la credibilidad y la confianza de los usuarios, asimismo obtenemos beneficios como: optimización de procesos, satisfacción del usuario, atracción de usuarios potenciales, mejora continua, entre otros. Por tales motivos, desarrollar estos elementos es fundamental.

Al efectuar un sistema de gestión de calidad proporciona mayor control en la administración y todos los procesos, y por secuencia solventar problemas actuales, pudiendo así, anticipar posibles ineficiencias.

#### **¿Cuáles son los hechos anteriores que guardan relación con el problema?**

No cuentan con un sistema de gestión de calidad, manuales y políticas, lo que contribuye a que no se mantenga un trabajo estandarizado en todas las tareas, procesos y actividades, además dificulta un servicio eficiente para los usuarios que hacen uso de los servicios brindados por el centro de documentación.

### **¿Cuál es la Situación Actual?**

Actualmente, el centro de documentación especializado sigue funcionando según los manuales de organización y descripción de puestos del 2014. Esperando una posible actualización de estos manuales, pero no cuenta con una fecha definida para su realización o entrega de estos.

### **¿Cuál es la Relevancia del problema?**

Sin la aplicación de un sistema de gestión de calidad se han descuidado o pasado por alto varios aspectos que abonan al buen servicio y al funcionamiento correcto de la institución.

Dentro del aspecto medioambiental no cuentan con programas y/o políticas que apoyen al medio ambiente, las cuales ayudan al uso eficiente del agua, energía, al control y manejo de residuos.

En salud y seguridad laboral, no presentan un conocimiento sobre la ley de seguridad laboral y ocupacional, analógicamente tienen un carecimiento de reglamentos, manuales, señalización y planes de acción y prevención de riesgos, al igual que, una falta de evaluación de riesgos.

Con la seguridad social no han realizado señalización para los usuarios con discapacidades como: visual, auditiva, motriz, etc. Del mismo modo, no desarrollan proyectos o programas de inclusión y no poseen políticas que de protección a este grupo de personas. Igualmente, no disponen de políticas y capacitaciones de prevención de incendios o desastres naturales, también no se observó de equipo implementos, como extintores de incendios dentro de las áreas asignadas al centro de documentación.

La administración no ha creado políticas y normativas internas, sus decisiones estratégicas deben de ser aprobadas por terceros e igualmente su presupuesto es asignado por su

institución superior, con tal efecto se limitan al mandato que sus superiores han estructurado. Otro inconveniente que presentan es la imposibilidad de especificar los conocimientos de las capacitaciones que solicitan.

Por último, no hay canales de sugerencias o medios directos que acerquen la institución a los usuarios.

## **1.2. Formulación del Problema**

La ausencia de Gestión de calidad, desarrollo de manuales y políticas en el centro de Documentación obstaculiza la implementación de un servicio eficiente que se adapte a la exigencia informacional de los usuarios.

### **Pregunta General:**

¿Cómo puede la institución desarrollar e implementar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) que incluya la elaboración de manuales detallados, la evaluación de la uniformidad de los procesos documentales en relación con las normativas aplicables, y el establecimiento de un sistema de seguimiento y evaluación continua para mejorar la gestión documental y posicionarla como líder en calidad?

### **Preguntas Específicas:**

¿Qué procedimientos y políticas deben ser incluidos en los manuales del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para establecer una base sólida en la gestión documental, y cómo se deben elaborar para asegurar su eficacia?

¿Cómo se puede evaluar la similitud de los procesos documentales de la institución en relación con las directrices establecidas por la Norma ISO 9000:2000 y las normativas nacionales, para garantizar la consistencia y calidad en la gestión de la información?

¿Qué tipo de sistema de seguimiento y evaluación del desempeño debe ser implementado para permitir la revisión continua y la mejora de los procedimientos y políticas del SGC, y cómo se medirá su efectividad?

### **1.3 Justificación del Tema de la Investigación**

La implementación de la Norma ISO 9000:2000 en centros de documentación es fundamental para asegurar la calidad en la gestión y provisión de servicios de información. Sin embargo, la correcta aplicación de los manuales y políticas de calidad que derivan de esta norma presenta desafíos específicos que requieren un análisis detallado. Aunque la Norma ISO 9000:2000 es un estándar ampliamente reconocido y utilizado a nivel global, su aplicación en entornos documentales no se ha explorado en la literatura existente, dejando áreas críticas sin resolver.

Un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) es esencial en cualquier institución, ya que permite estructurar y organizar los procesos de manera eficiente, garantizando la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. En el caso de los centros de documentación, donde la precisión, accesibilidad y conservación de la información son primordiales, la necesidad de un SGC se hace aún más evidente. La existencia de manuales de SGC es crucial porque proporcionan una guía clara y estandarizada para los empleados, asegurando que todos los procedimientos se lleven a cabo de manera uniforme y conforme a las mejores prácticas establecidas.

La homogeneidad en los procesos es vital para garantizar la consistencia en la calidad del servicio. Cuando los procedimientos están claramente definidos y se aplican de manera uniforme en toda la institución, se minimizan los errores y se mejora la eficiencia operativa. Además, disponer de un manual de procedimientos facilita la formación del personal, asegura la

continuidad operativa en caso de cambios de personal, y permite una evaluación y mejora continua de los procesos.

Ser pionero en la aplicación de un SGC en un centro de documentación no solo posiciona a la institución como un referente en la gestión de la calidad, sino que también abre la puerta a innovaciones que pueden ser adoptadas por otras instituciones. Esto no solo refuerza la reputación del centro, sino que también contribuye a la evolución de las prácticas de gestión documental a nivel global.

La importancia de la calidad en la sociedad es incuestionable, especialmente en un mundo donde la información es un recurso vital. Un SGC bien implementado en una institución que ofrece servicios de contenido no solo garantiza la calidad y la precisión de la información, sino que también asegura que esta información esté accesible de manera eficiente y confiable para quienes la necesitan. Esto tiene un impacto directo en la educación, la investigación, y la toma de decisiones informadas en diversos sectores.

El impacto de esta investigación es significativo, ya que no solo aborda la necesidad de mejorar los procesos de gestión de calidad en centros de documentación, sino que también propone soluciones prácticas que pueden ser implementadas de manera efectiva. Establecer un SGC robusto en estas instituciones es crucial para mantener la calidad y la eficiencia, aspectos que son cada vez más valorados en un mundo altamente competitivo y orientado a la excelencia.

En resumen, la importancia de que una institución que ofrece servicios de contenido tenga manuales de SGC no puede ser subestimada. Estos manuales no solo guían a la institución en la implementación de las mejores prácticas, sino que también aseguran que todos los empleados comprendan y sigan los mismos estándares, garantizando la homogeneidad y la calidad en todos los aspectos del servicio ofrecido. La presente investigación, al abordar estos

desafíos, no solo contribuirá al campo de la gestión de la calidad, sino que también tendrá un impacto duradero en la forma en que se gestionan y preservan los recursos documentales.

## **1.4 Objetivos de la Investigación**

### ***1.4.1 Objetivo General***

Desarrollar una propuesta de mejora para la implementación de los manuales y políticas de SGC, que incluyan la actualización de procedimientos y la adopción de nuevas prácticas que posicionen a la institución como líder en la gestión de calidad dentro del ámbito documental.

### ***1.4.2 Objetivos Específicos***

- **Elaborar** los manuales del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) que incluyan procedimientos y políticas detalladas, con el fin de constituir una base sólida para la gestión documental.
- **Evaluar** la homogeneidad de los procesos documentales en relación con las directrices establecidas por la Norma ISO 9000:2000, y las Normativas nacionales, internacionales asegurando la consistencia y calidad en la gestión de la información.
- **Establecer** un sistema de seguimiento y evaluación del desempeño del SGC que permita la revisión continua y la mejora de los procedimientos y políticas implementadas.

## Capítulo II Marco Teórico

### 2.1 Antecedentes de la Calidad

#### 2.1.1 Historia de la Calidad

Desde los años 1930 se empieza a denotar un interés por crear mejores productos, al igual que en los servicios. Los primeros en interesarse son los Estados Unidos y Japón, Biblioteca Nacional de Maestros [BNM] (2006)<sup>i</sup> nos expone:

Estados Unidos: La creación del departamento de calidad en el periodo de entreguerras (1918-1939), antes y después de la Gran Depresión (1929) se crean en EEUU, en las grandes empresas, los primeros departamentos de calidad. La preocupación fundamental era mejorar la calidad del producto perfeccionando los procesos de producción. Los autores más destacados en la temática son Shewhart, Crosby y Deming. En 1946 se crea la primera institución dedicada a la promoción del control de calidad.

Japón: La participación de los trabajadores se desarrolla prioritariamente en Japón desde los años 50 a los 70. Terminada la Segunda Guerra Mundial, los empresarios japoneses se interesan por los métodos americanos de calidad con el fin de aplicarlos en la reconstrucción de su país destrozado por la guerra. Con esta intención invitan a Deming para desarrollar la cultura de la calidad, quien con la colaboración de Ishikawa crea el Instituto para la Calidad. (p 4)

Ambos países contribuyeron a sentar las bases de la calidad para perfeccionar los procesos y la efectividad mediante prácticas que terminaron convirtiéndose en principios, como la mejora continua y el involucramiento de los trabajadores en cada proceso.

Con el tiempo, la satisfacción del cliente comenzó a tomar fuerza y por ello, entre 1970 y 1980 esto se toma como criterio básico de calidad, y retomando la filosofía de calidad total.

### ***2.1.2 Antecedentes de la Calidad en los Centros de Documentación***

En los primeros años, dentro del siglo IV y siglo XVI, nos encontramos con resúmenes, bibliografías y listas que hacen una recolección del material científico u obras de la época, esto con el fin de dar a conocer esa información. Ejemplos de este tipo de documentos son Jenofonte con su libro “La equitación” y Galeno con “De libris propriis liber”. Desde este punto podemos visualizar uno de los objetivos de los centros de información, que es la difusión de la información, y el detalle de documentos especializados.

De listas, resúmenes y bibliografía a revistas, hecho que sucede con el nacimiento de las sociedades científicas surgen las revistas, “que agrupan a personas interesadas por ciertos temas, patrocinadas por las Universidades, mecenas o personajes prominentes” (Castillo, L., 2004-2005, p.4).<sup>ii</sup> Estas sociedades tenían como fin comunicar los nuevos conocimientos y métodos aplicados en la experimentación del rubro. Esta forma de comunicación terminó mutando en lo que conocemos como revistas científicas, lo que generó una ampliación de la bibliografía.

A finales del siglo XIX, se manifiestan las instituciones dedicadas a la documentación y la importancia del uso de la clasificación decimal de Dewey, gracias a Paul Outlet y Henry La Fontaine, quienes desarrollaron el Repertorio Bibliográfico Universal y la fundación del Instituto Internacional de Bibliografía, esto encamina a la fundación del primer centro de documentación en Bruselas, pasando a ser el primero en ejecutar servicios de consulta de información reciente. Más tarde tuvo dos nombramientos, el primero a Instituto Internacional de Documentación y el último en 1938 como Federación Internacional de Documentación que, “tiene por objeto promover la investigación y el desarrollo de la documentación internacional, que comprende la organización, la investigación y difusión y la evaluación de la información registrada, en cualquier soporte y de cualquier campo del conocimiento” (Castillo, L., 2004-2005, p.7).<sup>iii</sup>

A partir de la Conferencia Internacional sobre Información Científica, en Washington 1958, “se inicia la indización y traducción automatizada, dando la transición de la documentación a la ciencia de la información”. (Forero Romero, A., 2012, p.21)<sup>iv</sup>.

En 1950 ocurre la saturación de información debido a la gran cantidad de información militar, y es donde los Centros de Documentación juegan un papel importante con la selección de documentación confiable y/o relevante, con un formato entendible para los usuarios.

Con la finalización de la Segunda Guerra Mundial, se busca reconstruir los daños ocasionados en el manejo información se enfrentaba a la saturación documentos que había producido durante la guerra, por lo cual se remarcó “la satisfacción de unas necesidades correctamente identificadas, en un formato que facilite la comprensión por parte de sus destinatarios” (Castillo, L., 2004-2005, p.7)<sup>v</sup>, es decir, que la gestión de calidad se encaminó hacia el usuario a fin de que las actividades y funciones busquen la satisfacción de estos, transformándolos en instituciones flexibles que deben adaptarse a los constantes cambios de los avances tecnológicos.

Arias Coello, A. (s.f.)<sup>vi</sup>, detalla que, en el siglo XX, “Comenzaron a formar parte de procesos de evaluación para medir la calidad de sus servicios y la satisfacción del usuario, con ello, nos dice que, se han ido planteando el implantar sistemas de gestión de calidad, según la norma 9001:2000, lo que asegura un control de todos sus procesos y una mejora continua de los mismos.

### ***2.1.3 Antecedentes de la ISO***

La estandarización nace en el ámbito militar, el propósito era dejar constancia del procedimiento aplicado en la producción de armas. Poco a poco, la exigencia de la calidad se requirió en suministros e insumos, hasta normalizarse en la industria comercial, Por lo tanto,

antes de que las ISO (Internacional Organization for Standardization) emergieran, se crearon otras normativas de estandarización.

La Federación Internacional de los comités nacionales de normalización fue el primer organismo que daría paso a lo que hoy conocemos como ISO. Esta obra ocurrió en 1926 con la unión de 22 países, que fue sustituido por el organismo ISO, que “comenzó en 1946, cuando delegados de 25 países se reunieron en Londres para discutir el futuro de la estandarización. Un año más tarde, el 23 de febrero de 1947, la ISO entró oficialmente en existencia”. (Tranchard, S., 2017)<sup>vii</sup>

Ya para 1955 alcanza 35 miembros y 68 normas, estas denominadas “recomendaciones”. La primera publicación sobre la normativa de gestión de calidad es en el año de 1987, donde vemos aparecer la familia ISO 9000, las cuales tuvieron una gran aceptación y por consiguiente se convirtieron en las más vendidas en el mundo.

Arias Coello, A. (s.f.)<sup>viii</sup>, explica que:

La ISO 9004, introducida en Europa en 1985 con distintos niveles de certificación, proporciona las directrices y recomendaciones para cualquier tipo de organización que quiera establecer un sistema de calidad, describe los procesos que debe abarcar el sistema de la calidad. Esta norma está basada en los mismos principios de gestión de la calidad de la Norma ISO 9001.

## 2.2 Centro De Documentación Especializado

### 2.2.1 Historia De La Institución

Dentro del (acuerdo del pleno 90 del 7 del 12 de 2023)<sup>ix</sup> nos detallan que su creación fue con el acuerdo del pleno No. 724 del 27/11/1997 se nombró Centro de Jurisprudencia. Presentes en Seminario celebrado en San Sebastián, España, en octubre del año dos mil, estimaron conveniente la creación de la **RED IBEROAMERICANA DE DOCUMENTACIÓN (IBERIUS)**:

Que para una interconexión sostenible de la Red, es requisito indispensable contar con una unidad especializada en la recopilación, clasificación y registro de la información jurídica, por lo tanto es necesario reestructurar el Centro de Jurisprudencia de esta Corte, a fin de que pueda, con nuevas tecnologías, convertirse en un Centro de Documentación Especializado para el fortalecimiento de la calidad de decisiones judiciales y la mejor formación de los Magistrados y ----- --- POR TANTO:--- La -----, en uso de sus facultades constitucionales, ACUERDA:--- a) Convertir el Centro de Jurisprudencia, creado por Acuerdo No. 724 de esta Corte, de fecha veintisiete de noviembre de mil novecientos noventa y siete, en Centro de Documentación Especializado, como una Unidad Especializada dependiente de la Secretaría General, encargada de sistematizar, gestionar y procesar la información jurídica procedente de fuentes diversas y ubicadas en distintos países que, se integran en estructuras con vocación de permanencia, que permitan recopilar, no solo las resoluciones dictadas por los distintos tribunales, sino actuar como vehículo de transmisión de los contenidos propios en materia de legislación, jurisprudencia y doctrina legal” (Corte Suprema de Justicia, 200, p. 1)<sup>x</sup>.

Luego en el año 2001 se le denominó Centro de Documentación Especializado, el cual dependió de la Secretaría General de la Corte Suprema de Justicia, pero estaba íntimamente

relacionado con la Gerencia General de Asunto Jurídicos hasta el año 2017 que empezó a depender de la Dirección de Servicios Técnico Judiciales, pero siendo administrado de la misma manera por la Gerencia General de Asuntos Jurídicos, ambos supervisados desde la Secretaria General de la Corte Suprema de Justicia, ya que es necesario dejar establecido que la misma se encarga de cumplir las atribuciones que la Ley señala con la mayor eficiencia y eficacia posible tratando de responder a demandas internas y externas con la mayor seriedad y responsabilidad.

En el año 2023, con la (novena sesión de corte plena del 7/12)<sup>xi</sup>, se aprueba el cambio de nombre de Centro de Documentación Especializado a Centro de Documentación Especializado, el cual tiene los siguientes propósitos:

### ***2.2.2 Misión.***

Divulgar los criterios jurisprudenciales y las sentencias emitidas por la Corte en Pleno, Salas, Cámaras y Tribunales; así como también de leyes, decretos, reglamentos, ordenanzas e instrumentos internacionales, hacia la comunidad jurídica nacional e internacional, respetando los valores de transparencia e imparcialidad, mediante un personal comprometido y con herramientas de calidad.

### ***2.2.3 Visión.***

Incrementar el acceso de la comunidad en general a la información jurisprudencial y legal con la finalidad de contribuir al fortalecimiento del Estado de Derecho

### ***2.2.4 Valores***

1. Transparencia
2. Imparcialidad
3. Verdad
4. Responsabilidad

5. Rapidez
6. Ética
7. Calidad

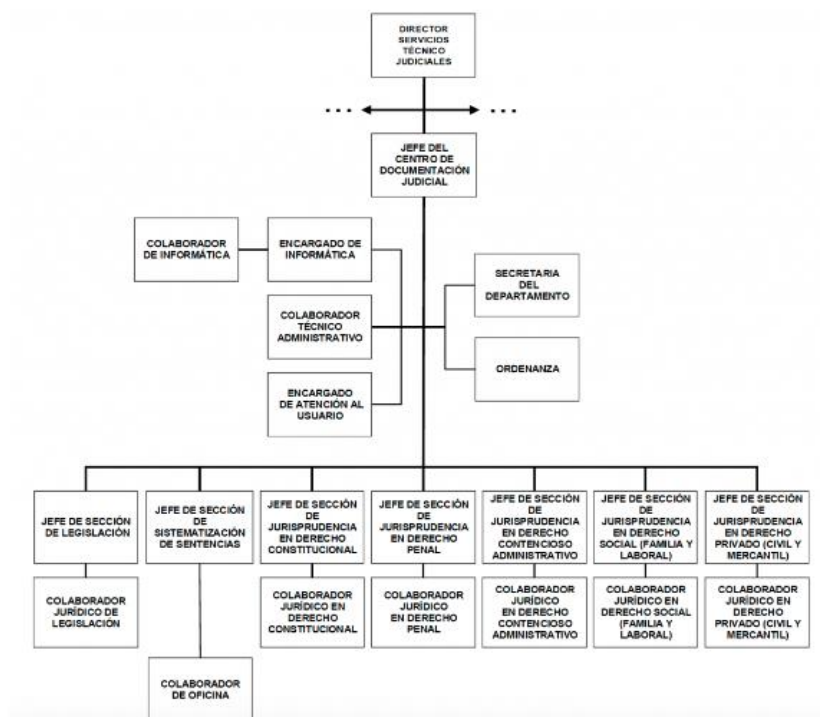
### 2.2.5 Objetivo de Centro de Documentación Especializado

Tiene como fin primordial facilitar el acceso de los funcionarios y empleados del Órgano Judicial, de la comunidad jurídica y de ciudadanos en general, a la información jurisprudencial, colaborar en la labor de autocritica de las entidades juzgadoras y en la correcta interpretación e integración de las leyes, con la finalidad de contribuir al fortalecimiento del Estado de Derecho.

### 2.2.6 Organigrama del Centro de Documentación Especializado

**Figura 1**

*Organigrama del Centro de Documentación.*



*Nota.* Organigrama, Centro de Documentación Especializado, 2024, Fuente:

<https://www.csj.gob.sv/centro-de-documentacion-judicial-3/>

### ***2.2.7 Base Legal.***

1. **El Acuerdo N° 724.** con fecha 27 de noviembre de 1997, dictaminó la creación del Centro de Jurisprudencia. No obstante, casi cuatro años después, el Acuerdo Judicial con fecha 22 y 23 de febrero del año 2001, N° 50-Bis y N.º 51-Bis establece la creación del Centro de Documentación Especializado

2. **Adhesión a la Red Iberoamericana de Documentación Judicial.** con fecha 08 de febrero de 2001, por considerarse “un instrumento idóneo para lograr la fluidez de la información jurídica y como vehículo de comunicación.

3. **Publicidad de la Sentencia. El artículo 224 del nuevo Código Procesal Civil y Mercantil,** indica que una vez que la sentencia o auto que pone fin al proceso haya sido notificado efectivamente a las partes, se procederá a darles la publicidad y difusión procedente conforme al ordenamiento jurídico. También indica que la Corte Suprema de Justicia será la encargada de garantizar el conocimiento de la jurisprudencia dictada por la Sala Civil de la misma y de los tribunales de segunda instancia. En su caso, la publicidad y difusión se harán sin perjuicio del respeto a la garantía de la identidad de las partes.

4. **Ley de Acceso a la Información Pública.** entró en vigencia en el año 2012, dentro de la ley se estipula en su artículo 13, que la información oficiosa que debe publicar el Órgano Judicial es de carácter público, entre las que señala: la sistematización de la jurisprudencia y la legislación actualizada.

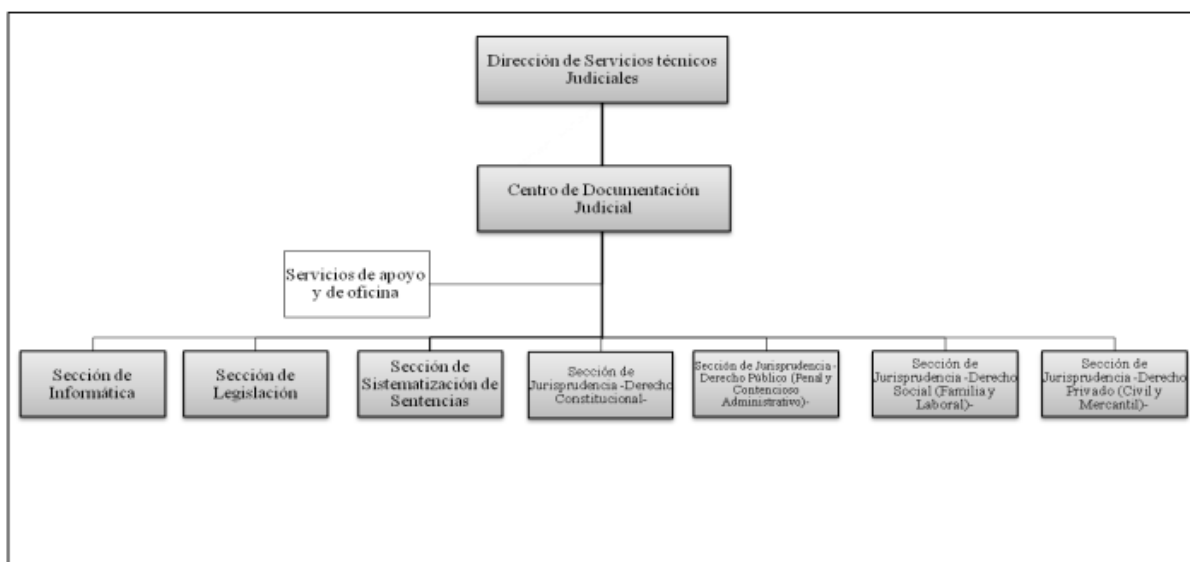
### ***2.2.8 Organización de la Institución***

**2.2.8.1 Manuales de la Institución.** El Centro de Documentación Especializado denota su estructura en sus manuales administrativos, que se desglosan de la siguiente manera:

**2.2.8.1.1 Manual de Organización.** Expone con detalle los objetivos, estructura organizativa y funciones del Departamento, muestra la jerarquía, los grados de autoridad y responsabilidad, las funciones, y las relaciones (internas y externas) de las unidades orgánicas del CDE (Corte Suprema de Justicia, 2014, p. 6).

**Figura 2**

*Organigrama de estructura de la organización.*



*Nota:* El organigrama se visualiza la estructura jerárquica organizacional.

***Funciones Generales.***

- Recopilar y analizar la jurisprudencia emitida por Corte Plena, Salas, Cámaras de Segunda Instancia y Tribunales de Sentencia.
- Facilitar la información jurisprudencial a las entidades o personas que la soliciten.
- Actualizar la información jurisprudencial y doctrinas en la página Web del Centro de Documentación Especializado.
- Elaborar la revista de jurisprudencia.

- Clasificar, analizar y depurar Diarios Oficiales para incorporarlos al sistema informático jurídico y publicarlo en la página Web del Centro de Documentación Especializado.

**2.2.8.1.2 Manual de Descripción de Puestos.** “Muestra el recurso humano o puestos de trabajo que componen cada una de las secciones del CDE, señalando su título, naturaleza, relaciones jerárquicas, requisitos, características personales requeridas, actividades y responsabilidades” (Corte Suprema de Justicia, 2014, p. 6).

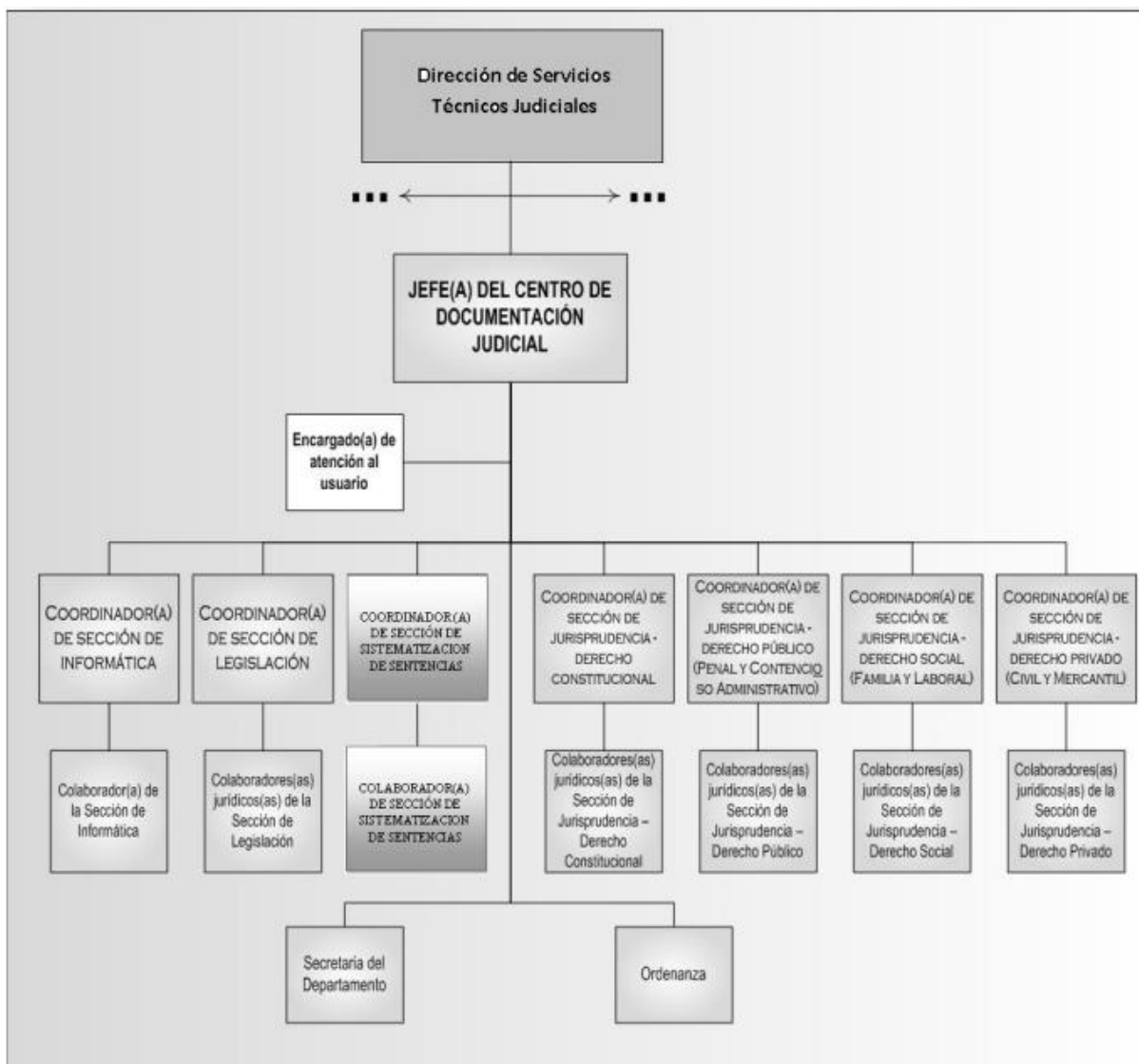
### **Recursos Humanos.**

1. Jefe(a) del Centro de Documentación Especializado.
2. Coordinadores(as) de Sección:
3. Coordinador(a) de la Sección de Informática.
4. Coordinador(a) de la Sección de Legislación.
5. Coordinador(a) de la Sección de Sistematización de Sentencias.
6. Coordinador(a) de la Sección de Jurisprudencia (Derecho constitucional, público, penal, social y privado).
7. Colaboradores(as) jurídicos de Secciones:
8. Colaborador(a) jurídico(a) de la Sección de Jurisprudencia.
9. Colaborador(a) jurídico(a) de la Sección de Legislación.
10. Encargado(a) de atención al usuario.
11. Colaboradores(as) técnicos de Secciones:
12. Colaborador(a) de la Sección de Informática.
13. Personal de Sección de apoyo y de oficina:
14. Colaborador(a) de la Sección de Sistematización de Sentencias.

15. Secretaria del Departamento.
16. Ordenanza

**Figura 3**

*Organigrama de descripción de puestos*



*Nota:* El organigrama representa los diferentes nombres de los puestos de trabajo dentro de la organización.

**2.2.8.1.3 Manual de Procedimientos.** “Registra la forma de realizar las tareas o maneras de operar, con el fin de guiar el trabajo del recurso humano del CDE” (Corte Suprema de Justicia, 2014, p. 6)xii.

#### ***Lista de Procedimientos***

1. Atención de consultas in situ o telefónicas
2. Actualización de bases de datos.
3. Agregar términos al índice temático.
4. Requisición mensual de papelería.
5. Distribución de CD`s con jurisprudencia y legislación.
6. Reproducción de documentos.
7. Elaboración de revista de líneas jurisprudenciales.
8. Elaboración de revista de jurisprudencia constitucional.
9. Mecanismo de control para la recepción de la revista de jurisprudencia contratada a través de licitación.
10. Recopilación, recepción, confrontado y sistematización de sentencias.
11. Análisis y publicación de sentencias en la Web.
12. Recopilación, actualización y publicación de legislación e instrumentos internacionales.

### **2.3 Marco Conceptual**

#### ***2.3.1 Gestión de la Calidad Introducción a la Familia de Normas ISO 9000***

Las normas ISO 9000, incluyendo ISO 9001, ISO 9004 y ISO 19011, constituyen una familia de estándares diseñada para la implementación de sistemas de gestión de la calidad

(SGC). Estas normas son esenciales para las organizaciones que buscan mejorar su desempeño, asegurar la satisfacción del cliente y fomentar la mejora continua. En este contexto, se hace evidente que estas normas son aplicables a una amplia variedad de sectores, incluidas las bibliotecas.

Por lo cual debemos de conocer los propósitos de cada una de las normas, ya que se usan para realizar la certificación de los diversos estándares de implantación, así como apoyo para la comprensión del Sistema de Gestión de Calidad como el siguiente autor lo explica:

**2.3.1.1 Norma 9000.** establece las bases, el vocabulario y los principios de la calidad para para la implementación SGC.

**2.3.1.2 Norma 9001.** son todos los requisitos que las organizaciones deben manejar para tener la satisfacción del cliente a través de productos y servicios. Esta norma es certificable y constituye una herramienta valiosa para las organizaciones que buscan demostrar su compromiso con la calidad.

**2.3.1.3 Norma ISO 9004.** Proporciona directrices para la mejora del desempeño y la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas.

**2.3.1.4 Norma ISO 19011.** Es una guía para la planificación y realización de auditorías a los SGC, para evaluar la conformidad (Gimeno Perelló, 2008. pp. 8)xiii

### ***2.3.2 Fundamentos de la Familia de Normas ISO 9000***

**2.3.2.1 Principios de la Calidad.** Los principios de la calidad se pueden definir como: “Los cimientos para lograr la calidad, se deben entender para crear el sistema, considerando los aspectos descritos en cada uno.” (Navas y Jimenez, 2005, p.17)xiv

Otro autor SGM consultores (2021)xv lo define:

“Los principios de gestión de la calidad son un conjunto de normas, reglas y valores fundamentales que se aceptan como verdaderos y se pueden utilizar como base para la gestión de la calidad. Así también como la finalidad de estos en general, es que la alta dirección utilice estos principios para conducir a su organización hacia la mejora en el desempeño en todos sus aspectos.”

Según el autor (Arriola, 2006)<sup>xvi</sup> nos menciona que Los principios universales de la calidad constituyen la base para la mejora del desempeño en las organizaciones. Los cuales se enlistan a continuación:

1. Enfoque al cliente:
2. Liderazgo
3. Participación del Personal
4. Enfoque Basado en Procesos
5. Enfoque de Sistema de Gestión
6. Mejora Continua
7. Toma de Decisiones
8. Relaciones con proveedores mutuamente beneficiosas

Estos 8 principios serán tomados para nuestra investigación sin antes dar una breve explicación de su importancia, debido a que tenemos que estar claros que en todo momento el cliente es el Eje principal en el SGC.

1. **El enfoque al cliente**, se le debe de brindar al máximo la calidad para alcanzarlo, es necesario identificar y superar las expectativas del usuario/cliente; es decir, en pocas palabras, estar preparado para dar un paso adelante de lo que necesita o quiere nuestro usuario, ofreciendo

los recursos adecuados para satisfacer sus necesidades a través del producto que se le está ofreciendo.

2. **El enfoque de liderazgo** que debe desempeñar la Dirección es para guiar de forma correcta a la organización, también tiene la responsabilidad de crear y concretar la visión y motivación para cumplir los objetivos propuestos, fomentando un ambiente y promoviendo el compromiso del personal con las metas colectivas e individuales.

3. **El enfoque del personal** es importante para que nuestros empleados participen activamente en el desarrollo de los servicios y productos que se ofrecen y poder cumplir los objetivos; por ello se realizan las debidas capacitaciones al empleado para que conozca de primera mano que es lo que se le puede exponer al usuario y se le brinde un mejor trato y servicio al mismo.

4. **El enfoque basado en la gestión de recursos y actividades conjuntas** nos permitirá obtener mejores resultados al brindar los materiales y realizar el ciclo vital de forma más eficiente para el usuario o cliente.

5. **El enfoque en el sistema** gestionar los procesos de manera sistematizada nos facilita alcanzar los objetivos con eficiencia y evitando así mismo la descoordinación de la labores operativas y direccionales, durante el tiempo que se mantiene el sistema de gestión de calidad la organización deberá de implementar una cultura de la mejora continua en todo la organización, esto es debido a los cambios de la tecnología y a la manera de pensar de las futuras generaciones procurando mantenerse a la vanguardia de la innovación, ya que entramos a la era de la Digitalización.

La familia de normas ISO 9000 da un marco general aplicado a varias organizaciones, incluidas las bibliotecas. La implementación efectiva de estas normas no solo mejora la gestión

de la calidad, sino que también promueve una cultura de mejora continua, esencial para satisfacer las crecientes y cambiantes necesidades de los usuarios. La comprensión y adaptación de las especificaciones de las normas a la práctica diaria en las bibliotecas son fundamentales para garantizar que se alcance la calidad deseada en los servicios ofrecidos.

### **2.3.3 Manuales de Gestión de la Calidad**

También es considerar después entender todos los elementos o requisitos anteriormente explicados dentro del sistema de Gestión de la Calidad existe un procedimiento donde debemos documentar todo nuestro sistema es por ellos que tenemos que conocer de primera mano que es un manual, como se elaboran y cuál es su estructura.

Diversos autores como (ESGIInnova Group, 2019)<sup>xvii</sup> nos da una definición siguiente:

“Es un documento corporativo que presenta los aspectos clave del sistema de calidad implementado por la empresa, comunica sus logros y metas en el área de calidad organizacional y le permite a la compañía llevar a cabo un ejercicio de transparencia, cumplimiento y compromiso con la consecución de altos estándares de calidad y mejora continua, conforme a una serie de parámetros previamente definidos. Podemos mencionar que los manuales son recursos de apoyo para la organización en donde se resguarda como ejecuta y entiende y como se debe implementar el Sistema de Calidad en la organización también nos ayuda a que todos los procesos y procedimientos estén debidamente estandarizados y que estos se ejecuten al pie de la letra para poder brindar en los servicios y el producto así satisfacer las necesidades de nuestros clientes usuarios.”

En lo cual debemos conocer cómo se elaboran o cómo podemos elaborar nuestro Manual del Sistema de Gestión de la Calidad.

**2.3.3.1 ¿Cómo se elabora un Manual del Sistema de Gestión de la Calidad?** Dentro del manual se debe dejar evidenciado como opta la institución el ámbito de la calidad por lo cual algunas guías que explican en algunos libros o a través de las asesorías por organismos auditores de calidad brindan una estructura para elaborar estos manuales y podemos encontrar que hay apartados de manera general y los apartados específicos sobre la calidad y la relación de esta con la organización que aplicará el sistema de Gestión de la Calidad es decir que la primera parte del Manual podemos entrar apartados de ámbito General como los siguientes tales como:

**2.3.3.2.5 Estructura del Manual de Gestión de la Calidad.** Según la página web de (EAE Barcelona, 2023)<sup>xviii</sup> nos brinda un ejemplo de manera general la estructura de estos manuales El manual de calidad puede tener distintas estructuras un ejemplo de ella debe tener los siguientes apartados:

1. **Alcance y presentación de la organización**
2. **Normas legales**
3. **Objeto de la aplicación del sistema de gestión de calidad**
4. **Sistema de Gestión de la Calidad**
5. **Responsabilidad de la Dirección**
6. **Gestión de los recursos.**
7. **Realización del producto.**
8. **Medidas, análisis y mejoras.**

Según la ISO (2021)<sup>xix</sup> nos explica que para tener la información documentada del sistema de Gestión de la Calidad debemos de elaborar el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad en el cual en su contexto nos menciona:

Para elaborar un manual de Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) según la norma ISO 10013:2021, se recomienda que la organización estructure y documente sus procesos de acuerdo con sus necesidades específicas. La norma sugiere incluir un manual de la calidad que describa la estructura del SGC, los procedimientos documentados y las interacciones de los procesos clave. Además, el manual debe alinearse con el contexto de la organización, sus políticas de calidad, y las expectativas de las partes interesadas. Esta flexibilidad permite a cada organización adaptar su documentación a la complejidad de sus operaciones y a los requisitos regulatorios que deba cumplir.

Es importante que hay diferentes Normas para cada ámbito y sabiendo la existencia de normas para el cumplimiento de la calidad también existen otras normas como la Norma ISO 14000 Sistema de Gestión Medio Ambiental que en su función trata de dar la calidad y la protección del medio ambiente a través de las organizaciones industriales que están plenamente comprometidos en que sus procesos no sean un daño directo e indirecto para el planeta tierra por cual podemos citar dentro del siguiente apartado la posibilidad de si las dos Normas pueden trabajar conjuntamente en una organización por lo cual podemos comenzar profundizando de que trata esta segunda norma y como se logró implementar y la compatibilidad a lo que se llama “SISTEMAS INTEGRALES DE CALIDAD” y cuáles son los objetivos del trabajo en conjunto.

### ***2.3.4 Sistemas Integrales de Calidad***

**2.2.4.1 Sistemas de Gestión Medioambiental.** No solamente estudiaremos el ámbito de la gestión de calidad, sino que también trataremos el ámbito de la norma correspondiente al medio ambiente, por lo cual comenzaremos por su definición. Se puede definir gestión ambiental como: “la administración y manejo de las actividades humanas que influyen sobre el medio

ambiente, mediante pautas, técnicas y mecanismos que aseguren la puesta en práctica de una política ambiental racional y sostenida.” (GRN, 2017)<sup>xx</sup>

Es posible que una organización tenga la implementación de los dos sistemas de gestión de la Norma ISO 9000 y 14000. Al momento de crear el Sistema de Gestión de Calidad se observó que se podía integrar y ser compatible el Sistema de Gestión Medioambiental para aplicarlas dentro de las organizaciones y aplicar buenas prácticas, sugerencias para el cuidado del medio ambiente. (Navas y Jiménez, 2005, p.21)<sup>xxi</sup>

Se detalla que ambas normas aplican y ejecutan los mismos principios y requisitos tales como:

1. Contexto de la organización
2. Liderazgo
3. Planificación
4. Soporte
5. Operación
6. Requisitos de control de funcionamiento
7. Evaluación del rendimiento
8. Mejora

Además de los aspectos anteriores muchos de los requisitos del proceso siguen siendo los mismos como la auditoría interna, las acciones correctivas, y revisión por parte de la Dirección.

Según (Navas y Jiménez, 2005).<sup>xxii</sup> Se decidió que:

Durante la elaboración de las normas ISO 9000 del comité TC 176, estuviera presente, en cada uno de los grupos de trabajo, un representante del comité de las normas ISO 14000. La labor de estos representantes fue dar

seguimiento a los trabajos de la norma, para identificar oportunidades de mejorar la redacción y hacerla más compatible, o llamar la atención cuando algún requisito de una norma pudiera entrar en conflicto con la otra norma.

Podemos indicar que la diferencia entre los dos sistemas son los objetivos por un lado El Sistema de Gestión de la Calidad, busca las necesidades de satisfacción del cliente a través de la calidad de los servicios y productos. Mientras que el Sistema de Gestión Medioambiental, busca las necesidades de las partes interesadas para el cumplimiento del cuidado del medioambiente. aplicando estrategias y técnicas humanas que reduzcan la contaminación, dentro del proceso de los productos y servicios. Uno de los obstáculos, es el alto costo para las organizaciones que quieren implementarlo ya que tienen que buscar las estrategias y el equipo exacto para conseguir cumplir los objetivos y requisitos.

Dentro de nuestra investigación es importante que se pueda implementar aspectos de ambas normas así podremos aplicar buenas prácticas como por ejemplo el control de desechos de papel o material utilizado o implementar el reciclaje, la digitalización y acervos virtuales, ya que la gran cantidad de material que constantemente es utilizado dentro de los centros de documentación es muy extensa, principalmente porque conlleva una situación muy confidencial y delicada respecto a los intervinientes de las diferentes resoluciones emitidas por las diferentes Salas, Cámaras y Tribunales, información que no debe ser expuesta, siendo meticuloso respecto a esos aspectos para que posteriormente puedan ser utilizados por los usuarios correspondientes, pues sabemos que la gestión de calidad busca, la seguridad de la institución que pretende brindar el servicio a fin de no existir vulneración para el usuario así como para la institución o principalmente el centro de documentación especializado.

## 2.4 Conceptos de Biblioteca y Centros de Documentación

### 2.4.1 Definiciones de Biblioteca

Fundamentalmente las Normas ISO 9000:2000 están elaboradas para el ámbito de las unidades de información, es por ello por lo que tomaremos las definiciones de: ¿Que es una biblioteca? ¿Qué es un centro de documentación? ¿Qué procesos o procedimientos realizan? Sabemos que las bibliotecas son un lugar donde se almacenan libros, pero no es solamente esa su principal fin, sino que las bibliotecas además son:

“Son las instituciones culturales donde se conservan, reúnen, seleccionan, inventarían, catalogan, clasifican y difunden conjuntos o colecciones de libros, manuscritos y otros materiales bibliográficos o reproducidos por cualquier medio para su lectura en sala pública o mediante préstamo temporal, al servicio de la educación, la investigación, la cultura y la información.”

(Normadat, 2024)<sup>xxiii</sup>

Siguiendo con las definiciones podemos encontrar que los diferentes organismos internacionales nos comparten las siguientes definiciones primeramente la UNESCO (1994)<sup>xxiv</sup> define las bibliotecas de la siguiente forma:

“una colección organizada de libros, impresos y revistas, o de cualquier clase de materiales gráficos y audiovisuales», sin olvidar los «servicios de personal para proveer y facilitar el uso de tales materiales, según lo requieren las necesidades de información, investigación, educación y esparcimiento de los usuarios”.

encontramos que esta institución introduce el termino de colección al conjunto de recursos ordenados.

En la página Academia Auxiliar de Bibliotecas, (s.f.)<sup>xxv</sup> Segundamente La ALA las concibe como: “Una colección de material de información organizada que puede acceder a ella

un grupo de usuarios, asimismo, tiene personal encargado de los servicios y programas relacionados con las necesidades de información de los lectores”.

Por último, Cabe mencionar a Carrión Gútiérrez, que define la biblioteca de la manera más clara y concisa posible como “una colección de libros debidamente organizada para su uso”

#### ***2.4.2 Definiciones de Centros de Documentación***

La norma UNE 50/113<sup>xxvi</sup> define Centro de documentación como: "Organismo que desarrolla tareas de documentación y de manejo y difusión de información en diversos grados. Según su volumen y características, se llaman también unidades, departamentos, servicios, etc.”

Dentro de otros autores podemos encontrar que para Álvarez, Ossorio, (1999)<sup>xxvii</sup> define: “El centro de documentación es el elemento intermedio necesario para reunir la información disponible, sobre su interés, organizarla, tratarla y suministrarla a sus usuarios de forma utilizable. En el centro de documentación se realizan todas las tareas de la cadena documental: seleccionar, recoger, analizar, almacenar, recuperar y difundir la información.”

Otro autor Guinchat y Menou, (1992)<sup>xxviii</sup> definen los Centros de Documentación de la siguiente forma:

“Un centro de documentación es la unidad de información que reúne, gestiona y difunde la documentación de un área del conocimiento determinado y ayuda a fortalecer su investigación puesto que son «unidades de información que centran su trabajo en la descripción del contenido, tienen la misión esencial de identificar con la mayor precisión la información que puede ser útil a los usuarios”

En la Ley 03 (2011)<sup>xxix</sup> encontramos la definición como:

“Institución o servicio dependiente de una entidad superior que selecciona, identifica, analiza y difunde información científica, técnica o cultural y cuyo objetivo es servir a la finalidad

de la entidad o institución de la que depende y facilitar el acceso a los registros culturales y de información de esta organización. Puede ser de titularidad pública o privada y de acceso general o restringido.”

Ahora que sabemos las distintas definiciones y conceptos sobre Biblioteca y Centro de Documentación para comprender más el panorama de nuestra investigación y los tipos de unidades antes mencionadas queremos contrastar las diferencias primeramente en el documento Bibliotecas y Centros de Documentación: Rasgos diferenciales encontramos por las siguientes categorías en la siguiente tabla:

**Tabla 1**

*Cuadro comparativo entre los términos Biblioteca y Centro de documentación.*

<b>Aspecto</b>	<b>Biblioteca</b>	<b>Centro de Documentación</b>
<b>Tipo documental</b>	Las colecciones se obtienen a través de compras y adquisiciones	Publicaciones periódicas. Literatura Gris Información y Documentación creada por la misma institución que dependen.
<b>Tratamiento documental</b>	El tratamiento a los recursos es de forma descriptiva	El tratamiento a la información es más intensivo y analítico y sus productos se convierten en documentos secundarios

<b>Ordenación Física de los documentos</b>	Se utiliza una Clasificación por temas.	La información se almacena de manera numérica y temática
<b>Acceso a la información final</b>	El usuario busca la información necesaria	La institución pone a disposición y busca la información específica al usuario.
<b>Tipología de Servicios</b>	Búsqueda y recuperación de información Préstamo interno y externo	-Anticipación a las necesidades de información de los usuarios -Difusión selectiva de la información

*Nota:* tabla en donde se presentan las diferencias sobre biblioteca y centro de documentación Fuente: Introducción a las unidades de información: principales rasgos diferenciales de las unidades de información. bibliotecas y centros de documentación.

## **2.5 La Cadena Documental en Unidades de Información.**

Según la autora Leiva (s. f.)xxx dentro de las unidades de información encontramos en la cadena documental y sus fases de entrada, tratamiento, y salida de la documentación que a continuación se explican de la siguiente manera:

### **2.5.1 Selección Documental y Adquisiciones.**

Es el procedimiento donde la institución determinara a través de las políticas que tipos de documentos son beneficiosos al conocimiento para nuestros usuarios y serán adquiridos para la colección realizando un análisis físico y de contenido más específico.

**2.5.1.1 Recepción Documental.** Inscribir los nuevos recursos que serán integrados como nueva adquisición a la Unidad de información.

### ***2.5.2 Tratamiento Documental.***

Es la segunda fase en donde de forma abreviada los recursos tendrán una representación de imagen y contenido es decir que se realizara un análisis al contenido y tendrán una breve descripción sobre el tema o ámbito. de una manera estructurada, para su búsqueda y recuperación posterior. Dentro de estas actividades se encuentran:

**2.5.2.1 Descripción Física.** Son los procesos técnicos en donde se describe de forma física a través de la Catalogación para su identificación a través de diferentes elementos de entradas acceso al recurso como: el título, autor, edición, etc. A diferencia de en los centros de documentación no se realiza de forma estricta con las herramientas ni la puntuación que se aplican dentro de la catalogación ya que esto demoraría el proceso de ingreso en los Centros de Documentación

### ***2.5.3 Descripción de Contenidos.***

**2.5.3.1 Indización.** Es la operación de elección de los términos y conceptos, palabras clave adecuados para representar el contenido del recurso los temas que trata por los que se recuperará su información.

**2.5.3.2 Resumen.** Es una breve explicación sobre el contenido del recursos o documento esto ofrece una mejor visión y comprensión del contenido.

**2.5.3.3 Clasificación.** Es designar un valor genérico, área, o temática de manera amplia que refleje su contenido para así ser agrupados.

### ***2.5.4 Almacenamiento, Recuperación y Difusión***

**2.5.4.1 Conservación.** Es la manera en cómo se resguardará los recursos para su futura consulta, esta información en las bibliotecas se resguarda en la estantería, mientras que en los centros de documentación la podemos encontrar de forma digitalizada debido a la modernización

de las tecnologías, siendo estas en repositorios, plataformas y bases de datos, no dejando de lado que en muchos centros de documentación se resguarda de forma física en estantería.

Bajo el contexto anterior, para el centro de documentación especializado que se pretende investigar, se desarrollará un mecanismo de resguardo digital para la información que dentro de la misma se lleva.

**2.5.4.2 Recuperación.** La manera en que se recuperara la información será a través de las bases de datos y sus buscadores que los usuarios realizaran por lo cual la manera en que se realice el tratamiento y el análisis documental podemos encontrar que los usuarios no tengan resultados satisfactorios y la institución no genere estadísticas de consulta.

**2.5.4.3 Difusión.** Los diferentes medios analógicos, digitales, y tecnológicos nos ayudan a compartir la información para que nuestra comunidad se entere de la información que tiene a disposición del centro de documentación.”

## **2.6 Concepto de Calidad**

Iniciamos buscando el concepto de calidad según Real Academia Española (2021)xxxi Su definición nos dice: “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten su valor” o también define como: “Buena calidad, superioridad o excelencia”, a lo cual entendemos que se nos habla de una cualidad con la que se puede reconocer un servicio o un producto, pero no simplemente por ser realizado por una institución, sino una cualidad muy bien organizada y elaborada para obtener un servicio o producto. La calidad puede definirse como:

el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario. La calidad supone que el producto o servicio debe cumplir con las funciones y especificaciones para los que ha sido diseñado y que deberán ajustarse a las expresadas por los consumidores o clientes del

mismo. La competitividad exigirá que todo ello se logre con rapidez y al mínimo costo. (Reyes Benítez, 2010).<sup>xxxii</sup>

La calidad es la característica o atributo que nos hace distinguir un producto del otro, nos capacita a evaluar un servicio con relación a los demás, y nos conduce a decidir por el que atiende más a nuestras expectativas en base a nuestras necesidades, al adquirirlo.

El autor Servat y Diaz (1994)<sup>xxxiii</sup> es su libro Manual para documentar sistemas de calidad nos menciona que la calidad para el consistía en “velar por que todo funcione bien.” podemos observar que el enfoque es hacía en el centro desde las actividades y procesos estén alineados a los objetivos.

Mientras que los autores Bone y Griggs, (1992)<sup>xxxiv</sup> en su libro Calidad en el trabajo nos define que la calidad es la “Conformidad con especificaciones o requisitos. La calidad no significa simplemente que un producto, trabajo o servicio “esté bien hecho”. Nos muestran que la calidad no está solamente en un ámbito del trabajo de la elaboración correcta del producto, sino que va más allá de la organización.

### ***2.6.1 Concepto de Calidad: Objetiva, Subjetiva, Estática***

El autor Camisón, (2006)<sup>xxxv</sup> en su libro nos presenta diversos términos sobre la calidad: **Calidad Objetiva.** la calidad objetiva enfatiza que es medible bajo estándares de desempeños a características de la calidad cuantificados a través de mecanismos tecnológicos.” el uso de programas o sistemas la calidad es medible sin posibles cambios a la mejora continua.

mientras que la **Calidad Subjetiva** “la manera de medir la calidad es través de la percepción y los juicios de valor.” Es decir que la calidad no será calidad sino están bajo los

requisitos cambiantes de diversas opiniones, experiencias y conocimientos previos de parte del cliente quien quiere satisfacer sus necesidades.

**Calidad estática** retomando la idea de la calidad como características de conformidad se plantea que se deja como algo absoluto y que no puede ser cambiado por factores externos ni internos es así que se muestra que la **Calidad Dinámica** si suele ser afectada por diversos factores y situaciones tales como la competencia, y las necesidades cambiantes en los clientes

### ***2.6.2 Conceptos de Calidad: absoluta, relativa, interna, externa, como excelencia, como conformidad con las especificaciones.***

**2.6.2.1 Calidad absoluta.** La calidad se valora entonces de forma absoluta, con independencia de la persona, y se mide de forma incontestable por la distancia entre la calidad realizada y la calidad programada.

**2.6.2.2 Calidad relativa.** La definición de la calidad de servicio adopta una visión relativa, admitiendo que la calidad puede significar cosas distintas para personas diferentes. Al venir dada la calidad por la percepción del cliente, no puede definirse absolutamente. La definición de calidad por cada empresa deberá depender de las expectativas y necesidades de sus clientes, pudiendo variar su identificación de las dimensiones que incorpore en cada caso.

**2.6.2.3 Calidad interna.** este concepto de calidad interna hace hincapié en la mejora de la eficiencia interna para lograr la conformidad con las especificaciones en los procesos y la reducción de los costes de no calidad.

**2.6.2.4 Calidad externa.** en la medida en que la selección del consumidor se guía por la comparación entre productos competidores, la conceptualización de la calidad de servicio obliga de raíz a pensar en la satisfacción que el cliente obtiene, adoptando una perspectiva externa.

**2.6.2.5 Calidad como excelencia.** “tiene una antigua tradición, que se remonta hasta los filósofos griegos como Platón y prosigue con el trabajo artesanal. En aquellos tiempos, la calidad se concebía como la posesión por una cosa de la virtud de ser «la mejor», entendida como un estándar absoluto, en vez de lo chapucero o fraudulento. Este concepto de calidad tiene su importancia por incidir en la trascendencia de la calidad de diseño, que marca el grado de excelencia del producto.”

**2.6.2.6 Calidad como conformidad con las especificaciones.** en este concepto técnico de calidad, es el propio fabricante quien establece las características de calidad del producto. Los diseñadores del producto establecen estos requisitos. con la idea de que satisfagan las necesidades de los clientes.” (p.142-155)

### **2.6.3 Conceptos de Calidad Según Varios Autores**

en una investigación de tesis de Fragas Domínguez, L. (2012)<sup>xxxvi</sup> podemos encontrar en su marco teórico recopila los conceptos de calidad de diferentes teóricos y precursores. y que podemos clasificar en diversos enfoques que se desarrolla la calidad como los siguientes:

**2.6.3.1 Calidad enfocada en el producto. Kaoru Ishikawa (1988),** define que es desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor.

**2.6.3.2 Calidad enfocada en el producto y servicios.** Philip Crosby (1989), puntualiza que la calidad es entregar a los clientes y a los compañeros de trabajos, productos y servicios sin defectos y hacerlo a tiempo con cero defectos.

Hansen (1996) citado por López (2005), señala que "la calidad es el grado o nivel de excelencia, es una medida de lo bueno de un producto o servicio.

**2.6.3.3 Calidad enfocada en las características, aptitudes, necesidades y satisfacciones (cliente).** Yamaguchi (1989) citado por Armas (2006), precisa que la calidad es el conjunto de propiedades o características que definen su aptitud para satisfacer necesidades establecidas.

J. M. Juran (1993), define que Calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes, además calidad consiste en no tener deficiencias. La calidad es la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente. (Fragas Domínguez, 2012, p.10)

Mientras que otros autores prolíficos coinciden lo anterior clasificación tales como:

Harrington (1990) definió la calidad como el hecho de cumplir o exceder las expectativas del cliente a un precio que sea capaz de soportar.

Roger. G. Scholder (1992) fue firme en la opinión de que la calidad es “incluir cero defectos, mejora continua y gran enfoque en el cliente. Cada individuo tiene la facultad de definir la calidad con sus complementos.”

Valls (2007) explicó que para alcanzar la calidad deben de cumplirse una serie de requisitos. Estos requisitos vienen demandados por el cliente. Debe priorizarse la eficacia en la consecución de dicho objetivo, lo más eficientemente posible y así se alcanzará una gestión efectiva de la organización.

**2.6.3.4 Calidad enfocada en los principios en la organización y procesos hacia una mejora continua.** E.W. Deming (1989), establece que es el grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo costo y que se ajuste a las necesidades del mercado. La calidad no es otra cosa más que "una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua".

**Feigenbaum (1971-1994).** considera que calidad es un sistema eficaz para integrar los esfuerzos de mejora de la gestión, de los distintos grupos de la organización para proporcionar

productos y servicios a niveles que permitan la satisfacción del cliente, a un costo que sea económico para la empresa, agregando posteriormente: calidad es la resultante de una combinación de características de ingeniería y de fabricación, determinantes del grado de satisfacción que el producto proporcione al consumidor durante su uso.

**La norma ISO 9000:2005.** plantea que es el grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos. (Fragas Domínguez, 2012, p.10)

Existen distintas interpretaciones de lo que es la calidad, según el punto de vista de fabricación como: la conformidad con las especificaciones - de producto – características funcionales superiores-, de usuario, aplicación al uso-...

Pero con el tiempo, el concepto de calidad ha evolucionado desde la simple inspección al concepto de calidad total. (p.9-12)

#### ***2.6.4 El Concepto de Calidad Aplicado a Centro de Documentación***

la autora (Valsaín, 6-8 marzo 2002)xxxvii nos menciona que define cómo se realiza y aplica la calidad en los centros de documentación lo siguiente:

Ya que todas las organizaciones tienen el importante reto de conseguir para la organización información relevante para el usuario adecuado en el momento oportuno también llamado: (información just in time). El valor de la información es subjetivo y lo da quien la utiliza. Dado que nuestro principal objetivo es satisfacer las necesidades informativas del usuario con valor añadido, es necesario ofrecer información de calidad. La imagen que los usuarios tienen de nuestros centros de documentación depende muchas veces de la calidad de la atención que reciben.

Un servicio de valor añadido es por tanto prioritario organizar el procedimiento de búsqueda para resolver efectivamente las peticiones y con calidad las necesidades del usuario, ahorrar tiempo, ser más ágiles y eficientes.

Por lo que podemos deducir que es calidad, dentro de los centros de documentación, quedan de la siguiente manera, Calidad; A través de los diferentes mecanismos: identificación, trazabilidad, seguimiento, control, y mejoramiento. Lograr un sistema que sea capaz de autorregularse y a su vez genere una interacción en su totalidad, que garantice el mejor desempeño desde el nivel organizacional, procesos operacionales y usuarios, cumpliendo sus necesidades, peticiones, satisfacciones, siendo los siguientes: Satisfacción de los usuarios, Usuario como juez de atención y/o procesos y calidad total.

#### ***2.6.5 Conceptos Relacionados a la Calidad.***

En su Glosario de Términos ISO, (1994) nos define el termino de Aseguramientos de la calidad como: “Totalidad de las características de una entidad, que inciden en su capacidad de satisfacer necesidades planteadas e implícitas.”

En el apartado de términos sobre calidad en la Norma Técnica Salvadoreña, (s.f.)xxxviii nos presenta los distintos términos que tienen relación al concepto de calidad a continuación:

1. **“Cero defectos:** Consiste en que todos los productos fabricados cumplan con todos los requisitos de calidad exigidos y diseñados, evitando errores.
2. **Conformidad:** los productos o servicios se ajusten a ciertas especificaciones o que tengan un “estándar”, debes velar por que se cumpla la conformidad de los mismos.
3. **Requisitos:** necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

4. **Inherente:** significa que existe en algo, especialmente como una característica permanente.
5. **Clase:** categoría o rango dado a diferentes requisitos de la calidad para productos, procesos o sistemas.
6. **Satisfacción al cliente:** percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
7. **Capacidad:** aptitud de una organización, sistema o proceso para realizar un producto que cumple los requisitos para ese producto.
8. **Política de calidad:** intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad.
9. **Eficacia:** extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados
10. **Eficiencia:** relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.”

(Norma Técnica Salvadoreña y CONACYT, 2000, p.12-14)

## CAPÍTULO III METODOLOGÍA

### 3.1 Tipo de Estudio y Diseño de la Investigación

#### 3.1.1 *Enfoque de investigación.*

La presente investigación empleará un enfoque cualitativo, centrado en la exploración de las percepciones, necesidades y desafíos asociados con la creación e implementación de manuales y políticas de gestión de calidad en un centro de documentación que actualmente no dispone de estos recursos. Este enfoque es ideal para comprender cómo el personal percibe la necesidad de dichos manuales y cómo podrían ser implementados de manera efectiva.

#### 3.1.2 *El nivel de investigación.*

Sera de nivel exploratoria de esta investigación se justifica debido a la ausencia de estudios previos a nivel nacional y regional en esta área específica. Dado que no existen investigaciones previas que aborden la implementación de manuales y políticas de gestión de calidad en centros de documentación similares, esta investigación se convierte en un esfuerzo pionero, proporcionando conocimientos valiosos para futuras iniciativas en la materia.

#### 3.1.3 *El diseño de investigación.*

Se realizará un diseño de investigación de campo esta permitirá la recolección de datos directamente en el centro de documentación, capturando la realidad de las prácticas actuales y las percepciones del personal en relación con la ausencia de manuales de gestión de calidad. Este diseño es apropiado para explorar un contexto en el que aún no se han implementado políticas formales de gestión de calidad. La investigación de campo es esencial en este caso para comprender cómo la falta de manuales y políticas de gestión de calidad impacta en las operaciones del centro de documentación. Este enfoque permitirá a los investigadores obtener una visión detallada de las necesidades específicas del centro, facilitando el desarrollo de

recomendaciones precisas y contextualmente relevantes para la implementación futura de un sistema de gestión de calidad.

### **3.2 Población y Muestra**

La población de la investigación atañe al centro de documentación seleccionado en lo cual se distribuye su personal de la siguiente forma: Penal, que lo conforman tres personas; una coordinadora y dos colaboradores, estandarización de sentencias, integrados por ocho personas; informática, comprendido por dos técnicos, y un encargado del centro de documentación, que cuenta con una jefatura interna, con el objetivo de examinar la información que brinden con respecto los procesos documentales aplicado en la institución.

#### ***3.2.1 Tamaño de la Muestra***

Se consideró representativo tomar cuatro secciones: Sección de Informática, Sección de sistematización de sentencias, Sección de análisis y publicación de sentencias y Dirección de Centro de Documentación.

#### ***3.2.2 Selección del Muestreo***

En la muestra, se utilizó el muestreo por conveniencia, puesto que nos dio la facilidad de seleccionar a sujetos de interés, que forman parte de las distintas secciones del centro de documentación por lo cual se seleccionó 4 personas 1 Coordinador de Sección de Informática, 1 Coordinador de Sistematización y Estandarización de sentencias, 1 Colaborador de análisis de sentencias, encargado de Centro de Documentación.

### **3.3 Plan de Recolección de Datos e Instrumentos**

La investigación se centrará en el desarrollo de una propuesta de mejora para la implementación de manuales y políticas del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), que

incluya la actualización de procedimientos y la adopción de nuevas prácticas. El objetivo es posicionar a la institución como líder en la gestión de calidad dentro del ámbito documental. Para ello, se utilizará un enfoque cualitativo, de naturaleza exploratoria, con un diseño de investigación de campo.

Para lograr el objetivo general, así como los específicos, se emplearán los siguientes instrumentos y técnicas de recolección de datos:

### ***3.3.1 Entrevistas grupales***

Se llevará a cabo una entrevista presencial de manera grupal con cada coordinador de proceso y encargado del Centro de Documentación las entrevistas se enfocarán en obtener una comprensión profunda de las percepciones sobre la necesidad y los beneficios de contar con manuales y políticas de SGC, así como en explorar sus opiniones sobre las prácticas actuales y las áreas que requieren mejora. Este instrumento es fundamental para el objetivo de elaborar los manuales del SGC, ya que permitirá identificar las expectativas del personal en cuanto a su formalización.

### ***3.3.2 Observación***

Se realizará una observación directa no participativa en el entorno de trabajo para evaluar cómo se llevan a cabo actualmente los procesos documentales y cómo estos se alinean con el manual de procedimientos, las directrices de la Norma ISO 9000:2000 y las normativas nacionales. Esta técnica permitirá evaluar la homogeneidad de los procesos documentales, un aspecto crítico para asegurar la consistencia y calidad en la gestión de la información. La observación proporcionará datos valiosos sobre las prácticas cotidianas que podrían no revelarse a través de entrevistas.

### **3.4 Plan de Análisis e Interpretación de la Información**

#### ***3.4.1 Enfoque General***

El análisis de datos en esta investigación cualitativa se realizará de manera inductiva, buscando identificar patrones, temas y categorías a partir de los datos recolectados. Dado que el objetivo principal es desarrollar una propuesta de mejora para la implementación de manuales y políticas del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), el análisis se centrará en comprender las percepciones, prácticas y necesidades del personal involucrado en la gestión documental y de calidad.

#### ***3.4.2 Análisis de Entrevista grupal Semiestructuradas***

Las entrevistas semiestructuradas grupal serán transcritas textualmente para permitir un análisis detallado. Se empleará la técnica de codificación abierta para identificar categorías y subcategorías emergentes relacionadas con la percepción del SGC, la necesidad de manuales, y las áreas de mejora. Posteriormente, se realizará una codificación axial para explorar las relaciones entre estas categorías. El objetivo es identificar patrones recurrentes que puedan informar la elaboración de los manuales y la formalización de los procedimientos.

#### ***3.4.3 Análisis de Observación no participante***

Los datos obtenidos a través de la observación no participante serán analizados utilizando un enfoque descriptivo y comparativo. Se documentan las prácticas observadas y se compararan con las directrices de la Norma ISO 9000:2000 Manuales de procedimientos del Centro de Documentación Especializado y las normativas nacionales. Se buscará identificar discrepancias entre la práctica actual y los estándares establecidos, así como áreas donde los procedimientos documentales carecen de homogeneidad. Este análisis será crucial para entender las limitaciones actuales y las oportunidades de mejora.

#### **3.4.4 *Presentación de Resultados***

Los resultados del análisis se presentarán en detalle en relación con cada objetivo específico de la investigación, descripciones de las observaciones, y temas emergentes de la entrevista grupal para ilustrar los hallazgos. Finalmente, se ofrecerán recomendaciones prácticas para la implementación de los manuales y políticas del SGC, con énfasis en la mejora continua y la alineación con las normativas de calidad.

#### **3.5 Limitaciones**

En la presente investigación los obstáculos que logramos evidenciar es el área de la búsqueda y recopilación de información bibliográfica para el marco teórico en la cual encontramos una nula información de investigaciones previas o actuales a nivel nacional y regional dejando en evidencia que el tema de los Sistemas de Calidad y aplicación de Normas ISO 9000 en nuestro país es algo novedoso para las organizaciones e instituciones, empresas. Y así mismo es más novedoso la aplicabilidad el ámbito de las unidades de información en la rama de la biblioteconomía más específico en los Centros de Documentación. Es por ello por lo que nuestra investigación será una de las primeras pioneras en el desarrollo de teoría e información valiosa y de apoyo para futuras investigaciones en este rubro por lo cual se constató el nivel de investigación en el capítulo de Metodología de manera exploratoria.

## Capítulo IV Resultados de la Investigación

El presente análisis de resultados se ha elaborado en dos partes fundamentales: la observación directa no participativa de las prácticas actuales del Centro de Documentación Especializado y el análisis de las entrevistas realizadas. Para la primera parte, se llevó a cabo una observación exhaustiva de los procesos documentales del departamento, los cuales fueron posteriormente comparados con las directrices establecidas en la Norma ISO 9001:2000. El análisis se enfocó en cada uno de los procesos evaluados, destacando las áreas de alineación con la normativa, así como las discrepancias observadas, con el fin de identificar oportunidades de mejora y ajustar las prácticas a los estándares internacionales de calidad.

En cuanto a las entrevistas, el análisis se estructuró en torno a tres categorías inducidas, desarrolladas a partir de los objetivos específicos del estudio:

**Tabla 2**

*Categorías inducidas de investigación*

Categorías de investigación
<b>Categoría 1: Gestión de calidad: Enfocada en la implementación de procesos de calidad en el Centro de Documentación Especializado.</b>
<b>Categoría 2: Normativas nacionales, leyes y directrices internacionales: Relacionadas con el marco legal y normativo que regula las actividades del departamento.</b>
<b>Categoría 3: Sistema de seguimiento y evaluación del desempeño del Sistema de Gestión de Calidad (SGC): Orientada a la evaluación y control de los procesos para garantizar su eficacia y mejora continua.</b>

*Nota.* En la tabla se presentan las tres principales categorías inducidas de la investigación.

Las preguntas de las entrevistas fueron clasificadas en estas categorías inducidas y, a su vez, se analizaron bajo dos tipos de categorías adicionales. Las categorías axiales englobaron las respuestas esperadas y alineadas con los objetivos propuestos, mientras que las categorías

emergentes incluyeron aquellas respuestas no anticipadas, pero que resultaron relevantes para los temas tratados en las preguntas.

Finalmente, el análisis se consolidó en tres tablas, una para cada categoría inducida. En estas tablas se reflejan tanto las respuestas obtenidas en las categorías axiales como en las emergentes, permitiendo una comprensión integral de los resultados y facilitando la identificación de patrones, discrepancias y áreas de mejora.

## **4.2 Resultados Guía de Observación.**

### **1. Atención a Consultas In Situ o Telefónicas**

#### **Prácticas Actuales Observadas:**

El proceso de atención a consultas se caracteriza por la recepción de solicitudes a través de diferentes medios (presenciales, telefónicos y electrónicos). Una vez recibida la solicitud, el encargado prepara y entrega la información requerida. Sin embargo, se observó que no existe un responsable fijo para este proceso, lo que implica que cualquier personal del departamento asuma esta tarea. Además, el registro de consultas no se realiza de manera consistente y, en ocasiones, se solicita apoyo al personal de informática para esta labor.

#### **Análisis Comparativo con la Norma ISO 9001:2000:**

La Norma ISO 9001:2000 establece que los procesos de atención al cliente deben estar claramente definidos y asignados a personal capacitado para asegurar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Según la norma, debe existir una asignación formal de roles y responsabilidades, así como un mecanismo de registro y seguimiento de las solicitudes de los usuarios, garantizando la trazabilidad y la consistencia en el servicio. En el caso observado, la falta de personal asignado de manera permanente y la dependencia de diferentes colaboradores

genera un problema de homogeneidad y estabilidad en la atención al cliente. Esto no solo impacta en la eficiencia del servicio, sino que también limita la capacidad de mantener un control de calidad continuo.

### **Análisis de proceso:**

Desde una perspectiva bibliotecológica, la atención a consultas es un proceso crítico para la gestión documental y de información, ya que impacta directamente en la experiencia del usuario. La variabilidad en el personal encargado y en la forma de registro puede traducirse en una pérdida de calidad informativa y en una experiencia inconsistente para el usuario. Se recomienda designar un equipo dedicado y estandarizar el proceso con el uso de formatos digitales específicos, alineados con los principios de gestión de la calidad de la ISO.

## **2. Actualización de Bases de Datos**

### **Prácticas Actuales Observadas:**

La actualización de bases de datos involucra la participación de la secretaria, la jefatura y el personal de informática. Se recibe la solicitud de actualización de diferentes fuentes y se envía a la jefatura para su aprobación. Posteriormente, se realiza una calendarización y una coordinación para la actualización. Sin embargo, se observó duplicidad en el envío de solicitudes y participación de múltiples actores en tareas que deberían ser ejecutadas por una sola persona. El proceso ha cambiado en cuanto al uso de CDs a dispositivos más modernos, pero no se han ajustado formalmente los procedimientos.

### **Análisis Comparativo con la Norma ISO 9001:2000:**

La ISO 9001:2000 hace énfasis en la necesidad de asegurar una gestión de calidad homogénea en todos los procesos. La norma sugiere la eliminación de redundancias y la estandarización de procedimientos para evitar inconsistencias. En este caso, la duplicidad de roles y la falta de

claridad en las responsabilidades para la actualización de las bases de datos refleja un incumplimiento con la directriz de homogeneidad de procesos. Asimismo, la norma resalta la importancia de mantener registros actualizados y documentados, lo cual no se observa plenamente en este proceso.

#### **Análisis de proceso:**

Desde el punto de vista bibliotecológico, la actualización de bases de datos es fundamental para garantizar la disponibilidad y precisión de la información. La duplicidad en las solicitudes y la confusión en el manejo de responsabilidades pueden llevar a errores en la actualización de datos, generando problemas de accesibilidad para los usuarios. Es recomendable diseñar un flujo de trabajo estandarizado y formalmente documentado para optimizar la eficiencia y alinearlo con las prácticas modernas de gestión de bases de datos.

### **3. Agregar Términos al Índice Temático**

#### **Prácticas Actuales Observadas:**

El proceso de agregar términos al índice temático ha pasado de ser ejecutado por un colaborador específico a ser realizado por el coordinador de la sección de jurisprudencia. Sin embargo, se observó que actualmente el personal de informática también participa en este proceso, a pesar de que la inclusión y aprobación de nuevos términos debería recaer en el personal especializado en el área temática. El procedimiento se describe de manera similar en los manuales antiguos, y aún se utilizan CDs en algunos casos especiales.

#### **Análisis Comparativo con la Norma ISO 9001:2000:**

La ISO 9001:2000 señala la importancia de la especialización de los roles y la correcta asignación de responsabilidades. La inclusión de nuevos términos en un índice temático requiere

de conocimiento especializado para asegurar la coherencia y pertinencia de los términos seleccionados. La participación del personal de informática en este proceso sugiere una desviación del control del proceso, lo cual puede generar inconsistencias en la gestión del índice temático. La norma también subraya la necesidad de mantener registros actualizados y de documentar cualquier cambio realizado en los procesos.

#### **Análisis de proceso:**

La inclusión de términos en un índice temático es una tarea esencial en la organización del conocimiento dentro de la biblioteconomía. El involucramiento de personal sin formación específica en el área documental puede resultar en una clasificación inconsistente o en la pérdida de calidad en la indexación. Se recomienda redefinir las funciones y garantizar que las tareas relacionadas con la gestión del índice temático estén bajo la responsabilidad de personal capacitado en el área de documentación y biblioteconomía. Además, se sugiere revisar los procedimientos actuales para eliminar el uso innecesario de formatos obsoletos como el CD.

#### **4. Distribución de CDs con Jurisprudencia y Legislación**

##### **Prácticas Actuales Observadas:**

El proceso de distribución de jurisprudencia y legislación ha evolucionado de un sistema basado en CDs a métodos digitales. La información se descarga del sistema Filemaster y se almacena en dispositivos como USBs o se envía por correo electrónico. Sin embargo, en casos especiales, se sigue utilizando el CD como medio de almacenamiento a petición del usuario. Estos CDs se preparan, etiquetan y se incluye una hoja de control de entrega junto con un memorándum.

##### **Análisis Comparativo con la Norma ISO 9001:2000:**

La ISO 9001:2000 fomenta la estandarización de procesos para mejorar la eficiencia y reducir la

variabilidad. El uso de medios obsoletos, como los CDs, aunque sea ocasional, introduce una posible falta de homogeneidad en el proceso, además de mayores costos y riesgos en el manejo de la información. La norma sugiere que todas las salidas del proceso sean consistentes y controladas, lo cual podría verse afectado por la coexistencia de diferentes formatos de entrega. Aunque se sigue un control adecuado con el memorándum y la hoja de control, la persistencia del uso de CDs implica que aún no se ha logrado una completa modernización y alineación con las tendencias digitales.

#### **Análisis de proceso:**

En el ámbito bibliotecológico, la gestión de documentos digitales y su distribución eficiente es esencial para la accesibilidad y conservación. El uso de CDs, aunque ocasional, va en contra de las tendencias actuales en biblioteconomía, que priorizan la digitalización y el acceso en línea. Se recomienda eliminar completamente el uso de CDs y migrar a un sistema de distribución exclusivamente digital, lo que no solo alinearía el proceso con la ISO 9001:2000, sino también con las mejores prácticas en gestión documental.

## **5. Reproducción de Documentos**

#### **Prácticas Actuales Observadas:**

El proceso de reproducción de documentos se activa principalmente cuando no existe una versión digital disponible de las sentencias, o cuando un usuario solicita una copia física. Se utiliza un formulario de control para gestionar la reprografía de portadas de sentencias en estas situaciones. Sin embargo, dado que la mayoría de las sentencias ahora se reciben en formato digital, el uso de la reproducción física ha disminuido.

### **Análisis Comparativo con la Norma ISO 9001:2000:**

La ISO 9001:2000 enfatiza la necesidad de procesos eficientes y controlados, particularmente en la gestión de documentos. El uso del formulario de control es positivo, ya que ayuda a garantizar que se siga un procedimiento adecuado y que haya un registro de las actividades. No obstante, el proceso podría beneficiarse de una mayor digitalización para reducir la necesidad de reproducción física. Según la norma, la optimización de los recursos y la reducción de pasos innecesarios contribuyen a la mejora continua, y este proceso podría ser modernizado para alinearse mejor con la gestión documental digital.

### **Análisis de proceso:**

La reproducción de documentos en papel es una práctica que ha sido mayormente superada en la biblioteconomía moderna, con la digitalización como el estándar principal. La mayoría de los documentos deberían estar disponibles digitalmente para reducir la dependencia del papel, mejorar el acceso y disminuir costos. Se recomienda aumentar la automatización en la gestión digital de documentos para minimizar la necesidad de reprografía física.

## **6. Elaboración de Revistas de Líneas Jurisprudenciales y Constitucionales**

### **Prácticas Actuales Observadas:**

Este proceso implica la recopilación de sentencias desde el sistema File master, la verificación por parte de la jefatura y la preparación del documento de líneas jurisprudenciales. Se observó que, anteriormente, el coordinador de jurisprudencia revisaba las publicaciones antes de ser aprobadas, pero ahora este paso es omitido, y la jefatura realiza toda la revisión y aprobación. Las revistas, que antes eran impresas, ahora se realizan y almacenan de manera digital. El

documento es enviado electrónicamente a la Dirección de Publicaciones para su publicación en la web.

#### **Análisis Comparativo con la Norma ISO 9001:2000:**

La ISO 9001:2000 destaca la importancia de la documentación controlada y la eliminación de redundancias en los procesos. El hecho de que el coordinador de jurisprudencia ya no participe en la revisión puede estar alineado con la simplificación del proceso, siempre y cuando no afecte la calidad y consistencia del producto final. En este sentido, el proceso se ha digitalizado correctamente, lo que es un paso positivo hacia la modernización. No obstante, la norma también resalta la necesidad de controles de calidad. Si la omisión del coordinador introduce riesgos de error o reduce la calidad de la revisión, se debe considerar la reintroducción de ese paso como parte de un control de calidad robusto.

#### **Análisis de proceso:**

Desde una perspectiva bibliotecológica, la digitalización de publicaciones es una tendencia clara en la actualidad. La elaboración y distribución digital de las revistas es una mejora significativa en términos de accesibilidad y conservación. Sin embargo, la reducción de los pasos de revisión podría tener implicaciones negativas si no se asegura un control adecuado de la calidad de los contenidos. Se recomienda mantener un proceso de revisión exhaustivo, preferiblemente con varias capas de control, para garantizar la exactitud y pertinencia de la información.

### **7. Recopilación, Recepción, Confrontado y Sistematización de Sentencias**

**Prácticas Actuales Observadas:** El proceso de recopilación y sistematización de sentencias sigue un flujo dividido en varias etapas, comenzando con la recopilación de sentencias en formato físico y digital, pasando por la verificación, escaneo y asignación de las sentencias a

los colaboradores. Aunque antes se realizaban a través de memorándums, ahora muchas de estas comunicaciones se manejan de forma digital. El proceso implica una separación de sentencias en función de si son físicas, electrónicas o una combinación de ambas, y se asignan a los colaboradores para confrontarlas y estandarizarlas.

**Análisis Comparativo con la Norma ISO 9001:2000:** La ISO 9001:2000 promueve la consistencia en los procesos, y este proceso parece bien estructurado en términos de gestión y asignación de trabajo. Sin embargo, la participación manual en etapas como la asignación de sentencias y la falta de automatización en algunas áreas sugiere que el proceso podría ser optimizado. La norma hace hincapié en la eliminación de pasos redundantes, por lo que la eliminación de los memorándums parece alineada con este objetivo, pero es importante asegurar que los sistemas digitales que reemplazan estos procedimientos manuales sean completamente eficientes y no introduzcan riesgos.

**Análisis de proceso:** En biblioteconomía, la gestión de documentos debe enfocarse en la precisión y accesibilidad. La digitalización de la mayoría de las sentencias es un avance positivo, pero el proceso de confrontado y estandarización todavía parece depender de algunas funciones manuales que podrían beneficiarse de una mayor automatización. La integración de herramientas digitales para controlar el flujo y la sistematización de las sentencias puede mejorar la eficiencia y reducir el margen de error.

## **8. Análisis y Publicación de Sentencias**

**Prácticas Actuales Observadas:** El proceso de análisis y publicación de sentencias también ha sufrido una transición hacia lo digital. El colaborador realiza un análisis integral de la sentencia en el sistema, completando fichas, identificando puntos jurídicos y relacionando

sentencias pertinentes. El coordinador luego revisa el trabajo y publica la información en la web. Este proceso ha reducido significativamente el uso de papel, adaptándose al entorno digital actual.

**Análisis Comparativo con la Norma ISO 9001:2000:** La transición a un formato digital es coherente con los principios de la ISO 9001:2000, que fomenta la mejora continua y la eficiencia en los procesos. Eliminar el uso innecesario de papel no solo reduce costos, sino que también mejora la trazabilidad y accesibilidad de la información. La publicación directa en la web asegura que la información esté disponible rápidamente para los usuarios. No obstante, la norma enfatiza la importancia del control de calidad, por lo que la revisión minuciosa por parte del coordinador es clave para mantener la integridad de las sentencias publicadas.

**Análisis de proceso:** En biblioteconomía, la publicación digital es una tendencia clave para asegurar el acceso universal y la conservación de documentos. La eliminación del papel es una práctica beneficiosa desde esta perspectiva, y la revisión y control de calidad aseguran que la información publicada sea precisa y accesible. Sin embargo, se podría mejorar la automatización del control de calidad para garantizar mayor rapidez sin comprometer la precisión.

## **9. Recopilación, Actualización y Publicación de Legislación e Instrumentos Internacionales**

**Prácticas Actuales Observadas:** Este proceso, antes gestionado con el apoyo de personal adicional, ahora es llevado a cabo completamente por el coordinador. El coordinador recopila legislación e instrumentos internacionales en formato digital (CD) y los revisa para su publicación en el sistema Filemaster. El análisis de la legislación se realiza sin una segmentación clara de descriptores, lo que ha causado confusión en la clasificación de documentos, y el proceso ha reducido el uso de papel.

**Análisis Comparativo con la Norma ISO 9001:2000:** La ISO 9001:2000 enfatiza la necesidad de una organización clara y procesos estandarizados. En este caso, la falta de segmentación adecuada de descriptores presenta un área de mejora. La norma sugiere que la organización de la información sea homogénea y precisa para garantizar la accesibilidad y evitar confusiones. El uso exclusivo de formatos digitales es un avance positivo hacia la modernización del proceso, pero la gestión de los descriptores debe ser refinada para alinearse mejor con los principios de control y calidad de la norma.

**Análisis de proceso:** En biblioteconomía, la correcta clasificación y estandarización de documentos es esencial para asegurar su recuperación eficiente. La falta de una estructura clara de descriptores afecta negativamente la organización de la legislación e instrumentos internacionales. Se recomienda mejorar el sistema de clasificación y descriptores para garantizar una correcta indexación y acceso a los documentos. La publicación en formato digital es un paso en la dirección correcta, pero la clasificación debe optimizarse para cumplir con las mejores prácticas en gestión documental.

### 4.3 Análisis de Resultados de Entrevistas

**Tabla 3**

*Análisis de categorías Inducidas, axiales y emergentes*

Categoría Inducida: Gestión de calidad		
Preguntas	Axiales	Emergentes
¿Qué entiende por manuales de procedimientos?	Estándar básico para desarrollar las actividades.	conocimiento parcial sobre Manuales
¿Por qué cree que es necesario la creación de manuales?	Respaldo, guía y orientan de las actividades para el nuevo o antiguo personal	

¿Qué conocimientos tiene sobre políticas?	Instrumento administrativo interno.	Tienen una idea no tan precisa sobre que son las políticas
¿Qué beneficios tendría la institución al implementar políticas de gestión de calidad?	Procesos y servicios de calidad.	El compromiso de brindar la calidad total en toda su organización.
¿Qué concepto maneja sobre la gestión de calidad?	Supervisar, revisión, control de los procesos.	Sistema para detectar cambios o mejoras
¿Cómo implementa la institución la gestión de calidad?	Flujogramas de actividades, filtros de revisión y verificación de criterios de actividades.	Solo se enfocaron en la parte operativa
¿Qué ventajas ofrece un sistema de gestión de calidad?	Medición del cumplimiento de metas, procesos y valoración de resultados.	Solo mencionan la parte estratégica de planeación para cumplir la calidad
¿Conoce alguna normativa que contribuya a implementar el sistema de gestión de calidad?	No está sujeto a normativas como la ISO. Informática tiene lineamientos de tecnologías de información en las instituciones públicas.	Existió un área de gestión de calidad (ISO). Solo notariado utiliza ISO.
¿Qué son procesos documentales?	Lineamientos y pasos para el manejo de documentos.	No existe un concepto formal y concreto
¿Qué procesos documentales aplican en el Centro de Documentación Especializado?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrada: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Verificación, recopilación, registro, clasificación, asignación por área y preparación.</li> </ul> </li> </ul>	<p>No conocen las tres etapas de la cadena documental de la información</p> <p>Entrada, tratamiento documental, producto o salida de información.</p>

- 
- Tratamiento de las técnicas:
    - Sistematización de las sentencias, anonimizarían de la sentencia
    - Área de análisis.
  - Salida:
    - Bases de datos, publicaciones de revistas digitales.
- 

---

**Categoría Inducida: Normativas Nacionales, leyes nacionales y directrices internacionales para actividad del Centro de Documentación Especializado.**

---

Preguntas	Axiales	Emergentes
¿Qué normativas tomaron como base para crear un manual?	La Ley de Acceso a la Información Pública.  Normativa de la Corte de Cuentas de la República (Normas de control interno), Órgano Judicial y la ley orgánica judicial.	Normativa para la publicación de sentencias de manera pública Art. 224 Código civil y Mercantil
¿Conoce alguna normativa que contribuya a implementar el sistema de gestión de calidad?	No está sujeto a normativas como la ISO.  Informática tiene lineamientos de tecnologías	Informática tiene lineamientos de tecnologías
¿Conoce que son las normas ISO?	Solo conocen la organización ISO	Desconocimiento funcionamiento implementarlas

---

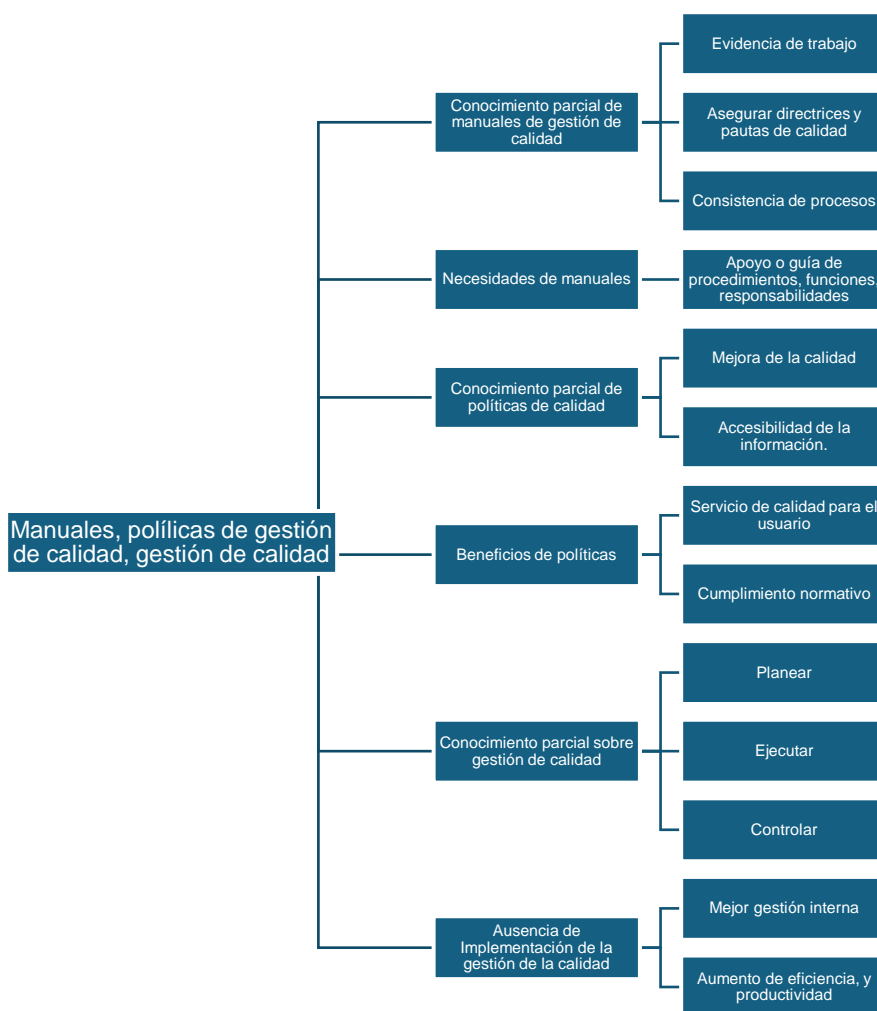
Mencione qué normas ISO aplica en su institución	No aplica	Solo implementan normativa nacional
¿Emplea normativas nacionales o internacionales para desarrollar sus procedimientos?	Normativa del órgano Judicial. Los procesos documentales.	solo mención sin explicación de cada una
<b>Categoría Inducida: Sistema de seguimiento y evaluación del desempeño del SGC.</b>		
Preguntas	Axiales	Emergentes
¿Aplican procesos de evaluación para sus procedimientos?	Informes mensuales, medición de cumplimiento y módulo informático de indicadores.	No conocen evaluación de desempeño Desconocen técnicas cualitativas y cuantitativas para la evaluación
¿Qué indicadores o pautas utilizan para evaluar sus procedimientos y cada cuánto son ejecutados?	Informes mensuales, medición de cumplimiento y módulo informático de indicadores.	Falta de conocimiento de indicadores de rendimiento.
¿Cómo manejan los resultados obtenidos mediante los procesos de evaluación?	Remisión a jefatura para revisión, verificación de cumplimiento de metas e identificar ajustes.	No existe una mesa o comité de mejora de continua.

## 4.4 Análisis Esquemas Catoriales

### 4.4.1 Esquema de Categoría 1 Manuales de Calidad, Políticas de Gestión de Calidad, Gestión de Calidad

**Figura 4**

*Subcategoría que representan el conocimiento respecto a manuales de gestión de calidad.*

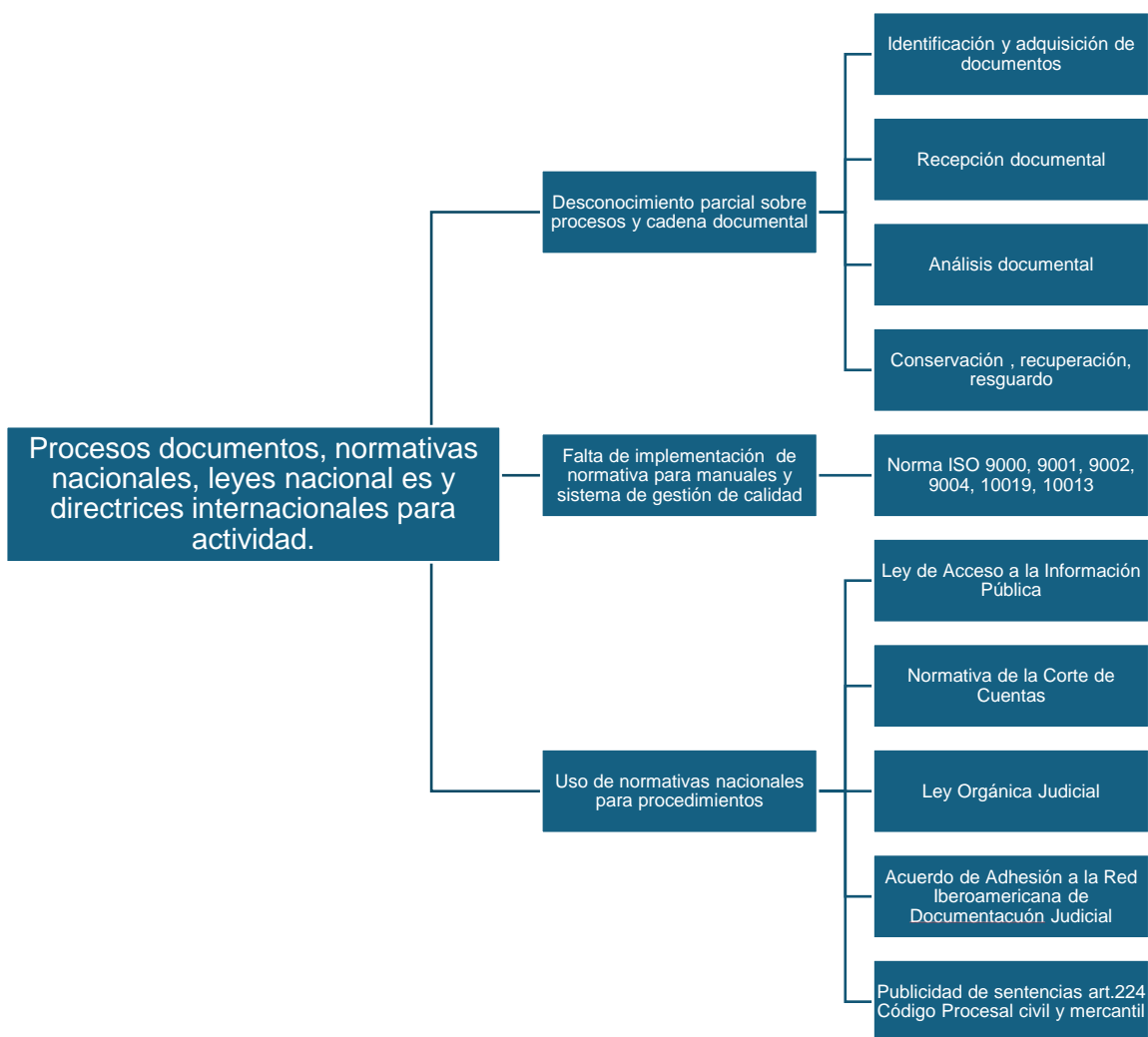


*Nota.* El esquema evidencia un conocimiento parcial de la funcionalidad de la gestión de la calidad, de las normativas ISO y de las políticas, pero no una experiencia práctica. Asimismo, se observa una conceptualización y una aplicación ambigua de los procesos documentales.

**4.4.2 Esquema de Categoría 2 Procesos Documentales, Normativas Nacionales, Leyes Nacionales, Directrices Internacionales para Actividad.**

**Figura 5**

*Subcategorías que muestran la falta de información precisa y ausencia de implementación de normativas de calidad.*

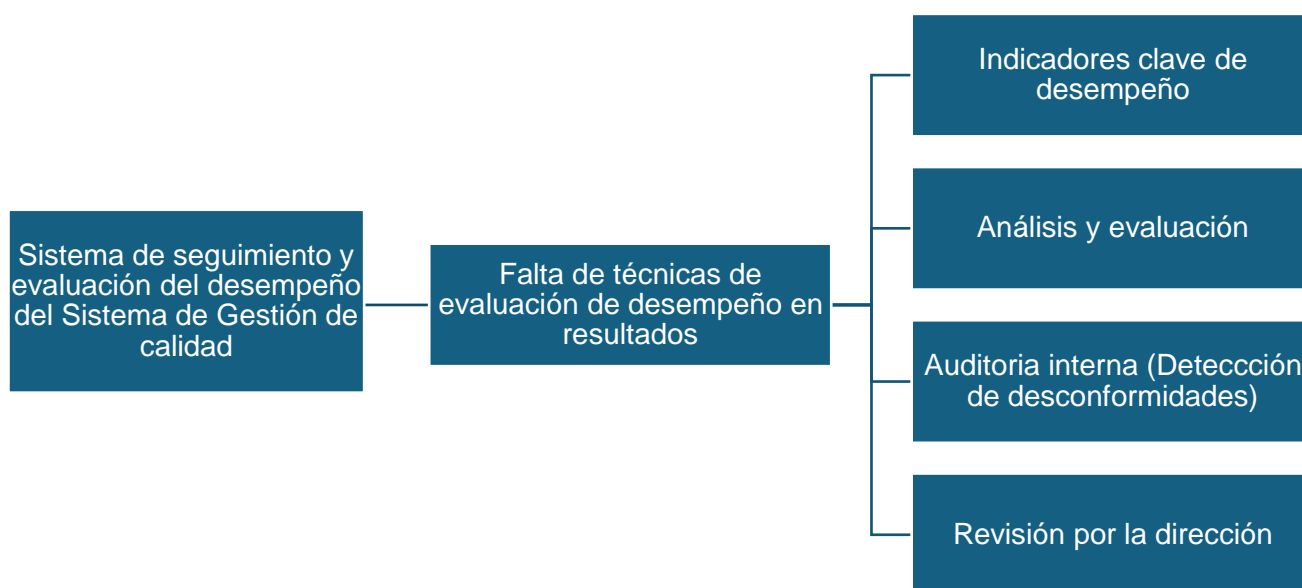


*Nota.* En el siguiente esquema, se observa que la institución carece de la implementación de las Normas ISO, por lo que solo utiliza normas internas y leyes nacionales.

#### 4.4.3 Esquema de Categoría 3 Sistema de Seguimiento y Evaluación del Desempeño del Sistema de Gestión de Calidad

**Figura 6**

Subcategorías que indican la falta de Sistemas de seguimiento de evaluación de desempeño.



*Nota.* Este esquema muestra la limitación de información respecto a un sistema de seguimiento que facilite la evaluación del desempeño de todas las actividades realizadas dentro del Centro de Documentación Especializado. Por lo tanto, no cuenta con indicadores claros que definan puntos clave para una evaluación objetiva, lo que les impide mantener una mejora continua de sus procesos.

## CAPÍTULO V DISCUSIÓN

La presente investigación se ha enfocado en identificar las necesidades y áreas críticas para el desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en la institución. Con el objetivo de mejorar la gestión documental y posicionar a la institución como líder en calidad, se han examinado varios aspectos clave relacionados con la gestión de la calidad, la aplicación de normativas ISO y la evaluación continua de los procesos documentales. A continuación, se presentan los principales hallazgos:

### 5.2 Principales Hallazgos

1. **Conocimiento Parcial y Aplicación Ambigua:** Se evidenció un conocimiento limitado y teórico sobre la gestión de la calidad, normativas ISO y políticas internas. A pesar de este conocimiento, no hay experiencia práctica en la aplicación de estas normativas, resultando en una conceptualización y aplicación ambigua de los procesos documentales.

2. **Ausencia de Normas ISO:** La institución actualmente no ha implementado las Normas ISO y opera solo con normas internas y leyes nacionales. Esta ausencia de Normas ISO impide la estandarización necesaria para la mejora continua y la gestión de calidad de los procesos documentales.

3. **Falta de Sistema de Seguimiento Eficaz:** Se identificó una carencia de un sistema de seguimiento que facilite la evaluación del desempeño de todas las actividades dentro del Centro de Documentación Especializado. La falta de indicadores claros y definidos impide una evaluación objetiva, lo que a su vez dificulta mantener una mejora continua de los procesos.

### 5.3 Conclusiones

La presente investigación y los resultados ha permitido identificar diversas áreas de mejora para el desarrollo e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en la institución. Los resultados revelan un conocimiento parcial y teórico sobre la gestión de la calidad, normativas ISO y políticas internas, sin evidencia de experiencia práctica en la aplicación de estas normativas. Asimismo, se observa que la institución se rige únicamente por normas internas y leyes nacionales, sin incorporar las Normas ISO, lo que limita su capacidad de estandarizar y mejorar continuamente sus procesos documentales. Además, la falta de un sistema de seguimiento con indicadores claros dificulta la evaluación objetiva del desempeño y la mejora continua.

Para posicionarse como líder en calidad, la institución debe abordar estas limitaciones mediante la elaboración de manuales detallados, la implementación de las Normas ISO y el establecimiento de un sistema de seguimiento y evaluación continua. Estos pasos no solo mejorarán la uniformidad y claridad de los procesos documentales, sino que también contribuirán a una gestión documental más eficiente y de alta calidad.

### 5.4 Recomendaciones

#### 1. Capacitación en Gestión de Calidad y Normas ISO:

Realizar talleres y cursos para el personal sobre gestión de la calidad y normativas ISO. Y fomentar la adquisición de experiencia práctica en la aplicación de estas normativas.

#### 2. Implementación de Normas ISO:

Comenzar el proceso de adopción de las Normas ISO, adecuándolas a las necesidades específicas de la institución.

Desarrollar una hoja de ruta para la implementación de estas normativas, incluyendo tiempos y responsables.

### **3. Elaboración de Manuales Detallados:**

Crear manuales detallados que describan los procesos documentales y procedimientos a seguir.

Asegurarse de que estos manuales estén accesibles para todo el personal y que se actualicen regularmente.

### **4. Sistema de Seguimiento y Evaluación Continua:**

Establecer un sistema de indicadores claros y definidos que permita evaluar objetivamente el desempeño de las actividades documentales.

Implementar herramientas de seguimiento y evaluación continua para monitorear el progreso y realizar mejoras constantes.

### **5. Mejora de Procesos Documentales:**

Revisar y optimizar los procesos documentales existentes para asegurar su uniformidad y eficacia.

Promover la colaboración entre departamentos para compartir mejores prácticas y mantener la coherencia en la gestión documental.

### **6. Auditorías Internas y Externas:**

Realizar auditorías periódicas, tanto internas como externas, para evaluar el cumplimiento de las Normas ISO y otros estándares de calidad.

Utilizar los resultados de estas auditorías para identificar áreas de mejora y planificar acciones correctivas.

## 6. Anexos

### Anexo 1 Carta de Solicitud de ejecución de investigación en Centro de Documentación especializado.



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE LETRAS  
LICENCIATURA EN BIBLIOTECONOMÍA Y GESTIÓN DE  
LA INFORMACIÓN



Ciudad Universitaria, 16 de mayo de 2024.


[Redacted]  
Jefa responsable/ Coordinador  
[Redacted]


Reciban un cordial saludo de la Coordinación de las Carreras de Bibliotecología Adscritas al de Departamento de Letras, Facultad de Ciencias y Humanidades de la Universidad de El Salvador.

El motivo de la presente es solicitar sus buenos oficios para el apoyo de ambos para que los/as estudiantes: Allan García y Nimrod Girón, egresados de la Licenciatura en Biblioteconomía y Gestión de la Información, puedan desarrollar su trabajo de investigación en el marco del desarrollo del "Curso de Especialización de Gestión de Calidad: Desarrollo de Manuales y Políticas para las Unidades de Información", en la institución que ustedes lideran; dicho trabajo de investigación consiste en la elaboración de manuales y políticas para unidades de información.

No omito manifestar que la investigación es de carácter académico y que toda la información se manejará de manera confidencial.

Esperando una respuesta a esta petición, me despido de ustedes no sin antes agradecer su amable atención.

  
Mtra. Gloria Quintanilla Cartagena  
Responsable Curso de especializac

  
Lic. Jesús Macala Padilla  
Coordinador de las  
Carreras: Técnico en  
Bibliotecología.  
Licenciatura en  
Biblioteconomía y  
Gestión de la Información



21 MAY 2024

Hartín Hernández



## Anexo 2 Instrumentos de recolección de datos

### Formato de Guía de Observación

**Objetivo:** Llevar a cabo una observación directa no participativa en el entorno de trabajo para determinar si se cumplen los lineamientos establecidos en el manual de procedimientos. Se evaluará la implementación de los procesos documentales, así como su conformidad con las directrices de la Norma ISO 9000:2000 y las normativas nacionales aplicables. Esta observación tiene como propósito identificar la homogeneidad y eficacia de los procesos documentales en la organización.

**INDICACIONES:** Marca con un check si cumple o no con cada paso del procedimiento.

**Nombre del observador:**

INFORMACIÓN GENERAL:	
Procedimiento	
Objetivo	
Secciones involucradas	

PASO	EJECUTOR	DESCRIPCIÓN DEL PASO	¿Cumple con los pasos? Sí/No		Comentarios
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**  
**DEPARTAMENTO DE LETRAS Y BIBLIOTECOLOGÍA**

**Formato de Guía de Entrevista:**

**“GESTIÓN DE CALIDAD, DESARROLLO DE MANUALES Y POLÍTICAS  
PARA LOS CENTROS DE DOCUMENTACIÓN”**

**Objetivo:** Recolectar información que contribuya al análisis del conocimiento sobre gestión de calidad y manuales y políticas que desarrollan en el centro de documentación.

**Uso de la información:** La información proporcionada por el entrevistado será utilizada por los estudiantes únicamente para fines de la investigación académica.

**Entrevistado:** \_\_\_\_\_

**Entrevistador:** \_\_\_\_\_

**Lugar:** \_\_\_\_\_

**Hora de inicio:** \_\_\_\_\_ **Hora de finalización:** \_\_\_\_\_

**Desarrollo de la entrevista:**

¿Qué entiende por manuales de procedimientos?

¿Por qué cree que es necesario la creación de manuales?

¿Qué normativas tomaron como base para crear un manual?

¿Qué conocimientos tiene sobre políticas?

En base a su respuesta anterior, qué función o funciones cree que ejercería las políticas en su institución

¿Qué beneficios tendría la institución al implementar políticas de gestión de calidad?

¿Qué concepto maneja sobre la gestión de calidad?

¿Cómo implementa la institución la gestión de calidad?

¿Qué ventajas ofrece un sistema de gestión de calidad?

¿Conoce alguna normativa que contribuya a implementar el sistema de gestión de calidad?

¿Qué son procesos documentales?

¿Qué procesos documentales aplican en el centro de documentación?

Si aplica procesos documentales ¿Cuáles son los pasos que ejecutan para su realización?

¿Conoce qué son las normas ISO?

Mencione qué normas ISO aplica en su institución

¿Emplea normativas nacionales o internacionales para desarrollar sus procedimientos?

Si utiliza normativas nacionales o internacionales, detalle cuáles son

¿Aplican procesos de evaluación para sus procedimientos?

¿Qué indicadores o pautas utilizan para evaluar sus procedimientos y cada cuánto son ejecutados?

¿Cómo manejan los resultados obtenidos mediante los procesos de evaluación?

**Anexo 3 Diagnóstico Institucional**

**Universidad De El Salvador**  
**Facultad de Ciencias y Humanidades**  
**Departamento de Letras**  
**Biblioteconomía y Gestión de la Información**

**Integrantes:**

**Nimrod Edgardo Girón Aguilar** **GA16066**

**Allan Alberto García Martínez** **GM18071**

**Curso de especialización:**

**Gestión de calidad, desarrollo de manuales y políticas para las unidades de  
información**

**Mtra. Gloria Quintanilla Cartagena**

<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>77</b>
<b>1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL .....</b>	<b>77</b>
1.1. GENERALIDADES DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN ESPECIALIZADO .....	77
1.1.1. <i>Historia</i> .....	77
1.1.2. <i>Misión</i> .....	78
1.1.3. <i>Visión:</i> .....	78
1.1.4. <i>Valores:</i> .....	78
1.1.5 <i>Objetivo de la Institución.</i> .....	79
1.2 DIAGNÓSTICO AL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN ESPECIALIZADO .....	79
1.2.1 <i>Organigrama del Centro de Documentación Especializado</i> .....	79
1.2.1 <i>Base Legal.</i> .....	80
1.2.2 <i>Organización de la Institución</i> .....	80
1.2.2.1 <i>Manuales de la Institución.</i> .....	81
1.2.2.2 <i>Manual de Organización</i> .....	81
1.2.2.3 <i>Manual de Descripción de Puestos</i> .....	82
1.2.2.4 <i>Manual de Procedimientos</i> .....	84
1.2.2.4.1 <i>Lista de Procedimientos.</i> .....	84
<b>2. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....</b>	<b>84</b>
<b>3.FODA INSTITUCIONAL .....</b>	<b>86</b>
<b>4. EVALUACIÓN DE PROCESOS Y SISTEMAS.....</b>	<b>94</b>
4.1. ACTUALIZACIÓN DE PROCESOS .....	94
4.1.1 <i>Procesos estratégicos:</i> .....	95
4.1.2 <i>Procesos fundamentales:</i> .....	95
4.1.3 <i>Procesos de soporte:</i> .....	95
4.2. EVALUACIÓN PERMANENTE .....	96

<b>5. RECOMENDACIONES Y PLAN DE ACCIÓN .....</b>	<b>97</b>
5.1. PLAN DE ACCIÓN .....	97
5.1.1 <i>Enfoque al personal, seguridad y Salud ocupacional e infraestructura .....</i>	<i>97</i>
5.1.2 <i>Planes, Políticas de resguardo y Prevención de riesgos y Salud ocupacional.....</i>	<i>98</i>
5.1.3 <i>Marketing y Publicidad, Enfoque al Cliente, Unidades de Información Inclusivas y la</i>	
<i>Accesibilidad.....</i>	<i>99</i>
5.1.3.1 <i>Marketing y publicidad.....</i>	<i>100</i>
5.1.3.2 <i>Uso de los servicios.....</i>	<i>100</i>
5.1.3.3 <i>Imagen y percepción.....</i>	<i>100</i>
5.1.3.4 <i>Satisfacción del usuario.....</i>	<i>100</i>
5.1.3.5 <i>Participación de la comunidad.....</i>	<i>101</i>
5.1.4 <i>Formación de usuarios.....</i>	<i>101</i>
5.2. RECOMENDACIONES .....	102
5.2.1 <i>Conservación e importancia de Medio ambiente en las bibliotecas .....</i>	<i>102</i>

## **Marco Teórico**

### **1. Análisis de la situación actual**

#### **1.1. Generalidades del Centro de Documentación Especializado**

##### **1.1.1. Historia.**

Dentro del acuerdo del pleno 90 (2023)<sup>xxxix</sup> nos detallan que su creación fue con el acuerdo del pleno No. 724 (1997) se nombró Centro de Especializado. “Las Cortes Supremas de Justicia, presentes en Seminario celebrado en San Sebastián, España, en octubre del año dos mil, estimaron conveniente la creación de la Red Iberoamericana de Documentación Judicial (IBERIUS):

Que para una interconexión sostenible de la Red, es requisito indispensable contar con una unidad especializada en la recopilación, clasificación y registro de la información jurídica, por lo tanto es necesario reestructurar el Centro de Especializado de esta Corte, a fin de que pueda, con nuevas tecnologías, convertirse en un Centro de Documentación Especializado para el fortalecimiento de la calidad de decisiones judiciales y la mejor formación de los Magistrados y Jueces del Órgano Judicial.--- POR TANTO:--- La Corte Suprema de Justicia, en uso de sus facultades constitucionales, ACUERDA:--- a) Convertir el Centro de Jurisprudencia, creado por Acuerdo No. 724 de esta Corte, de fecha veintisiete de noviembre de mil novecientos noventa y siete, en Centro de Documentación Especializado, como una Unidad Especializada dependiente de la Secretaría General, encargada de sistematizar, gestionar y procesar la información jurídica procedente de fuentes diversas y ubicadas en distintos países que, integrado en

estructuras con vocación de permanencia, permita recopilar, no solo las resoluciones dictadas por los distintos tribunales, sino actuar como vehículo de transmisión de los contenidos propios en materia de legislación, jurisprudencia y doctrina legal” (Corte Suprema de Justicia, 200, p. 1).xl

Luego en el año 2001 se le denominó Centro de Documentación Especializado, con dependencia de la Secretaría General de la Corte Suprema de Justicia, dependiendo de la Secretaría, pero fácticamente siempre depende de la Gerencia General de Asunto Jurídicos hasta el año 2017 que empezó a depender de la Dirección de Servicios Técnico-Judiciales.

En el año 2023, con la novena sesión de corte plena del 7/12, se aprueba el cambio de nombre a Centro de Documentación Especializado Judicial.

#### ***1.1.2. Misión.***

Divulgar los criterios jurisprudenciales y las sentencias emitidas por la Corte en Pleno, Salas, Cámaras y Tribunales; así como también de leyes, decretos, reglamentos, ordenanzas e instrumentos internacionales, hacia la comunidad jurídica nacional e internacional, respetando los valores de transparencia e imparcialidad, mediante un personal comprometido y con herramientas de calidad.

#### ***1.1.3. Visión:***

Incrementar el acceso de la comunidad en general a la información jurisprudencial y legal con la finalidad de contribuir al fortalecimiento del Estado de Derecho

#### ***1.1.4. Valores:***

- Transparencia
- Imparcialidad
- Verdad

- Responsabilidad
- Rapidez
- Ética
- Calidad

### 1.1.5 Objetivo de la Institución.

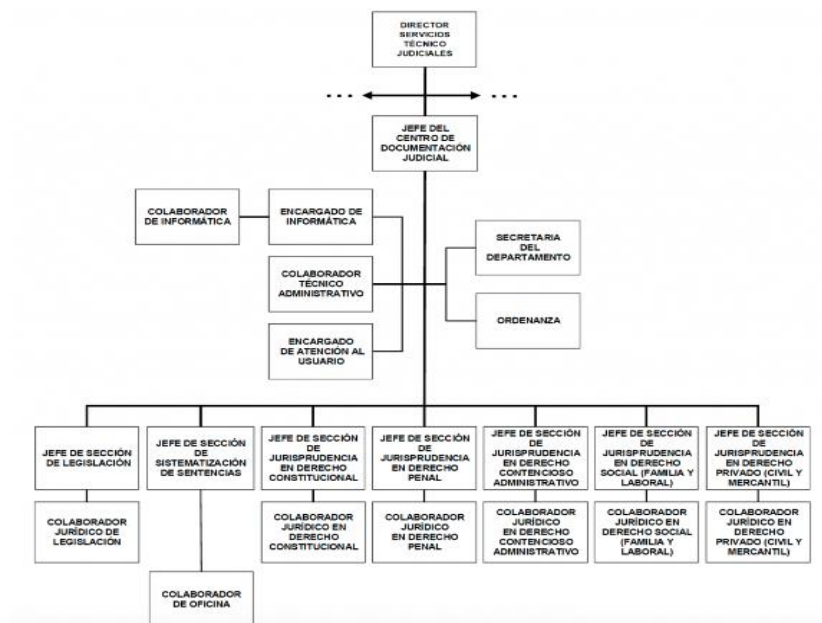
Tiene como fin primordial facilitar el acceso de los funcionarios y empleados del Órgano Judicial, de la comunidad jurídica y de ciudadanos en general, a la información jurisprudencial, colaborar en la labor de autocrítica de las entidades juzgadoras y en la correcta interpretación e integración de las leyes, con la finalidad de contribuir al fortalecimiento del Estado de Derecho.

## 1.2 Diagnóstico al Centro de Documentación Especializado

### 1.2.1 Organigrama del Centro de Documentación Especializado

**Figura 7**

*Organigrama de Centro de Documentación.*



*Nota.* Organigrama, Centro de Documentación Especializado, (2024)<sup>xli</sup>, Fuente:

<https://www.csj.gob.sv/centro-de-documentacion-judicial-3/>

### ***1.2.1 Base Legal.***

2        **El Acuerdo N°. 724.** con fecha 27 de noviembre de 1997, dictaminó la creación del Centro de Jurisprudencia. No obstante, casi cuatro años después, el Acuerdo Judicial con fecha 22 y 23 de febrero del año 2001, N° 50-Bis y N.º 51-Bis establece la creación del Centro de Documentación Especializado

3        **Adhesión a la Red Iberoamericana de Documentación Judicial.** con fecha 08 de febrero de 2001, por considerarse “un instrumento idóneo para lograr la fluidez de la información jurídica y como vehículo de comunicación.

4        **Publicidad de la Sentencia. El artículo 224 del nuevo Código Procesal Civil y Mercantil,** indica que una vez que la sentencia o auto que pone fin al proceso haya sido notificado efectivamente a las partes, se procederá a darles la publicidad y difusión procedente conforme al ordenamiento jurídico. También indica que la Corte Suprema de Justicia será la encargada de garantizar el conocimiento de la jurisprudencia dictada por la Sala Civil de la misma y de los tribunales de segunda instancia. En su caso, la publicidad y difusión se harán sin perjuicio del respeto a la garantía de la identidad de las partes.

5        **Ley de Acceso a la Información Pública.** entró en vigencia en el año 2012, dentro de la ley se estipula en su artículo 13, que la información oficiosa que debe publicar el Órgano Judicial es de carácter público, entre las que señala: la sistematización de la jurisprudencia y la legislación actualizada.

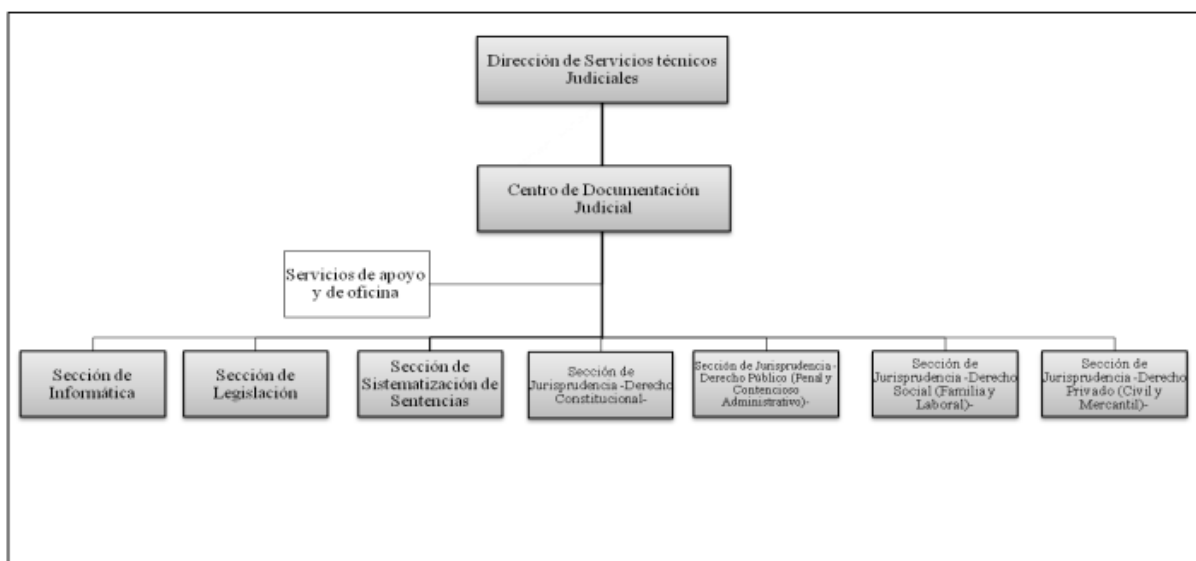
### ***1.2.2 Organización de la Institución***

**1.2.2.1 Manuales de la Institución.** El Centro de Documentación Especializado denota su estructura en sus manuales administrativos, que se desglosan de la siguiente manera:

**1.2.2.2 Manual de Organización.** Expone con detalle los objetivos, estructura organizativa y funciones del Departamento, muestra la jerarquía, los grados de autoridad y responsabilidad, las funciones, y las relaciones (internas y externas) de las unidades orgánicas del CDE (Corte Suprema de Justicia, 2014, p. 6).<sup>xlii</sup>

### Figura 8

*Organigrama de estructura de la Organización.*



*Nota.* El organigrama se visualiza la estructura jerárquica organizacional.

#### ***Funciones Generales.***

- Recopilar y analizar la jurisprudencia emitida por Corte Plena, Salas, Cámaras de Segunda Instancia y Tribunales de Sentencia.
- Facilitar la información jurisprudencial a las entidades o personas que la soliciten.
- Actualizar la información jurisprudencial y doctrinas en la página Web del Centro de Documentación Especializado.

- Elaborar la revista de jurisprudencia.
- Clasificar, analizar y depurar Diarios Oficiales para incorporarlos al sistema informático jurídico y publicarlo en la página Web del Centro de Documentación Especializado.

**1.2.2.3 Manual de Descripción de Puestos.** “Muestra el recurso humano o puestos de trabajo que componen cada una de las secciones del CDE, señalando su título, naturaleza, relaciones jerárquicas, requisitos, características personales requeridas, actividades y responsabilidades” (Corte Suprema de Justicia, 2014, p. 6).

**Recursos Humanos.**

1. Jefe(a) del Centro de Documentación Especializado.
2. Coordinadores(as) de Sección:
3. Coordinador(a) de la Sección de Informática.
4. Coordinador(a) de la Sección de Legislación.
5. Coordinador(a) de la Sección de Sistematización de Sentencias.
6. Coordinador(a) de la Sección de Jurisprudencia (Derecho constitucional, público, penal, social y privado).

**Colaboradores(as) jurídicos de Secciones:**

7. Colaborador(a) jurídico(a) de la Sección de Jurisprudencia.
8. Colaborador(a) jurídico(a) de la Sección de Legislación.
9. Encargado(a) de atención al usuario.
10. Colaboradores(as) técnicos de Secciones:
11. Colaborador(a) de la Sección de Informática.

**Personal de Sección de apoyo y de oficina:**

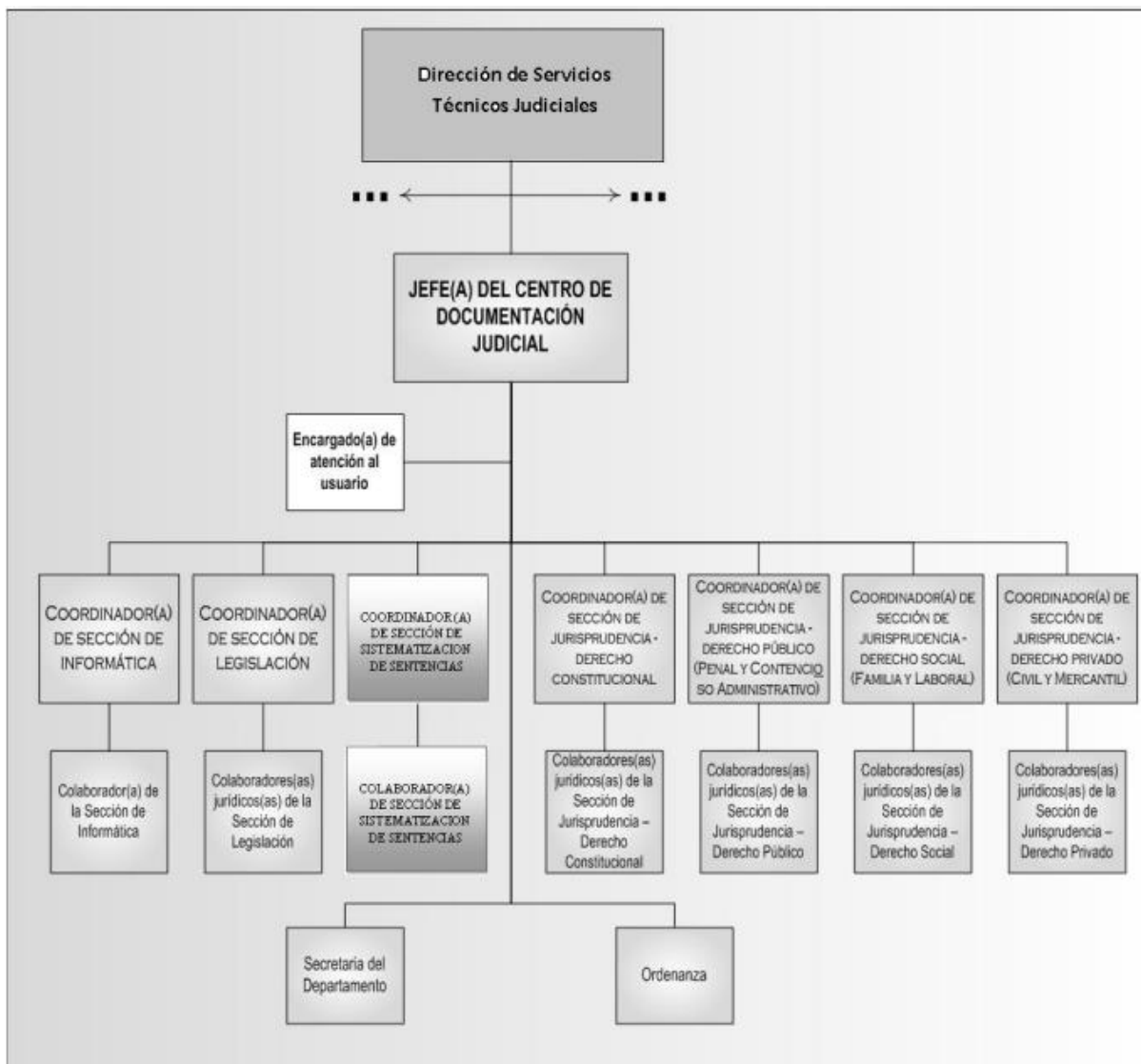
12. Colaborador(a) de la Sección de Sistematización de Sentencias.

13. Secretaria del Departamento.

14. Ordenanza

**Figura 9**

*Organigrama de descripción de puestos de la organización.*



*Nota.* Se presenta el organigrama de la descripción de puestos dentro de institución

**1.2.2.4 Manual de Procedimientos.** “Registra la forma de realizar las tareas o maneras de operar, con el fin de guiar el trabajo del recurso humano del CDE” (Corte Suprema de Justicia, 2014, p. 6)xlili.

**1.2.2.4.1 Lista de Procedimientos.** Se mencionan de manera breve los procedimientos del Centro de Documentación especializado.

1. Atención de consultas in situ o telefónicas
2. Actualización de bases de datos.
3. Agregar términos al índice temático.
4. Requisición mensual de papelería.
5. Distribución de CD`s con jurisprudencia y legislación.
6. Reproducción de documentos.
7. Elaboración de revista de líneas jurisprudenciales.
8. Elaboración de revista de jurisprudencia constitucional.
9. Mecanismo de control para la recepción de la revista de jurisprudencia contratada a través de licitación.
10. Recopilación, recepción, confrontado y sistematización de sentencias.
11. Análisis y publicación de sentencias en la Web.
12. Recopilación, actualización y publicación de legislación e instrumentos internacionales.

## **2. Identificación del problema**

Dentro del Centro de Documentación Especializado nos encontramos con los siguientes inconvenientes:

- Hay áreas donde sus divisiones se encuentran construidas con tablas rocas, por ende, podrían convertirse en un riesgo ante sismos.
- No cuentan con políticas ambientales, aunque poseen iniciativas como documentos digitales para utilizar menos papel y la clasificación de la basura.
- Ausencia de manuales o normativas para la prevención de riesgos para guardar la seguridad del personal, como también falta de señalización de emergencia.
- No se encontró señalización, rutas de acceso o políticas para usuarios con necesidades especiales.
- Modificaciones, cambios o capacitaciones están sujetos a aprobaciones por superiores.
- Escases de personal en áreas específicas.
- Carencia de políticas de mejora continua, de control de procedimiento y calidad institucional.
- No poseen análisis bibliométricos a revistas y artículos.
- No realizan programas ALFIN.
- Por otro lado, la institución tiene las siguientes oportunidades:
- Se está trabajando en la actualización de los manuales administrativos, donde se denota los puestos de trabajo y procedimiento de estos.
- Ven como una oportunidad poder implementar la inteligencia artificial para atención de usuarios, mediante consultas frecuentes.
- Tienen como proyecto la promoción de la institución, por medio de redes sociales para dar a conocer los servicios que ofrece el Centro de Documentación Especializado.

### 3. FODA Institucional

**Tabla 4**

*FODA Aplicado en el Centro de Documentación Especializado.*

Aspectos analizados	Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Medio ambiente	Cuentan con la cultura de separación de desechos sólidos.  Reducción de uso de papel y acumulación de documentos  realizan transferencias documentales.		Las divisiones de las áreas están hechas de material tabla roca haciendo propensos y vulnerables a los sismos y terremotos  No cuentan con programas de apoyo al medio ambiente	

---

		Falta de política ambiental	
Salud y Seguridad Laboral	Existencia de una Dirección de seguridad y salud ocupacional	Falta de reglamentos, normas, manuales o planes acción y prevención de riesgos que guarden la seguridad del personal	Ruido de tránsito de vehículos
	Salidas de emergencia		Contaminación externa
	Gradas con cintas antideslizantes.	Falta de evaluación de riesgos de forma periódica.	
	Clínicas privadas para empleados		
	Prestaciones laborales	Falta señalización y orientación de	

---

---

	El ambiente de trabajo se mantiene en silencio interno.	prevención de riesgos  Nulo conocimiento de la Ley de Seguridad Laboral y ocupacional.
Seguridad Social	Ascensores facilitan el acceso a los distintos niveles  Acceso de rampas al ingreso del recinto.  Clínica para personal	Falta de señalización para usuarios con necesidades especiales.  Falta de proyectos o programas de inclusión  No cuentan con políticas de

---

---

protección de  
personas con  
discapacidad.

Accesibilidad  
de señalización  
para personas  
con necesidades  
especiales en el  
interior del  
edificio.

Políticas de  
prevención de  
incendios.

Capacitaciones  
de equipos de  
seguridad. y  
prevención de  
desastres.

---

---

			Implementación de equipos de extinguidores de incendios.	
Administrativo	Establecimiento de estrategias y funciones tanto del departamento como de la unidad.  Organigramas ordenados de forma jerárquica en ámbitos de funciones, puestos y procedimientos como sus manuales.	Actualización de manuales administrativos, puestos de trabajo y de procedimientos	No se cuenta la existencia de políticas y normativas internas  Modificaciones y cambios deben ser aprobados por sus superiores.  Poca posibilidad de capacitaciones constantes específicas.	Cambio de leyes afectan el flujo y carga laboral.  Entrega tardía de sentencias por parte de los tribunales y juzgados.  Afecta la eficiencia continua en el flujo de trabajo.

---

---

Personal idóneo  
para el puesto de  
trabajo.

Capacitaciones  
constantes en  
otros ámbitos  
sociales

Falta de  
personal de  
colaboradores  
en áreas de alta  
carga de  
trabajo.

Falta de  
políticas de  
género

---

Dirección  
estratégica

Políticas de  
mejora  
continuas

Políticas de  
control de  
procedimientos.

---

---

			Política de calidad institucional
Servicios	Procedimientos están automatizados cuentan con un reporte estadístico de servicios brindados.  El tiempo para publicar la información es de forma inmediata.  Equipo tecnológico actual (usan un	Implementar a futuro la inteligencia artificial para consultas de información de los usuarios.	Falta de políticas para establecer las pautas para desarrollar un proceso de calidad.

---

---

escáner especial  
con OCR para  
documentos)

Sistema de  
gestión de flujo  
de trabajo. Entre  
otros sistemas.

Realizan  
backups de  
información y  
Sistemas de  
seguridad contra  
ciberataques.

---

Estudio y formación de usuarios	Manejan estadísticas de usuarios	Proyecto de difusión en medios de redes sociales para la promoción de la institución.	Sin canales de sugerencias de los usuarios.  Falta de acercamientos
---------------------------------------	--	--	--

---

---

Google Analytics.	con usuarios de forma indirecta.
La atención al usuario es ágil.	Sin análisis bibliométricos a revistas y artículos doctrinales.
	Falta de Programas ALFIN

---

#### 4. Evaluación de procesos y sistemas

##### 4.1. Actualización de procesos

Entendemos proceso como un conglomerado de actividades que conviven entre sí para proporcionar un elemento nuevo.

La ISO 9001 (2015)<sup>xliv</sup> nos dice que, es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados con un valor añadido (expresa lo que hay que hacer y para quién), por lo tanto, los procesos no deben estancarse, esto nos ayudará a adaptarse constantemente a las exigencias de los usuarios quienes dictamina la calidad y consume el resultado de ese conjunto de procesos que ofrece los centros de documentación.

Balagué Mola, N. (2002)<sup>xlv</sup>, hace mención de los tres tipos de procesos que se definen de la forma siguiente:

#### ***4.1.1 Procesos estratégicos:***

Son aquellos que están en relación muy directa con la misión y la visión de la entidad, proporcionan directrices a todos los demás procesos, y son desarrollados por personas de alto nivel en la organización. (Por ejemplo: planificación estratégica, evaluación de indicadores).

#### ***4.1.2 Procesos fundamentales:***

Son procesos que atraviesan muchas funciones, tienen impacto en el cliente final creando valor para éste, están relacionados con los objetivos del centro y desarrollan sus capacidades. (Por ejemplo: proceso técnico de los documentos)

#### ***4.1.3 Procesos de soporte:***

Dan apoyo a los procesos fundamentales, normalmente están dentro de una función y sus clientes son internos. (Por ejemplo: formación de personal, mantenimiento).

Arguedas, A. M. (1983)<sup>xlvi</sup>, nos da unos puntos importantes de los centros de documentación, entre los que menciona: Agilidad y dinamismo, permiten la vinculación con redes internacionales en campos de interés específico de cada institución y que se exige de ellos un tratamiento y un servicio sumamente serio.

Con los puntos anteriores, vemos que la actualización de los procesos es muy importante, ya que contribuye a brindemos servicios de calidad a los usuarios. , la Norma ISO 9001 (2015)<sup>xlvii</sup> plantea que la mejora continua de nuestros servicios:

Incrementa la probabilidad de aumentar la satisfacción de los clientes y de otras partes interesadas. La información proveniente de los clientes y otras partes interesadas, las auditorías, y la revisión del sistema gestión de calidad pueden utilizarse para identificar oportunidades para la mejora. Analizar y evaluar la situación para identificar áreas para la mejora; establecer objetivos para la mejora; buscar, evaluar e implementar posibles soluciones son acciones destinadas a la mejora.

#### **4.2. Evaluación permanente**

La evaluación permanente es sinónimo de control, y se puede definir como la función gerencial que permite completar el ciclo administrativo al medir y rectificar (regular) las acciones emprendidas por una organización, de modo que se asegure el correcto desarrollo de los planes elaborados para su consecución. Evaluar consiste en comparar lo que es con lo que debería ser. (Gavilán, C. M., 2008, p.8)<sup>xlviii</sup>

Este mismo autor también nos plantea que los objetivos principales de cualquier proyecto de evaluación son tres, el primero es dar la máxima calidad en los servicios, el siguiente punto es examinar y analizar los programas actuales y por último planificar el futuro de los servicios. Por lo cual, una evaluación permanente nos permitirá el mejor aprovechamiento de los recursos con los que cuenta el centro de documentación, al igual nos brinda una retroalimentación organizativa para una mejor gestión, que otorgue la optimización de la calidad de nuestros servicios y se amolden a los objetivos y fines de la institución. En consecuencia, la evaluación permanente necesita de un seguimiento y mejora continua y para esto Balagué Mola, N. (2002)<sup>xlix</sup> indica que se realizarán las siguientes actividades:

Realización de auditorías internas, como herramienta para encontrar posibles desviaciones y también para mejorar el sistema.

Ejecución de acciones correctoras y preventivas, como consecuencia de las desviaciones encontradas en las auditorías internas y en el día a día de la empresa.

Revisión del sistema por la dirección. Para ello se utilizarán como datos de partida, entre otros, los derivados de la ejecución de acciones correctoras y de las auditorías internas.

Realización de planes de formación continuada para el personal involucrado en tareas que puedan afectar a la calidad.

## **5. Recomendaciones y plan de acción**

### **5.1. Plan de acción**

Retomando los aspectos de nuestra matriz FODA se presentan las propuestas para suplir las debilidades y oportunidades encontradas de la organización, teniendo una fundamentación en los enfoques del Sistema de Gestión de la Calidad.

#### ***5.1.1 Enfoque al personal, seguridad y Salud ocupacional e infraestructura***

El personal de la organización es la base fundamental del mejor desarrollo organizacional es por ello que se recomienda un lugar de trabajo en donde pueda realizar actividades de manera armonioso y un clima agradable así podremos brindar de manera individual por cada empleado los resultados eficientes y eficaces que se esperan en sus procesos en conjunto con toda la organización por lo cual hay que tomar importancia elementos al momento de la construcción de estos recintos según la seguridad de la infraestructura.

Edificios en la Ley general de prevención de riesgos en lugares de trabajo (2011)<sup>1</sup> nos mencionan los siguientes requisitos:

los recintos deberán tener los requisitos correctos en las cuales se mencionan algunas como: las entradas y salidas; sistemas de iluminación y ventilación; pisos y paredes, techos impermeables, el espacio suficiente entre cada puesto de trabajo también otros

aspectos procuran resguardar al personal ante el ruido exterior que interfieran en el desarrollo de las actividades de trabajo a fin de permitir que se desarrollen las actividades productivas.

En otro aporte podemos encontrar según el autor Simonet, Julio (1998)<sup>li</sup> nos comparten recomendaciones para la construcción de edificios para bibliotecas y Archivos y su importancia la ubicación del lugar y las áreas de la organización nos recomienda que:

El recinto este en la próximo a los centros administrativos evitando la dificultad de consulta de los investigadores procurando la separación y distribución de los diferentes espacios tales como: área reservada (zona de trabajo) y área pública (salas de consulta, mesas de lectura, etc. y área privada (oficinas de Dirección y subdirección, administración. Salas de reunión).

### ***5.1.2 Planes, Políticas de resguardo y Prevención de riesgos y Salud ocupacional.***

En el Todo lugar de trabajo definir y detallar a fondo identificando todos aquellos riesgos y desastres que se pueden presentar con posterioridad y afectar a nuestro personal Por lo que regula la aplicación de la Ley general de prevención de riesgos nos presenta todos los aspectos que deben tomar en cuenta para la creación de planes y políticas para prevención de riesgos y emergencias. Efectuando a través de un sistema de señalización de seguridad que sea visible y de comprensión general. De igual manera, deberán tener las facilidades para la evacuación de las personas en caso de emergencia, tales como salidas alternas en proporción al número de trabajadores, pasillos suficientemente amplios y libres de obstáculos, áreas bien señalizadas. (Reglamento de Ley general de prevención de riesgos. 2011)<sup>liii</sup>

### ***5.1.3 Marketing y Publicidad, Enfoque al Cliente, Unidades de Información Inclusivas y la Accesibilidad.***

Es importante que debemos conseguir la satisfacción a la necesidad de información de nuestros servicios, sean para diferentes tipos de usuarios, por lo cual no debemos de dejar de lado a los usuarios especiales haciendo cambios a estos o agregar nuevos servicios y adecuarlos a ellos. Dentro de los Servicios inclusivos, en la Normativa Técnica de Accesibilidad (2014)<sup>liii</sup> nos presenta que el aspecto de comunicación de nuestros servicios debe ser a través de personas intérpretes, calificados y especializados en ámbito judicial. Además, que las instituciones faciliten la introducción equipos tecnológicos como computadoras con sistema de audio lectura y teclado con sistema braille con asistente de ayuda por voz para personas no videntes, así mismos teléfonos, medios televisivos con sistemas de descodificación (subtítulos); sistemas de alarmas, timbres y señales luminosas dentro de los edificios públicos y privados para personas sordas.

De Cultura Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria (2008)<sup>liv</sup> nos presenta la importancia de tener espacios y servicios para nuestros usuarios especiales dando el cumplimiento partiendo en un aspecto de la accesibilidad a la información y conocimiento desde ámbitos físicos, sociales, culturales y de comportamiento. Cumpliendo que los lugares, entornos, procesos y servicios sean Normalizados, Accesibles y Diseños universales para el uso específicos para personas con discapacidad es decir designar un espacio con las facultades y características necesarias para su uso sin la importancia de las características físicas y sensoriales o intelectuales.

También en nuestro país la accesibilidad es de mucha importancia que dentro de la Normativa Técnica de Accesibilidad Urbanística, Arquitectónica, Transporte y Comunicaciones (2014)<sup>lv</sup> de la población con discapacidades debe de disponer en diseñar y crear vías de

circulación, puertas, pisos podo táctil, escaleras, pasamanos, ascensores, servicios sanitarios y puestos de trabajo, deben estar acondicionados para personas con discapacidad estén adecuadas para la población y puedan hacer uso de los servicios e instalaciones.

**5.1.3.1 Marketing y publicidad.** Según Fernández Marcial, V. (2004).<sup>lvi</sup> Las bibliotecas, como instituciones dedicadas a la gestión y difusión del conocimiento, enfrentan un panorama complejo en la era digital. La competencia por la atención del usuario se intensifica, y la percepción tradicional de la biblioteca como un espacio estático y pasivo se vuelve cada vez más obsoleta. En este contexto, la implementación de estrategias de marketing se presenta como un factor crucial para asegurar la supervivencia y el desarrollo de las bibliotecas.

El marketing en bibliotecas no se limita a la promoción de servicios, sino que implica un enfoque integral para comprender las necesidades del usuario, construir una imagen atractiva y fortalecer la relación entre la biblioteca y su comunidad. La investigación en este campo busca analizar el impacto del marketing en diferentes aspectos de la gestión bibliotecaria, incluyendo:

**5.1.3.2 Uso de los servicios.** El marketing puede contribuir a aumentar la utilización de los servicios bibliotecarios, tanto tradicionales como digitales, al comunicar de forma efectiva su oferta y beneficios.

**5.1.3.3 Imagen y percepción.** La aplicación de estrategias de marketing puede mejorar la imagen de la biblioteca, transformándola en un espacio dinámico, innovador y relevante para la comunidad.

**5.1.3.4 Satisfacción del usuario.** El marketing permite a la biblioteca comprender las necesidades y expectativas del usuario, adaptando sus servicios y productos para satisfacerlas de forma eficiente.

**5.1.3.5 Participación de la comunidad.** El marketing puede fortalecer la relación entre la biblioteca y su comunidad, creando un sentido de pertenencia y fomentando la participación en eventos, programas y actividades.

El marketing es una herramienta esencial para que las bibliotecas puedan adaptarse a las necesidades de la sociedad actual y cumplir con su misión de proporcionar acceso a la información y el conocimiento.

#### **5.1.4 Formación de usuarios.**

En el ámbito de las unidades de información, el concepto de usuario de la información ha evolucionado a lo largo de la historia, siendo considerado el eje central de la actividad bibliotecaria. Desde el siglo XIX, se han implementado programas de formación para usuarios que han pasado de ofrecer simples instrucciones sobre el uso de la biblioteca a abordar de manera integral la búsqueda, selección y evaluación de información en diversos formatos.

Naranjo-Vélez (s. f.)<sup>lvii</sup> nos define La formación de usuarios se concibe como: un proceso de transformación personal, donde se busca la apropiación subjetiva de la cultura a través del intercambio entre el individuo y su entorno, fomentando el desarrollo continuo de habilidades de pensamiento crítico y autonomía. Este proceso se considera continuo y adaptable, adaptándose a las necesidades e intereses de los usuarios, con el objetivo de potenciar habilidades informativas para la búsqueda, selección, evaluación, uso y comunicación de la información, así como para promover la interacción autónoma y crítica con las unidades de información.

La formación de usuarios se enmarca en un enfoque colaborativo, involucrando a bibliotecarios, docentes y entidades educativas en la integración de programas de formación dentro de los planes de estudio y en el contexto social de los usuarios. Las tecnologías de la información y la comunicación desempeñan un papel fundamental en este proceso, facilitando el

acceso rápido a la información y brindando herramientas innovadoras para la búsqueda, selección y evaluación de esta.

La evaluación de los programas de formación de usuarios se destaca como un aspecto crucial, permitiendo garantizar su efectividad y ajustar los contenidos y métodos para dar respuesta a las cambiantes necesidades de los usuarios en la era digital.

## **5.2. Recomendaciones**

### ***5.2.1 Conservación e importancia de Medio ambiente en las bibliotecas***

Las bibliotecas nacionales en Iberoamérica están desempeñando un papel destacado en la conservación del medio ambiente. Estas instituciones culturales no solo resguardan valiosos recursos literarios y documentales, sino que también se han convertido en promotores activos de prácticas sostenibles y defensores de la conciencia ambiental.

Según la Asociación ABINIA (s.f.)<sup>lviii</sup> Una de las formas en que las bibliotecas nacionales están contribuyendo a la preservación del medio ambiente es a través de la implementación de políticas y programas ambientales. Esto incluye medidas para reducir su huella de carbono, promover el ahorro de energía y recursos, y gestionar adecuadamente los residuos. Además, estas bibliotecas se enfocan en la educación ambiental, organizando actividades y que concientizan a la población sobre temas como el cambio climático y la protección de los ecosistemas.

Asimismo, las bibliotecas nacionales están ampliando sus colecciones con materiales relacionados con la sostenibilidad y el medio ambiente, facilitando el acceso a información actualizada relevante para investigadores, estudiantes y el público en general. De esta manera, contribuyen a la construcción de una sociedad más informada y comprometida con la preservación de nuestros recursos naturales.



<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>107</b>
<b>1.ALCANCE DEL SGC.....</b>	<b>108</b>
1.2 NORMATIVA APLICABLE.....	108
<b>2.TÉRMINOS Y DEFINICIONES.....</b>	<b>110</b>
<b>3.CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN .....</b>	<b>112</b>
3.1 HISTORIA .....	112
3.2 MISIÓN.....	113
3.3 VISIÓN.....	113
3.4 VALORES.....	113
<b>4.REQUISITOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....</b>	<b>115</b>
4.1 REQUISITOS GENERALES.....	115
4.2 INFORMACIÓN DOCUMENTADA DEL SGC.....	117
<b>5.RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN .....</b>	<b>119</b>
5.1 COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN.....	119
5.2 ENFOQUE AL USUARIO .....	120
5.3 POLÍTICA DE CALIDAD.....	121
5.3.1 <i>Comunicación de la Política de Calidad.</i> .....	121
5.4 PLANIFICACIÓN DE OBJETIVOS .....	121
5.4.1 <i>Objetivos de Calidad.</i> .....	122
5.5 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN .....	123
<b>6.GESTIÓN DE RECURSOS .....</b>	<b>123</b>
6.1 PROVISIÓN DE RECURSOS.....	123
6.1.1 <i>Provisión de recursos personales.</i> .....	124
6.1.2 <i>Acciones para la provisión de recursos financieros.</i> .....	124

6.1.3 <i>Provisión de recursos tecnológicos.</i> .....	126
6.2 RECURSOS HUMANOS .....	128
6.2.1 <i>Acciones para mejorar competencias del personal.</i> .....	128
6.2.2 <i>Acciones para la capacitación del personal.</i> .....	129
6.2.3 <i>Acciones para la concienciación del personal.</i> .....	130
6.2.4 <i>Acciones específicas para actualización en Jurisprudencia y Legislación.</i> .....	131
6.3 INFRAESTRUCTURA Y AMBIENTE DE TRABAJO .....	131
6.3.1 <i>Acciones para mantener la infraestructura adecuada.</i> .....	131
6.3.2 <i>Acciones para mejorar el ambiente de trabajo.</i> .....	132
6.3.3 <i>Acciones para asegurar un ambiente de trabajo seguro.</i> .....	132
<b>7.REALIZACIÓN DEL PRODUCTO/SERVICIO</b> .....	<b>132</b>
7.1 PLANIFICACIÓN DE LA REALIZACIÓN DEL PRODUCTO .....	132
7.2 OBJETIVOS Y METAS .....	133
7.3 RECURSOS NECESARIOS .....	133
7.4 PROCESOS RELACIONADOS CON EL USUARIO .....	135
7.4.1 <i>Comunicación con el usuario.</i> .....	136
7.5 DISEÑO Y DESARROLLO .....	137
7.6 COMPRAS .....	139
7.7 PRODUCCIÓN Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	141
<b>8.MEDICIÓN ANÁLISIS Y MEJORA</b> .....	<b>145</b>
8.1 GENERALIDADES .....	145
8.2 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN .....	146
8.3 MONITOREO DE PROCESOS Y PRODUCTOS .....	147
8.3.1 <i>Indicadores de rendimiento por proceso.</i> .....	147
8.4 CONTROL DEL PRODUCTO NO CONFORME .....	155
8.5 MEJORA CONTINUA .....	156

8.5.1 Control de revisión y actualización .....	157
<b>ANEXOS.....</b>	<b>159</b>
ANEXO A. INFORME DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN .....	159
ANEXO B. ACTA DE REUNIÓN DEL COMITÉ DE SGC .....	161
ANEXO C. EJEMPLO DE FORMULARIOS.....	163
ANEXO D. ACTA DE REUNIÓN PARA ACTUALIZACIÓN DE JURISPRUDENCIA Y LEGISLACIÓN.....	168
ANEXO E. FORMULARIOS DE INSCRIPCIÓN A CAPACITACIONES.....	170
ANEXO F. FORMULARIO DE EVALUACIÓN DE SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SATISFACCIÓN .....	173
ANEXO G. TABLA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO. ....	175

## **Introducción**

El propósito de este manual es proporcionar una guía detallada sobre el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) implementado en el Centro de Documentación Especializado.

Este manual es fundamental para asegurar que todos los procesos internos se lleven a cabo de manera eficiente, mejorando la calidad de nuestros productos y servicios, y en última instancia aumentando la satisfacción de nuestros usuarios.

El SGC se basa en la norma ISO 9001:2000, un estándar internacional que establece los requisitos para un sistema de gestión de calidad efectivo. La importancia de esta norma radica en su capacidad para ayudar a las organizaciones a asegurar que cumplen con las necesidades de los usuarios y otros grupos de interés, a la vez que cumplen con los requisitos legales y regulatorios. La implementación de ISO 9001:2000 en nuestro departamento no solo mejora los procesos internos, también posiciona mejor en el mercado global, promoviendo la confianza y la satisfacción de los usuarios.

## **1. Alcance del SGC**

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) del Centro de Documentación Especializado abarca los siguientes procesos, departamentos y actividades:

- **Procesos:** Incluye todos los procesos relacionados con la recepción, estandarización y sistematización de sentencias, Análisis y publicación de sentencias en la web, almacenamiento y distribución de documentos judiciales.
- **Secciones:** Aplica a todas las secciones dentro del Centro de Documentación Especializado.
- **Actividades:** Comprende todas las actividades relacionadas con la gestión de calidad, desde la recepción de documentos hasta su tratamiento documental y entrega final.

Además, se han especificado las exclusiones que no aplican al SGC según la norma ISO 9001:2000. Estas exclusiones se limitan a áreas específicas que no afectan la conformidad del producto ni la satisfacción del usuario. Al definir claramente el alcance y las exclusiones del SGC, el Centro de Documentación Especializado puede mantener un enfoque claro y preciso sobre las áreas cubiertas y los límites del sistema, asegurando así su efectividad y eficiencia.

### **1.2 Normativa Aplicable**

El Sistema de Gestión de Calidad (SGC) del Centro de Documentación Especializado se fundamenta en la Norma ISO 9001:2000, la cual establece los requisitos para un sistema de gestión de calidad efectivo. Esta norma es de vital importancia para asegurar que la organización cumple con las necesidades de los usuarios y otros grupos de interés, así como con los requisitos legales y regulatorios pertinentes.

Además de la ISO 9001:2000, la implementación del SGC también se rige por otras normativas y directrices relevantes, que pueden incluir:

- Adhesión a la red Iberoamericana de Documentación Judicial, con fecha 08 de febrero de 2001, por considerarse “un instrumento idóneo para lograr la fluidez de la información jurídica y como vehículo de comunicación.
- Publicidad de la sentencia. El artículo 224 del nuevo Código Procesal Civil y Mercantil. Una vez que la sentencia o auto que pone fin al proceso haya sido notificado efectivamente a las partes, se procederá a darles la publicidad y difusión procedente conforme al ordenamiento jurídico. También indica que la Corte Suprema de Justicia será la encargada de garantizar el conocimiento de la jurisprudencia dictada por la Sala Civil de la misma y de los tribunales de segunda instancia. En su caso, la publicidad y difusión se harán sin perjuicio del respeto a la garantía de la identidad de las partes.
- Ley de Acceso a la Información Pública: entró en vigor en el año 2012, dentro de la ley se estipula en su artículo 13, que la información oficiosa que debe publicar el Órgano Judicial es de carácter público, entre las que señala: la sistematización de la jurisprudencia y la legislación actualizada.
- Ley Orgánica Judicial: instrumento jurídico que define la organización y el funcionamiento del sistema judicial de un país asegurar una administración de justicia eficiente y eficaz, garantizando que los procesos judiciales se realicen de manera pronta y cumplida.

- Normativa de la Corte de Cuentas: Esta normativa establece cómo la Corte debe fiscalizar la Hacienda Pública, la ejecución del presupuesto y la gestión económica de las entidades públicas

Estas normativas aplicables garantizan que el SGC del Centro de Documentación Especializado no solo cumpla con los estándares internacionales de calidad, sino que igualmente esté en conformidad con las leyes nacionales, los estándares de la industria y las directrices corporativas pertinentes, asegurando así una gestión de calidad integral y efectiva.

## 2. Términos y definiciones

- **Ambiente de trabajo:** conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza un trabajo.
- **Calidad:** grado en el que el conjunto de características inherentes de un objeto cumple con los requisitos.
- **Capacidad:** aptitud de un objeto para realizar una salida que cumplirá los requisitos para esa salida.
- **Conformidad:** cumplimiento de un requisito.
- **Estrategia:** plan para lograr un objetivo a largo plazo o global.
- **Infraestructura:** sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de Departamento de Gestión de la Calidad.
- **Misión:** propósito de la existencia de centro de documentación, tal como lo expresa la alta dirección.
- **No conformidad:** incumplimiento de un requisito.

- **Oportunidad:** es parte de la mejora continua de la organización, a fin de mantener los niveles actuales de desempeño y se reaccione a los cambios en sus condiciones internas y externas con el objeto de mejorarlas.
- **Parte interesada:** es una persona u organización que pueda afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.
- **Política de calidad:** política relativa a la calidad.
- **Requisito de la calidad:** requisito relativo a la calidad.
- **Sistema de gestión:** conjunto de elementos de CENTRO DE DOCUMENTACIÓN ESPECIALIZADO que están interrelacionados o que interactúan con el fin de establecer políticas, objetivos y procesos para lograr estos objetivos.
- **Sistema de gestión de la calidad:** parte de un sistema de gestión relacionado con la calidad.
- **Riesgo:** efecto de la incertidumbre. Es un efecto de una desviación de lo esperado, ya sea positivo o negativo.
- **Trazabilidad:** capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.
- **Visión:** aspiración de aquello que CENTRO DE DOCUMENTACIÓN ESPECIALIZADO querría llegar a ser, tal como lo expresa la alta dirección.

### **3. Contexto de la organización**

#### **3.1 Historia**

El Centro de Documentación Especializado tiene sus orígenes en el acuerdo del pleno No. 724 del 27 de noviembre de 1997, cuando fue nombrado inicialmente como Centro de Jurisprudencia. Durante un seminario celebrado en San Sebastián, España, en octubre del año 2000, se estimó conveniente la creación de la Red Iberoamericana de Documentación (IBERIUS), subrayando la necesidad de contar con una unidad especializada en la recopilación, clasificación y registro de la información jurídica.

Para una interconexión sostenible de la Red, se consideró indispensable la reestructuración del Centro de Jurisprudencia, a fin de convertirlo en un Centro de Documentación Especializado que aprovechara nuevas tecnologías para fortalecer la calidad de las decisiones judiciales y mejorar la formación de magistrados y jueces. En consecuencia, la Corte Suprema de Justicia, mediante acuerdo No. 90 del 7 de diciembre de 2023, decidió convertir el Centro de Jurisprudencia en un Centro de Documentación Especializado.

En 2001, el Centro de Documentación Especializado pasó a depender de la Secretaría General de la Corte Suprema de Justicia y estuvo relacionado con la Gerencia General de Asuntos Jurídicos hasta 2017, cuando comenzó a depender de la Dirección de Servicios Técnico-Judiciales, manteniendo su administración bajo la Gerencia General de Asuntos Jurídicos, supervisada por la Secretaría General.

Finalmente, en 2023, durante la novena sesión de corte plena, se aprobó el cambio de nombre de Centro de Documentación Especializado a Centro de Documentación Especializado, continuando con su misión de sistematizar, gestionar y procesar la información jurídica con eficiencia y responsabilidad.

### **3.2 Misión**

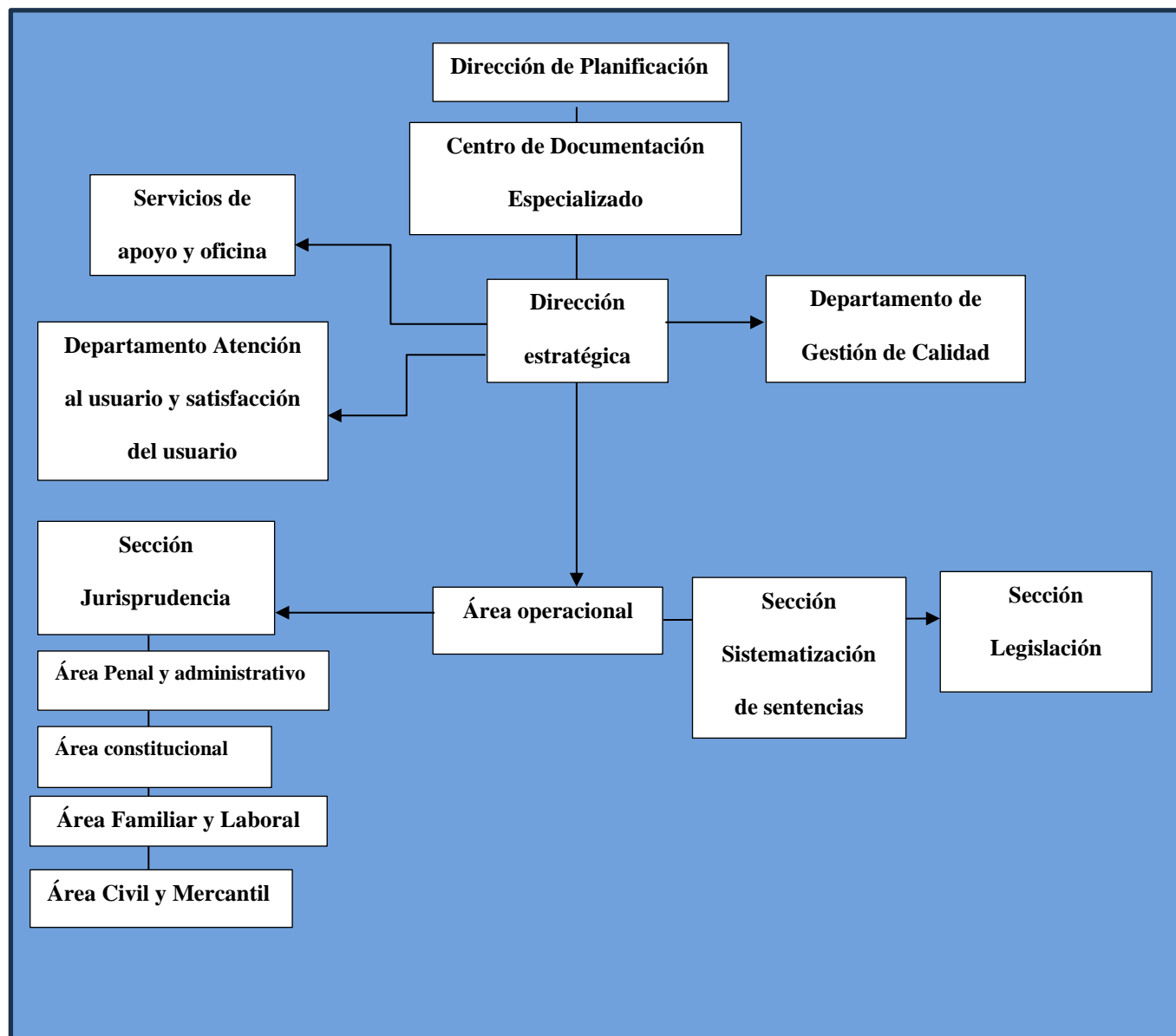
Divulgar los criterios jurisprudenciales y las sentencias emitidas por la Corte en Pleno, Salas, Cámaras y Tribunales; así como también de leyes, decretos, reglamentos, ordenanzas e instrumentos internacionales, hacia la comunidad jurídica nacional e internacional, respetando los valores de transparencia e imparcialidad, mediante un personal comprometido y con herramientas de calidad.

### **3.3 Visión**

Incrementar el acceso de la comunidad en general a la información jurisprudencial y legal con la finalidad de contribuir al fortalecimiento del Estado de Derecho

### **3.4 Valores**

- Transparencia
- Imparcialidad
- Verdad
- Responsabilidad
- Rapidez
- Ética
- Calidad

**Figura 10***Organigrama de la organización.*

*Nota.* Organigrama propuesto para la institución modificando, agregando los departamentos de Gestión de Calidad y Departamento de atención al usuario y satisfacción al usuario. Fuente: elaboración propia

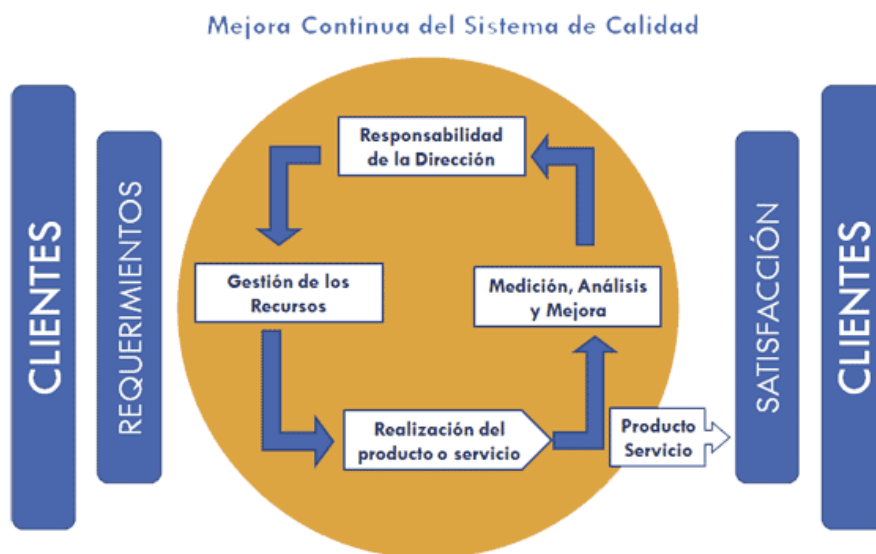
## 4. Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad

### 4.1 Requisitos generales

El Centro de Documentación Especializado adopta un enfoque basado en procesos, que incluye la identificación, gestión y supervisión de los procesos clave de la organización. Este enfoque permite asegurar la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y su contribución al logro de los objetivos de calidad establecidos. Como la siguiente figura.

**Figura N°2**

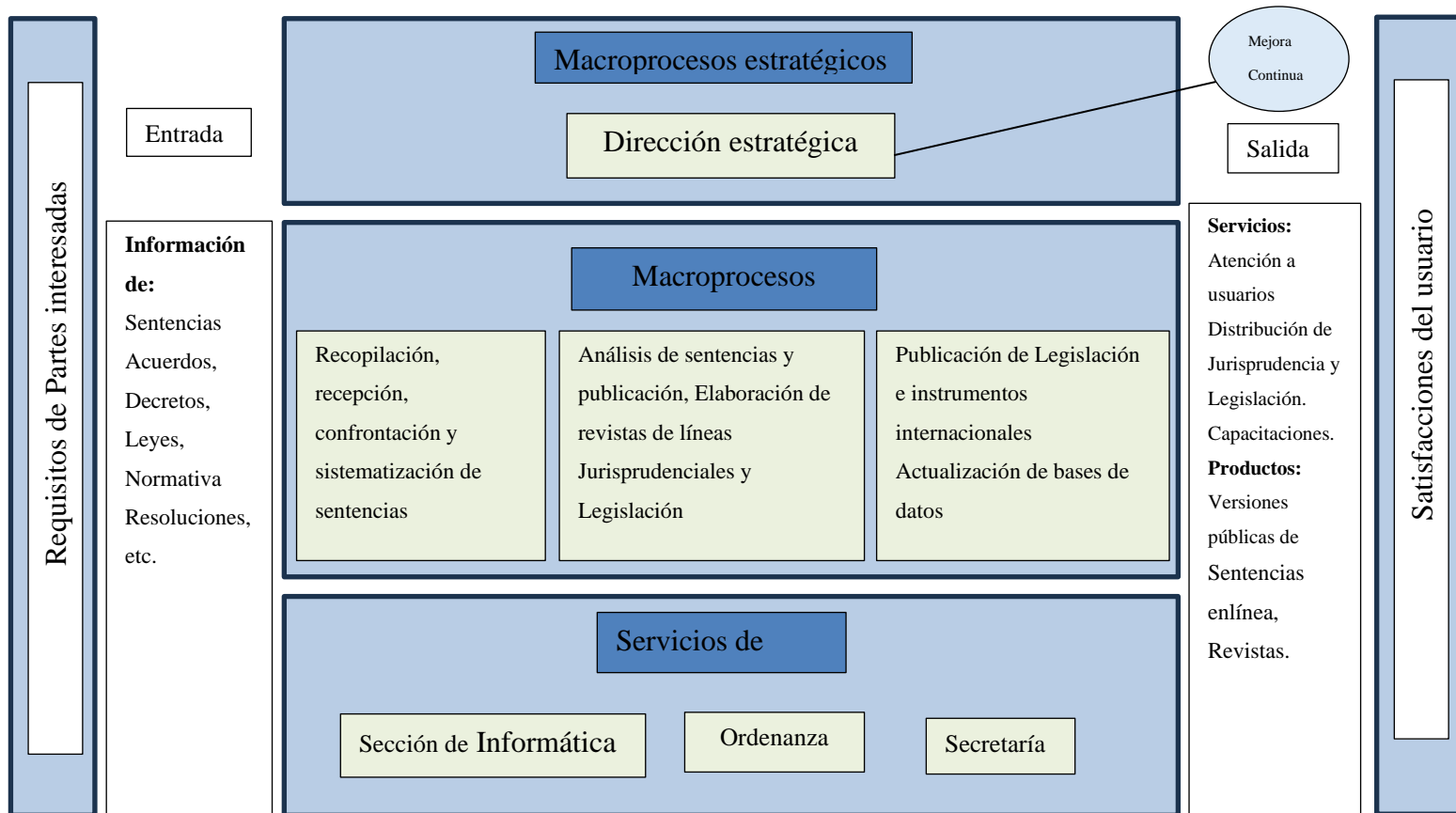
*Modelo de SGC*



*Nota:* Esquema gráfico de modelo de Sistema de Gestión de Calidad. Fuente: COMEVIISA, (s.f)

**Figura N°3**

*Estructura de Macroprocesos SGC Centro de Documentación Especializado*



*Nota.* Mapa de macroprocesos se visualiza de manera amplia como se ejecuta para el cumplimiento de SGC a través de sus procesos. Fuente: elaboración propia.

## **4.2 Información documentada del SGC**

Se establece un control de documentos que regula la gestión y actualización de todos los documentos del sistema. Asimismo, se implementa un control de registros que abarca el almacenamiento y la disposición adecuada de los registros necesarios para demostrar la conformidad con los requisitos del SGC, garantizando su integridad y disponibilidad cuando sea necesario.

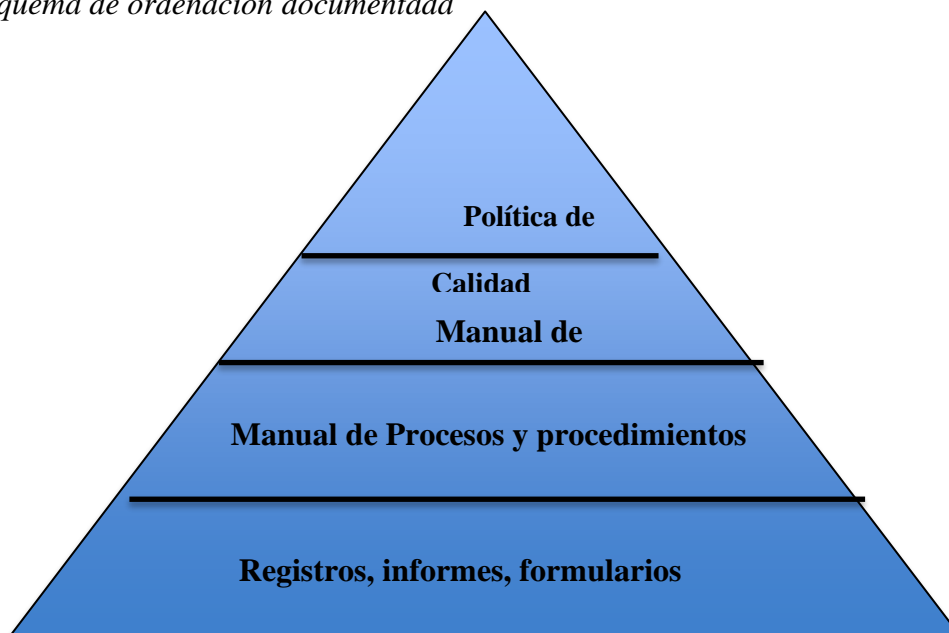
Por lo cual el Centro de Documentación Especializado ha desarrollado el Manual de SGC como información documentada, con el propósito de:

- a) Apoyar la operación de sus procesos.
- b) Conservar la información documentada como evidencia de que los procesos se realizan según lo planificado.

La información documentada del SGC está estructurada de la siguiente manera, como se detalla en la siguiente figura.

**Figura N°4**

*Esquema de ordenación documentada*



*Nota.* Esquema de ordenación documentada elaborando la política de calidad, el manual de SGC, Luego los manuales de Políticas y procedimientos y por último los registros de auditoría, registros de no conformidades etc. Fuente: (Ferrada, 2019)

## 5. Responsabilidad de la Dirección

### 5.1 Compromiso de la dirección

La dirección demuestra un compromiso activo con la implementación y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad (SGC). Para asegurar este compromiso, el Centro de Documentación Especializado ha establecido las siguientes acciones:

- Reuniones periódicas: Se programan reuniones regulares para revisar el desempeño del SGC y discutir oportunidades de mejora.
- Asignación de recursos: La dirección asegura la asignación adecuada de recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del SGC.
- Comunicación interna: Se fomenta una comunicación abierta y efectiva entre todos los niveles de la organización para garantizar que todos los empleados entiendan la importancia del SGC.
- Formación y capacitación: Se implementan programas de formación y capacitación continua para el personal, con el fin de mantener y mejorar las competencias necesarias para el SGC.
- Creación del Comité de SGC: Se ha establecido un Comité de SGC cuyos integrantes son la Dirección Estratégica, los Líderes de Procesos y el Coordinador de Informática.

Funciones y actividades del Comité de SGC

- Supervisión y evaluación: El Comité supervisa y evalúa el desempeño del SGC, identificando áreas de mejora y proponiendo acciones correctivas.

- Implementación de mejoras: Se encarga de planificar y coordinar las actividades necesarias para la implementación de mejoras en el SGC.
- Análisis de datos: Realiza análisis de los datos obtenidos del SGC para tomar decisiones informadas y basadas en evidencias.
- Coordinación de auditorías: Organiza y coordina las auditorías internas y externas del SGC para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad.
- Informe a la dirección: Presenta informes regulares a la dirección sobre el estado y evolución del SGC, incluyendo recomendaciones para su mejora continua.

## **5.2 Enfoque al usuario**

La organización se enfoca en satisfacer los requisitos del usuario y mejorar su satisfacción mediante el establecimiento de acciones claras y concretas, que incluyen:

- Investigación de necesidades: Se lleva a cabo una investigación exhaustiva para identificar y entender las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Seguimiento y retroalimentación: Se establecen mecanismos para recibir y analizar la retroalimentación de los usuarios, lo que permite realizar ajustes y mejoras en los servicios ofrecidos.
- Política de calidad: La dirección desarrolla y comunica una política de calidad centrada en el usuario, que guía todas las actividades y decisiones de la organización.
- Mejora continua: Se implementan procesos de mejora continua basados en el análisis de datos y la retroalimentación del usuario para asegurar un aumento constante de la satisfacción del usuario.

### **5.3 Política de Calidad**

La política de calidad del Centro de Documentación Especializado tiene compromiso del Centro de Documentación Especializado de brindar acceso eficiente, seguro y oportuno a la documentación de sentencias en vista pública cumpliendo y aplicando los estándares de precisión y confidencialidad. Para satisfacer las necesidades de información a los usuarios internos y externos, con la capacitación constante del todo el personal sobre actualización, adiciones, modificaciones en temas jurisprudenciales y legislación.

#### ***5.3.1 Comunicación de la Política de Calidad.***

Esta política se comunica al personal en reuniones anuales y se despliega en áreas de trabajo visibles. Además, el compromiso de calidad se refleja en los procedimientos de Sistematización, estandarización de sentencias, Análisis y Publicaciones de sentencias en la Web, Publicación de legislación e instrumentos Internacionales, que aseguran la integridad y accesibilidad de los documentos judiciales.

### **5.4 Planificación de objetivos**

El Centro de Documentación Especializado ha establecido los siguientes objetivos de calidad, fundamentados en su política de calidad, para asegurar que todos los servicios prestados respondan eficazmente a las necesidades de los usuarios. Estos objetivos reflejan un compromiso constante con el acceso eficiente, seguro y preciso a la información, orientado tanto a usuarios internos como externos. Para lograr estos objetivos y cumplir con los lineamientos de su política de calidad, el Departamento implementará estrategias específicas de monitoreo, capacitación y control de procesos, lo que permitirá optimizar sus recursos y mejorar de manera continua sus servicios.

#### **5.4.1 Objetivos de Calidad.**

- Optimizar el acceso a la documentación: Mejorar continuamente la eficiencia en el acceso y disponibilidad de la documentación de sentencias en vista pública, logrando un tiempo de respuesta promedio que cumpla con los estándares de precisión y seguridad establecidos, para satisfacer las necesidades de información de los usuarios en un plazo específico.
- Asegurar la confidencialidad y precisión de la información: Implementar controles específicos y periódicos para cumplir con los estándares de confidencialidad y precisión, garantizando que el 100 % de la información entregada a los usuarios cumpla con las normativas de seguridad y calidad documentales en cada trimestre.
- Fortalecer la capacitación del personal: Realizar capacitaciones semestrales para el 100 % del personal, enfocadas en la actualización, adiciones y modificaciones de temas jurisprudenciales y legislativos, asegurando que el equipo esté alineado con las normativas y preparado para brindar un servicio actualizado y eficiente.
- Incrementar la satisfacción del usuario: Implementar encuestas semestrales de satisfacción del usuario con el objetivo de lograr al menos un 90 % de respuestas positivas, identificando áreas de mejora para responder eficazmente a las necesidades de información.
- Monitorear y mejorar el desempeño de los servicios de documentación: Evaluar trimestralmente el cumplimiento de los plazos de entrega y precisión en los servicios de documentación, logrando un 95 % de conformidad con los tiempos de entrega y estándares de calidad en cada ciclo de revisión, para apoyar el aumento continuo de la satisfacción del usuario.
- Cada uno de estos objetivos ha sido diseñado en línea con los principios de un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y se apoya en una estructura de medición y evaluación

que permitirá al Departamento adaptarse y responder de manera proactiva a las demandas de los usuarios y los estándares institucionales de calidad.

### **5.5 Revisión por la dirección**

La dirección revisará periódicamente el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) para evaluar su adecuación y efectividad. Las acciones establecidas para esta revisión incluyen:

- **Revisiones programadas:** Se establecen revisiones periódicas del SGC, donde se evalúan los resultados de auditorías, las políticas y objetivos de calidad, y las oportunidades de mejora.
- **Evaluación de indicadores:** La dirección revisa los indicadores de desempeño del SGC para asegurar que se cumplen los objetivos de calidad.
- **Retroalimentación y ajustes:** Se analizan las recomendaciones del Comité de SGC y se implementan los ajustes necesarios para mejorar la efectividad del sistema.
- **Informes de revisión:** La dirección prepara informes detallados de cada revisión, los cuales son comunicados a todas las partes interesadas para asegurar la transparencia y el compromiso con la mejora continua.

## **6. Gestión de recursos**

### **6.1 Provisión de recursos**

El Centro de Documentación Especializado debe identificar y proporcionar los recursos necesarios para asegurar el funcionamiento eficiente del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC). Estos recursos incluyen recursos personales, financieros y tecnológicos, esenciales para mantener la calidad y la eficiencia de los procesos. Ha implementado un robusto sistema de gestión de recursos para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad y la eficiencia operativa. Este sistema abarca la provisión de recursos, la gestión del capital humano y el

mantenimiento de la infraestructura y el ambiente de trabajo. La implementación de estos procesos garantiza que el Departamento cuente con los recursos necesarios, tanto tecnológicos como humanos, para llevar a cabo sus funciones de manera eficaz. Además, se han desarrollado programas de capacitación y actualización para el personal, asegurando que estén equipados con las habilidades y conocimientos necesarios para adaptarse a los cambios y mantenerse al día con las nuevas legislaciones y tecnologías. El enfoque integral en la gestión de recursos permite al Centro de Documentación Especializado proporcionar servicios de alta calidad y satisfacer las necesidades de los usuarios de manera continua y efectiva. La dirección del CDE revisa periódicamente la asignación de recursos para asegurar su alineación con el objetivo de transparencia y accesibilidad de la información.

#### ***6.1.1 Provisión de recursos personales.***

- Evaluación de necesidades de personal: Realizar una evaluación para identificar las necesidades de personal en cada área clave (redacción, revisión, publicación, soporte técnico, atención a usuarios).
- Reclutamiento y selección: Llevar a cabo procesos de reclutamiento y selección para contratar personal capacitado que cubra las necesidades identificadas.
- Desarrollo profesional: Implementar programas de formación y desarrollo profesional continuos para mejorar las habilidades y competencias del personal.
- Asignación de roles y responsabilidades: Definir y comunicar claramente los roles y responsabilidades de cada miembro del personal.

#### ***6.1.2 Acciones para la provisión de recursos financieros.***

- Elaboración de solicitudes de compra.

- Acción: Crear solicitudes detalladas de compra para equipos y mobiliarios, justificando su necesidad con base en los objetivos y requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).
- Frecuencia: Según sea necesario.
- Responsable: Centro de Documentación Especializado en conjunto con el Departamento de Finanzas.
- Descripción: Las solicitudes deben incluir una justificación clara y detallada de por qué se necesita el equipo o mobiliario, cómo contribuirá a la mejora del SGC y cualquier costo asociado. Esta información ayuda a asegurar la aprobación de las compras por la administración central.
- Justificación de gastos.
  - Acción: Proporcionar una justificación detallada para cada gasto, explicando cómo contribuye a los objetivos del SGC y a la mejora continua del departamento.
  - Frecuencia: Con cada solicitud de compra.
  - Responsable: Centro de Documentación Especializado.
  - Descripción: Cada gasto debe ser justificado en términos de su impacto en la calidad y eficiencia del departamento. Esto incluye explicar cómo el nuevo equipo o mobiliario mejorará los procesos y facilitará el cumplimiento de los requisitos del SGC.
- Monitoreo y evaluación del uso de recursos.

- Acción: Implementar un sistema para monitorear y evaluar el uso de los recursos adquiridos, asegurando que se utilicen de manera eficiente y efectiva.
- Frecuencia: Continuamente.
- Responsable: Centro de Documentación Especializado en conjunto con el Departamento de Finanzas.
- Descripción: Este sistema debe incluir procedimientos para la evaluación periódica del uso de los recursos, identificando oportunidades para mejorar la eficiencia y reducir costos.

### ***6.1.3 Provisión de recursos tecnológicos.***

El Centro de Documentación Especializado reconoce la importancia de contar con recursos tecnológicos avanzados para mantener la eficiencia y la calidad en sus procesos. La provisión de recursos tecnológicos adecuados es esencial para respaldar las actividades del departamento, que incluyen la gestión documental, la digitalización de documentos y la administración del flujo de trabajo. El departamento ha implementado soluciones tecnológicas robustas como servidores en la nube, el software File Master para la administración de flujos de trabajo, y escáneres especializados con tecnología OCR para la digitalización y conversión de documentos. Estos recursos no solo facilitan las operaciones diarias, sino que también aseguran que la información esté accesible y sea manejada de manera segura y eficiente.

- Optimización de recursos tecnológicos existentes.

Para maximizar los beneficios de los recursos tecnológicos implementados, el Centro de Documentación Especializado se enfoca en la optimización continua de estos recursos. La optimización implica monitorear el desempeño de los sistemas y equipos, realizar

actualizaciones regulares y mantener una alta disponibilidad y seguridad de la información. Además, se pone énfasis en la capacitación continua del personal para asegurar que puedan utilizar eficazmente las herramientas tecnológicas disponibles. Mediante la optimización de los recursos tecnológicos existentes, el departamento puede mejorar su eficiencia operativa, reducir costos y ofrecer servicios de alta calidad a los usuarios.

- Monitoreo y mejora continua.
  - Monitoreo de desempeño: Implementar sistemas de monitoreo continuo para evaluar el desempeño de los servidores en la nube, el software File Master y los escáneres especializados con OCR.
  - Mejoras y actualizaciones: Realizar actualizaciones regulares y aplicar mejoras basadas en los resultados del monitoreo para mantener los recursos tecnológicos en su máximo rendimiento.
- Seguridad y respaldo de datos:
  - Seguridad en la nube: Asegurar que los servidores en la nube cuenten con medidas de seguridad robustas, como cifrado de datos y autenticación de múltiples factores.
  - Respaldo regular: Establecer políticas de respaldo de datos para asegurar la recuperación rápida y eficiente de la información en caso de fallos.
- Capacitación avanzada del personal:
  - Capacitación continua: Ofrecer capacitación continua y avanzada a los empleados sobre el uso eficiente de los recursos tecnológicos, enfocándose en nuevas funcionalidades y mejores prácticas.

- Soporte técnico interno: Crear un equipo de soporte técnico interno que pueda resolver problemas rápidamente y asistir al personal en el uso de los sistemas.

## **6.2 Recursos Humanos**

El Centro de Documentación Especializado se compromete a garantizar que su personal esté continuamente capacitado y preparado para enfrentar los desafíos de su labor. Para lograrlo, se implementan acciones específicas enfocadas en mejorar las competencias técnicas y de comunicación del personal. Estas acciones incluyen la evaluación regular de competencias, el desarrollo de programas de capacitación específicos para cada rol, y la implementación de programas de mentoría y coaching para apoyar el desarrollo profesional del personal. Además, se realizan esfuerzos constantes para la capacitación del personal en los mejores estándares del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), y se organizan reuniones y sesiones de actualización para mantenerse al día con las últimas modificaciones en jurisprudencia y legislación. A través de estas medidas, el departamento asegura que su personal está equipado con las herramientas y conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones de manera eficiente y efectiva.

### ***6.2.1 Acciones para mejorar competencias del personal.***

- Evaluación de competencias:
  - Acción: Realizar evaluaciones regulares de competencias para identificar áreas de mejora en habilidades técnicas y de comunicación.
  - Frecuencia: Cada 6 meses.
  - Responsable: Líderes de procesos y Dirección estratégica

- Programas de capacitación:
  - Acción: Desarrollar programas de capacitación específicos para cada rol, enfocados en mejorar las habilidades técnicas necesarias.
  - Frecuencia: Continuamente.
  - Responsable: Departamento de Capacitación y Desarrollo.
- Mentoría y coaching:
  - Acción: Implementar programas de mentoría y coaching para guiar y apoyar el desarrollo profesional del personal.
  - Frecuencia: Continuamente.
  - Responsable: Líderes de Equipo y Mentores Designados.

#### ***6.2.2 Acciones para la capacitación del personal.***

- Desarrollo de materiales de capacitación:
  - Acción: Crear manuales, guías y presentaciones que cubran todos los aspectos del SGC y las mejores prácticas.
  - Frecuencia: Continuamente.
  - Responsable: Departamento de Capacitación y Desarrollo.
- Organización de sesiones de capacitación:
  - Acción: Programar y llevar a cabo sesiones de capacitación periódicas, tanto presenciales como virtuales.
  - Frecuencia: Mensualmente.
  - Responsable: Departamento de Capacitación y Desarrollo.

- Evaluación post-capacitación:
  - Acción: Realizar evaluaciones después de las sesiones de capacitación para medir su efectividad y realizar ajustes necesarios.
  - Frecuencia: Después de cada sesión.
  - Responsable: Departamento de Capacitación y Desarrollo.

### ***6.2.3 Acciones para la concienciación del personal.***

- Comunicación de la política de calidad:
  - Acción: Comunicar de manera regular y clara la política de calidad y los objetivos del SGC a todo el personal.
  - Frecuencia: Trimestralmente.
  - Responsable: Comité de Sistema de Gestión de la Calidad.
- Fomentar el compromiso:
  - Acción: Implementar iniciativas de reconocimiento y motivación para fomentar el compromiso del personal con la calidad y la mejora continua.
  - Frecuencia: Continuamente.
  - Responsable: Dirección estratégica
- Reuniones de retroalimentación:
  - Acción: Organizar reuniones periódicas para discutir el desempeño del SGC y recoger sugerencias del personal para su mejora.
  - Frecuencia: Trimestralmente.
  - Responsable: Gerente de Calidad y Líderes de Equipo.

#### ***6.2.4 Acciones específicas para actualización en Jurisprudencia y Legislación.***

- Capacitaciones en temas de Jurisprudencia y Legislación:
  - Acción: Programar y llevar a cabo sesiones de capacitación específicas para actualizar al personal en temas de jurisprudencia y legislación.
  - Frecuencia: Mensualmente o según sea necesario.
  - Responsable: Departamento de Capacitación y Desarrollo.
- Reuniones de actualización:
  - Acción: Organizar reuniones para discutir las modificaciones o cambios en las leyes y cómo estos afectan los procedimientos del departamento.
  - Frecuencia: Bimensualmente.
  - Responsable: Líderes de Equipo y Expertos en Jurisprudencia.

### **6.3 Infraestructura y ambiente de trabajo**

El mantenimiento de la infraestructura y un ambiente de trabajo adecuado son esenciales para el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del Centro de Documentación Especializado. Factores como temperatura, iluminación, ruido y flujo de aire son gestionados cuidadosamente. Los líderes de proceso aseguran un entorno laboral saludable, evitando sobrecargas de trabajo y estrés, y promoviendo el respeto y la mediación. Además, se realizan evaluaciones continuas y mantenimiento regular para optimizar el desempeño y la calidad del servicio.

#### ***6.3.1 Acciones para mantener la infraestructura adecuada.***

- Evaluación de necesidades de equipos. Evaluar regularmente las necesidades de equipos del personal y asegurar que tengan acceso a todo lo necesario.
- Mantenimiento de equipos. Implementar un programa de mantenimiento regular para asegurar que todos los equipos estén en buen estado de funcionamiento.

- Actualización de infraestructura. Realizar actualizaciones necesarias en equipos e instalaciones para mantener la eficiencia y calidad.

### ***6.3.2 Acciones para mejorar el ambiente de trabajo.***

- Evaluación del ambiente de trabajo. Realizar encuestas de medición de clima laboral y evaluaciones para identificar áreas de mejora en el ambiente de trabajo.
- Implementar medidas ergonómicas. Adaptar el espacio de trabajo para que sea ergonómico y seguro, previniendo problemas de salud relacionados con el trabajo.
- Fomentar un ambiente colaborativo. Promover la comunicación abierta y la colaboración entre los equipos a través de actividades de equipo y espacios de trabajo compartidos.

### ***6.3.3 Acciones para asegurar un ambiente de trabajo seguro.***

- Seguridad en el trabajo. Implementar y mantener protocolos de seguridad para prevenir accidentes y promover un ambiente de trabajo seguro.
- Bienestar del personal. Ofrecer programas de bienestar que incluyan actividades físicas, soporte psicológico y balance entre vida laboral y personal.

## **7. Realización del producto/servicio**

### **7.1 Planificación de la realización del producto**

La planificación de la realización del producto es un proceso esencial dentro del Centro de Documentación Especializado. Este proceso asegura que todos los productos y servicios se entreguen de manera eficiente, cumpliendo con los requisitos establecidos y manteniendo altos estándares de calidad. La planificación incluye la identificación de los objetivos y metas, la asignación de recursos necesarios, el establecimiento de cronogramas y la implementación de métodos de monitoreo y control.

## 7.2 Objetivos y metas

El Centro de Documentación Especializado tiene como objetivo proporcionar versiones públicas de sentencias en línea de manera precisa y oportuna. Además, se encarga de publicar revistas digitales de línea de Jurisprudencia y Legislación con contenido relevante y actualizado. También se esfuerza por ofrecer atención de calidad a los usuarios, distribuir jurisprudencia y legislación de manera efectiva, y capacitar a los usuarios en el uso del portal web.

## 7.3 Recursos necesarios

- Recursos humanos. El personal necesario incluye redactores, revisores, técnicos de publicación, personal de soporte técnico y atención a usuarios.
  - Redactores: Encargados de la preparación y revisión inicial de los documentos.
  - Revisores: Responsables de la verificación de la precisión y conformidad de los documentos.
  - Técnicos de publicación: Gestionan la publicación y actualización en línea de los documentos.
  - Soporte técnico: Proporcionan asistencia técnica para el portal web y sus servicios.
  - Atención a usuarios: Proveen soporte directo y respuestas a las consultas de los usuarios.
- Recursos materiales.
  - Servidores: Utilizados para el almacenamiento en línea de los documentos judiciales y las revistas digitales.

- Software de gestión de contenidos: Herramientas que facilitan la creación, edición y publicación de contenidos digitales.
- Herramientas de edición digital: Software para la edición y formateo de los documentos y revistas.
- Materiales de capacitación: Recursos necesarios para las sesiones de capacitación, como manuales, guías y presentaciones.
- Cronograma:
  - Sentencias en Línea: Publicación semanal de versiones públicas de sentencias, asegurando la disponibilidad y acceso oportuno.
  - Revistas Digitales: Publicación mensual de revistas digitales con actualizaciones legislativas y jurisprudenciales, garantizando la relevancia y actualidad del contenido.
  - Atención a Usuarios: Servicios de atención disponibles durante el horario laboral establecido, para resolver consultas y proporcionar soporte.
  - Distribución de Jurisprudencia y Legislación: Distribución periódica de documentos jurídicos, basada en las actualizaciones legislativas y necesidades de los usuarios.
  - Capacitaciones: Sesiones de capacitación programadas mensualmente, enfocadas en el uso del portal web y herramientas disponibles.
- Métodos de monitoreo y control:
  - Monitoreo semanal: Realización de revisiones semanales para asegurar la publicación oportuna de las sentencias. Esto incluye la verificación de la exactitud y la conformidad de los documentos antes de su publicación.

- Control de calidad: Implementación de un sistema de control de calidad para garantizar que las revistas digitales cumplen con los estándares establecidos. Esto incluye revisiones periódicas y validación de contenido.
- Feedback del usuario: Establecimiento de un sistema para recopilar comentarios y sugerencias de los usuarios. La retroalimentación se utiliza para identificar áreas de mejora y realizar ajustes necesarios en los servicios ofrecidos.
- Supervisión de atención a usuarios: Evaluación regular del desempeño del personal de atención a usuarios mediante encuestas de satisfacción y análisis de los tiempos de respuesta.
- Evaluación de capacitaciones: Recolección de retroalimentación de los participantes de las capacitaciones para mejorar continuamente el contenido y la entrega. Esto incluye encuestas post-capacitación y análisis de los resultados obtenidos.

#### **7.4 Procesos relacionados con el usuario**

Los procesos relacionados con el usuario son fundamentales para garantizar que los servicios proporcionados por el Centro de Documentación Especializado cumplan con los requisitos y expectativas de los usuarios. Este apartado describe cómo se manejan las interacciones con los usuarios, desde la revisión de sus necesidades hasta la gestión de quejas y la recopilación de feedback.

Revisión de requisitos del usuario el Centro de Documentación Especializado se encarga de revisar y documentar todos los requisitos de los usuarios para asegurar que se entienden claramente y se cumplen adecuadamente. Este proceso incluye:

- Identificación de necesidades: Entrevistas y encuestas a los usuarios para identificar sus necesidades y expectativas.
- Documentación de requisitos: Registro detallado de los requisitos del usuario en una base de datos accesible para todo el personal relevante.
- Aprobación de requisitos: Confirmación y aprobación de los requisitos documentados por parte del usuario para evitar malentendidos.

#### ***7.4.1 Comunicación con el usuario.***

mantener una comunicación efectiva y continua con los usuarios es esencial para proporcionar un servicio de alta calidad. El Centro de Documentación Especializado utiliza diversos canales de comunicación para interactuar con los usuarios, incluyendo:

- Correo electrónico: Respuestas rápidas y claras a las consultas enviadas por correo electrónico.
- Foros y redes sociales: Participación en foros y redes sociales para resolver dudas y compartir actualizaciones.
- Sistema de soporte: Implementación de un sistema de soporte en línea donde los usuarios pueden presentar sus consultas y recibir asistencia en tiempo real.
- Gestión de quejas y feedback Para asegurar la satisfacción del usuario, es crucial tener un sistema eficaz para manejar quejas y recopilar feedback. El Centro de Documentación Especializado implementa los siguientes pasos:
  - Recepción de quejas: Establecimiento de un canal claro y accesible para que los usuarios puedan presentar sus quejas.
  - Análisis de quejas: Revisión detallada de las quejas recibidas para identificar las causas y posibles soluciones.

- Resolución de quejas: Implementación de acciones correctivas para resolver las quejas de manera oportuna y efectiva.
- Feedback del usuario: Realización de encuestas y entrevistas para recoger opiniones y sugerencias de los usuarios. Esta información se utiliza para mejorar continuamente los servicios ofrecidos.

### **7.5 Diseño y desarrollo**

En este apartado se describen las actividades relacionadas con el diseño y desarrollo de productos o servicios para asegurar que se cumplan con los requisitos del usuario. Aunque puede que en un Centro de Documentación Especializado no siempre se realice diseño y desarrollo en el sentido tradicional, este apartado puede adaptarse para describir cómo se crean y desarrollan nuevos servicios, formatos de publicación, y otros elementos innovadores.

- Definición de requisitos, el proceso de diseño y desarrollo comienza con la definición de requisitos claros y detallados. Esto incluye:
  - Identificación de necesidades del usuario: Encuestas y entrevistas para comprender las necesidades y expectativas de los usuarios.
  - Requisitos Funcionales y técnicos: Documentación de las especificaciones técnicas y funcionales necesarias para cumplir con los objetivos del diseño.
  - Aprobación de requisitos: Confirmación y aprobación de los requisitos por parte de los interesados relevantes.

- Planificación del diseño, es crucial para organizar las actividades de desarrollo y garantizar que los proyectos se completen dentro del plazo y el presupuesto establecido. Este proceso incluye:
  - Elaboración de un plan de diseño: Creación de un plan detallado que incluya cronogramas, asignación de recursos y etapas del proyecto.
  - Asignación de recursos: Identificación y asignación de los recursos necesarios, incluyendo personal, herramientas y materiales.
  - Establecimiento de hitos: Definición de hitos clave para monitorear el progreso y asegurar que se cumplan los plazos establecidos.
- Validación y verificación, para asegurar que el diseño cumpla con los requisitos definidos, se realizan actividades de validación y verificación. Esto incluye:
  - Pruebas de prototipos: Desarrollo y prueba de prototipos para verificar que cumplen con los requisitos funcionales y técnicos.
  - Revisiones de diseño: Evaluaciones periódicas del diseño para asegurar que cumple con los estándares de calidad y los requisitos del usuario.
  - Aprobación final: Validación final del diseño antes de su implementación o lanzamiento, con la aprobación de todos los interesados relevantes.
- Documentación del proceso de diseño, es la documentación detallada del proceso de diseño es esencial para asegurar la transparencia y permitir futuras mejoras. Esto incluye:
  - Registro de actividades: Documentación de todas las actividades realizadas durante el proceso de diseño.

- Informes de pruebas y revisiones: Conservación de informes detallados de las pruebas y revisiones realizadas.
- Manual de diseño: Creación de un manual que describa el proceso de diseño y desarrollo, incluyendo las mejores prácticas y lecciones aprendidas.

## **7.6 Compras**

Para sostener estos servicios, el CDE adquiere equipos de digitalización y tecnología de gestión documental. Las compras se realizan bajo controles que aseguran la calidad de los equipos y su compatibilidad con los sistemas actuales. Las adquisiciones de software y otros recursos son evaluadas en cuanto a su funcionalidad para apoyar las actividades de distribución de bases de datos y capacitación.

Se detalla el proceso de compras, desde la selección de proveedores hasta la evaluación de los productos/servicios adquiridos, específicamente para el Centro de Documentación Especializado. Este enfoque asegura que todos los recursos adquiridos cumplan con los estándares de calidad y contribuyan a la eficiencia del departamento.

- Selección de proveedores, el Centro de Documentación Especializado sigue un proceso riguroso para la selección y evaluación de proveedores. Este proceso incluye:
  - Criterios de evaluación: Establecer criterios claros y específicos para la evaluación de proveedores, tales como la calidad de los productos/servicios, coste, tiempo de entrega y soporte postventa.
  - Proceso de selección: Solicitar cotizaciones de varios proveedores, evaluar sus propuestas y seleccionar al proveedor que mejor cumpla con los criterios establecidos.

- Reevaluación periódica: Realizar evaluaciones periódicas de los proveedores para asegurar que continúan cumpliendo con los estándares de calidad y fiabilidad.
- Requisitos de compra: para asegurar la calidad de los productos y servicios adquiridos, es fundamental definir requisitos claros y específicos. Este proceso incluye:
  - Especificaciones técnicas: Detallar las especificaciones técnicas que deben cumplir los productos o servicios adquiridos.
  - Normativas y regulaciones: Asegurarse de que todos los productos y servicios cumplen con las normativas y regulaciones vigentes, especialmente en términos de seguridad y privacidad de la información judicial.
  - Verificación de productos/servicios: Implementar procedimientos para verificar que los productos y servicios recibidos cumplen con los requisitos especificados antes de su aceptación final.
- Proceso de compra, se estructura de manera que se garantice la eficiencia y la transparencia. Este proceso incluye:
  - Requisición de compra: Elaboración y aprobación de requisiciones de compra detalladas por parte del personal autorizado.
  - Aprobación y autorización: Revisar y aprobar las requisiciones de compra según los procedimientos internos establecidos.
  - Emisión de órdenes de compra: Emisión de órdenes de compra a los proveedores seleccionados y seguimiento de las mismas.

- Recepción y verificación: Recepción de los productos/servicios adquiridos y verificación de su conformidad con los requisitos especificados.
- Registro y documentación: Registrar todas las transacciones de compra y mantener una documentación detallada para auditorías futuras.
- Evaluación de proveedores: para asegurar la mejora continua y la satisfacción de los requisitos de calidad, es esencial evaluar regularmente el desempeño de los proveedores. Este proceso incluye:
  - Indicadores de desempeño: Establecer y monitorear indicadores clave de desempeño, tales como el cumplimiento de plazos de entrega, la calidad de los productos/servicios y la capacidad de respuesta ante incidencias.
  - Retroalimentación a proveedores: Proporcionar a los proveedores retroalimentación constructiva basada en las evaluaciones realizadas y trabajar juntos para mejorar continuamente los servicios y productos.
  - Auditorías de proveedores: Realizar auditorías periódicas a los proveedores para asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad y las normativas vigentes.

## **7.7 Producción y prestación del servicio**

En la prestación de servicios, el CDE asegura la precisión y accesibilidad de la información a través de controles en cada etapa del proceso, desde la actualización de bases de datos hasta la publicación de información en el portal web. Antes de hacer accesibles las sentencias y otros documentos jurídicos, estos son revisados y procesados para cumplir con los estándares de claridad y transparencia.

El Centro de Documentación Especializado se dedica a proporcionar versiones públicas de sentencias en línea, publicar revistas digitales de línea jurisprudencial y legislación, ofrecer atención a usuarios, distribuir jurisprudencia y legislación, y capacitar a los usuarios en el uso del portal web. Este apartado describe cómo se lleva a cabo la producción y prestación de estos servicios, asegurando eficiencia y altos estándares de calidad.

- Planificación de la producción y prestación del servicio, es fundamental para garantizar que se cumplan los plazos y se utilicen los recursos de manera óptima. Esto incluye:
  - Definición de procesos. Establecer y documentar todos los procesos necesarios para la producción y prestación de los servicios.
  - Versiones Públicas de sentencias en línea: Proceso de recolección, revisión, edición y publicación de las sentencias judiciales de manera que sean accesibles para el público.
  - Revistas digitales de línea de Jurisprudencia y Legislación: Proceso de creación, revisión y publicación mensual de revistas digitales con contenido actualizado sobre jurisprudencia y legislación.
  - Atención a usuarios: Proceso de gestión de consultas y soporte a usuarios, asegurando respuestas rápidas y efectivas.
  - Distribución de Jurisprudencia y Legislación: Proceso de distribución periódica de documentos jurídicos basados en las actualizaciones legislativas.
  - Capacitaciones del uso del portal web: Organización y realización de sesiones de capacitación para los usuarios del portal web.

- Asignación de recursos. Identificar y asignar los recursos necesarios para cada proceso, incluyendo personal, equipos y materiales.
  - Personal: Redactores, revisores, técnicos de publicación, personal de soporte técnico y atención a usuarios.
  - Equipos: Servidores, software de gestión documental, herramientas de edición digital.
- Materiales. manuales, guías de usuario, presentaciones de capacitación.
- Cronograma de actividades. Crear un cronograma detallado que incluya todas las actividades y sus respectivos plazos.
  - Versiones públicas de sentencias en línea: Publicación semanal.
  - Revistas digitales: Publicación mensual.
  - Atención a usuarios: Servicios disponibles durante el horario laboral.
  - Distribución de Jurisprudencia y Legislación: Distribución periódica según las actualizaciones legislativas.
  - Capacitaciones: Sesiones programadas mensualmente.
- Control de la producción y prestación del servicio: para garantizar la calidad durante la producción y prestación del servicio, se implementan diversos métodos de control, incluyendo:
  - Monitoreo continuo. Supervisión constante de todos los procesos para asegurar que se cumplan con los estándares de calidad.
    - Versiones públicas de sentencias en línea: Verificación de la exactitud y conformidad de las sentencias antes de su publicación.

- Revistas digitales: Revisión y aprobación del contenido antes de la publicación.
- Atención a usuarios: Supervisión y evaluación del desempeño del personal de atención.
- Distribución de Jurisprudencia y Legislación: Verificación de que los documentos se distribuyen de manera oportuna y precisa.
- Capacitaciones: Evaluación de la efectividad de las sesiones de capacitación a través de encuestas de retroalimentación.
- Revisión y verificación. Realización de revisiones periódicas para asegurar que todos los servicios cumplan con los requisitos establecidos.
  - Auditorías internas: Identificación y corrección de posibles desviaciones en los procesos.
  - Control de calidad: Implementación de un sistema de control de calidad para verificar el cumplimiento de los estándares.
  - Equipos y herramientas. El uso adecuado de equipos y herramientas es crucial para garantizar la eficiencia y calidad en la producción y prestación del servicio.
    - Equipos de oficina: Impresoras, escáneres y otros equipos necesarios para la gestión documental.
    - Software de gestión documental: Herramientas para la creación, edición y almacenamiento de documentos judiciales.

- Mantenimiento de equipos: Procedimientos regulares de mantenimiento y actualización de equipos y software para asegurar su correcto funcionamiento.
- Mejora continua. El Centro de Documentación Especializado se compromete a mejorar continuamente sus procesos y servicios, incluyendo:
  - Capacitación del personal: Programas de formación continua para el personal sobre las mejores prácticas y nuevas tecnologías.
  - Revisión de procesos: Evaluación y revisión regular de los procesos para identificar áreas de mejora y aumentar la eficiencia.
  - Iniciativas de mejora: Implementación de iniciativas basadas en la retroalimentación de los usuarios y auditorías internas para mejorar la calidad del servicio.

## **8. Medición análisis y mejora**

### **8.1 Generalidades**

El Centro de Documentación Especializado ha establecido una política integral para la medición y análisis de los resultados de sus procesos y productos. Esta política tiene como objetivo asegurar que todas las actividades se realicen de manera eficiente y que los productos y servicios cumplan con los más altos estándares de calidad. Se aplican métodos sistemáticos de medición y análisis para evaluar el rendimiento y la efectividad de los procesos, identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas.

- Política de medición y análisis
  - Objetivos claros: Definir objetivos específicos y medibles para cada proceso y producto, tales como la precisión en la atención de consultas, la actualización oportuna de bases de datos, y la publicación de revistas.
  - Métodos estándar: Utilizar métodos y herramientas estandarizadas para la recopilación y análisis de datos.
  - Documentación: Mantener registros detallados de todas las actividades de medición y análisis para asegurar la transparencia y la trazabilidad.
  - Revisión periódica: Realizar revisiones periódicas de los resultados de medición y análisis para evaluar el desempeño y realizar ajustes cuando sea necesario.

## **8.2 Seguimiento y medición**

Para asegurar la conformidad de los procesos y productos, el Centro de Documentación Especializado implementa diversas actividades de seguimiento y medición. Estas actividades incluyen la medición de la satisfacción del usuario, la realización de auditorías internas y el monitoreo continuo de los procesos y productos.

- Medición de la satisfacción del usuario
  - Encuestas de satisfacción: Realizar encuestas periódicas a los usuarios para recoger sus opiniones y evaluar su satisfacción con los servicios de atención a consultas, la disponibilidad de jurisprudencia y legislación, y la calidad de las publicaciones.
  - Análisis de feedback: Analizar el feedback recibido para identificar tendencias y áreas de mejora.

- Indicadores de satisfacción: Establecer y monitorear indicadores clave de satisfacción del usuario para medir el rendimiento en esta área.
- Auditorías internas
  - Planificación de auditorías: Programar auditorías internas regulares para revisar la conformidad de los procesos y productos con los requisitos establecidos, tales como la actualización de bases de datos y la calidad de las publicaciones.
  - Equipo de auditoría: Designar un equipo de auditoría competente y objetivo para llevar a cabo las auditorías.
  - Informe de auditoría: Documentar los hallazgos de las auditorías y desarrollar planes de acción para abordar las no conformidades identificadas.

### **8.3 Monitoreo de procesos y productos**

Indicadores de rendimiento: Establecer y monitorear indicadores de rendimiento para evaluar la eficacia de los procesos y productos, incluyendo la actualización de bases de datos, la distribución de CD's con jurisprudencia y legislación, y la recopilación y publicación de sentencias.

#### ***8.3.1 Indicadores de rendimiento por proceso***

- **Atención de consultas.**

Tiempo de respuesta (TR)

- Fórmula:  $TR = \text{Total de tiempo de respuesta} / \text{Número de consultas atendidas}$
- Crítico:  $TR > 24 \text{ horas (0-50)}$
- Grave:  $12 < TR \leq 24 \text{ horas (51-75)}$

- Aceptable:  $TR \leq 12$  horas (76-100)

Tasa de satisfacción del usuario (TSU)

- Fórmula:  $TSU = (\text{Número de usuarios satisfechos} / \text{total de usuarios encuestados}) \times 100$

- Crítico:  $TSU < 60\%$  (0-50)
- Grave:  $60\% \leq TSU < 80\%$  (51-75)
- Aceptable:  $TSU \geq 80\%$  (76-100)

Número de consultas atendidas (NCA)

- Fórmula:  $NCA = \text{Total de consultas atendidas}$
- Crítico:  $NCA < 50$  consultas/mes (0-50)
- Grave:  $50 \leq NCA < 100$  consultas/mes (51-75)
- Aceptable:  $NCA \geq 100$  consultas/mes (76-100)

- **Actualización de bases de datos**

Frecuencia de actualización (FA)

- Fórmula:  $FA = \text{Número de actualizaciones} / \text{periodo de tiempo definido}$
- Crítico:  $FA < 1$  actualización por mes (0-50)
- Grave:  $1 \leq FA < 2$  actualizaciones por mes (51-75)
- Aceptable:  $FA \geq 2$  actualizaciones por mes (76-100)

Precisión de la información (PI)

- Fórmula:  $PI = (\text{Número de entradas correctas} / \text{total de entradas verificadas}) \times 100$

- Crítico:  $PI < 70\%$  (0-50)
- Grave:  $70\% \leq PI < 90\%$  (51-75)

- Aceptable:  $PI \geq 90\%$  (76-100)

Tasa de error en la base de datos (TEBD)

- Fórmula:  $TEBD = (\text{Número de errores encontrados} / \text{total de entradas verificadas}) \times 100$

- Crítico:  $TEBD > 20\%$  (0-50)
- Grave:  $10\% < TEBD \leq 20\%$  (51-75)
- Aceptable:  $TEBD \leq 10\%$  (76-100)

- **Distribución de CD's con Jurisprudencia y Legislación**

Tasa de distribución oportuna (TDO)

- Fórmula:  $TDO = (\text{Número de CD's distribuidos a tiempo} / \text{total de CD's distribuidos}) \times 100$

- Crítico:  $TDO < 60\%$  (0-50)
- Grave:  $60\% \leq TDO < 80\%$  (51-75)
- Aceptable:  $TDO \geq 80\%$  (76-100)

Número de CD's distribuidos (NCD)

- Fórmula:  $NCD = \text{Total de CD's distribuidos}$
- Crítico:  $NCD < 20$  CD's/mes (0-50)
- Grave:  $20 \leq NCD < 50$  CD's/mes (51-75)
- Aceptable:  $NCD \geq 50$  CD's/mes (76-100)

Retroalimentación del usuario (RU)

- Fórmula:  $RU = (\text{Número de usuarios satisfechos} / \text{total de usuarios encuestados}) \times 100$

- Crítico:  $RU < 60\%$  (0-50)

- Grave:  $60\% \leq RU < 80\%$  (51-75)
- Aceptable:  $RU \geq 80\%$  (76-100)

- **Elaboración de la revista de líneas de Jurisprudencia**

Tiempo de producción (TP)

- Fórmula:  $TP = \text{Total de tiempo de producción} / \text{número de publicaciones}$
- Crítico:  $TP > 30$  días (0-50)
- Grave:  $15 < TP \leq 30$  días (51-75)
- Aceptable:  $TP \leq 15$  días (76-100)

Calidad del contenido (CC)

- Fórmula:  $CC = (\text{Número de Revisiones Aprobadas} / \text{Total de Revisiones}$

Realizadas)  $\times 100$

- Crítico:  $CC < 70\%$  (0-50)
- Grave:  $70\% \leq CC < 90\%$  (51-75)
- Aceptable:  $CC \geq 90\%$  (76-100)

Frecuencia de publicación (FP)

- Fórmula:  $FP = \text{Número de ediciones publicadas} / \text{periodo de tiempo}$

definido

- Crítico:  $FP < 1$  edición/mes (0-50)
- Grave:  $1 \leq FP < 2$  ediciones/mes (51-75)
- Aceptable:  $FP \geq 2$  ediciones/mes (76-100)

- **Elaboración de la revista de Jurisprudencia Constitucional**

Tiempo de producción (TP)

- Fórmula:  $TP = \text{Total de tiempo de producción} / \text{Número de publicaciones}$

- Crítico:  $TP > 30$  días (0-50)
- Grave:  $15 < TP \leq 30$  días (51-75)
- Aceptable:  $TP \leq 15$  días (76-100)

#### Calidad del contenido (CC)

• Fórmula:  $CC = (\text{Número de revisiones aprobadas} / \text{total de revisiones realizadas}) \times 100$

- Crítico:  $CC < 70\%$  (0-50)
- Grave:  $70\% \leq CC < 90\%$  (51-75)
- Aceptable:  $CC \geq 90\%$  (76-100)

#### Frecuencia de publicación (FP)

• Fórmula:  $FP = \text{Número de ediciones publicadas} / \text{periodo de tiempo definido}$

- Crítico:  $FP < 1$  edición/mes (0-50)
- Grave:  $1 \leq FP < 2$  ediciones/mes (51-75)
- Aceptable:  $FP \geq 2$  ediciones/mes (76-100)

#### • **Recopilación, recepción, confrontado y sistematización de sentencias.**

##### Número de sentencias recopiladas (NSR)

- Fórmula:  $NSR = \text{Total de sentencias recopiladas en un periodo}$
- Crítico:  $NSR < 20$  (0-50)
- Grave:  $20 \leq NSR < 50$  (51-75)
- Aceptable:  $NSR \geq 50$  (76-100)

### Tiempo de digitalización (TD)

- Fórmula:  $TD = \text{Total de tiempo de digitalización} / \text{número de sentencias digitalizadas}$

- Crítico:  $TD > 10$  días (0-50)
- Grave:  $5 < TD \leq 10$  días (51-75)
- Aceptable:  $TD \leq 5$  días (76-100)

### Tasa de precisión (TP)

- Fórmula:  $TP = (\text{Número de sentencias correctamente digitalizadas} / \text{Total de sentencias digitalizadas}) \times 100$

- Crítico:  $TP < 80\%$  (0-50)
- Grave:  $80\% \leq TP < 95\%$  (51-75)
- Aceptable:  $TP \geq 95\%$  (76-100)

- **Análisis y publicación de sentencias en la página web.**

### Tiempo de publicación (TPub)

- Fórmula:  $TPub = \text{Total de tiempo de análisis y publicación} / \text{número de sentencias publicadas}$

- Crítico:  $TPub > 10$  días (0-50)
- Grave:  $5 < TPub \leq 10$  días (51-75)
- Aceptable:  $TPub \leq 5$  días (76-100)

### Número de sentencias publicadas (NSPub)

- Fórmula:  $NSPub = \text{Total de sentencias publicadas en la página web}$
- Crítico:  $NSPub < 20$  (0-50)
- Grave:  $20 \leq NSPub < 50$  (51-75)

- Aceptable: NSPub  $\geq 50$  (76-100)

Satisfacción del usuario (SU)

- Fórmula:  $SU = (\text{Número de usuarios satisfechos con el acceso y consulta} /$

Total de usuarios encuestados)  $\times 100$

- Crítico:  $SU < 60\%$  (0-50)
- Grave:  $60\% \leq SU < 80\%$  (51-75)
- Aceptable:  $SU \geq 80\%$  (76-100)

- **Agregar Términos al Índice Temático.**

frecuencia de actualización del índice (FAI)

- Fórmula:  $FAI = \text{Número de actualizaciones del índice} / \text{periodo de tiempo}$

definido

- Crítico:  $FAI < 1$  actualización por trimestre (0-50)
- Grave:  $1 \leq FAI < 2$  actualizaciones por trimestre (51-75)
- Aceptable:  $FAI \geq 2$  actualizaciones por trimestre (76-100)

Cantidad de términos agregados (CTA)

- Fórmula:  $CTA = \text{Total de nuevos términos agregados al índice}$
- Crítico:  $CTA < 10$  términos/trimestre (0-50)
- Grave:  $10 \leq CTA < 20$  términos/trimestre (51-75)
- Aceptable:  $CTA \geq 20$  términos/trimestre (76-100)

Precisión del índice (PI)

- Fórmula:  $PI = (\text{Número de términos correctamente Clasificados} / \text{Total de}$

Términos en el Índice)  $\times 100$

- Crítico:  $PI < 80\%$  (0-50)

- Grave:  $80\% \leq PI < 95\%$  (51-75)
- Aceptable:  $PI \geq 95\%$  (76-100)

- **Recopilación, actualización y publicación de Legislación e instrumentos internacionales.**

Frecuencia de actualización (FAL)

- Fórmula:  $FAL = \text{Número de actualizaciones} / \text{periodo de tiempo definido}$
- Crítico:  $FAL < 1$  actualización por mes (0-50)
- Grave:  $1 \leq FAL < 2$  actualizaciones por mes (51-75)
- Aceptable:  $FAL \geq 2$  actualizaciones por mes (76-100)

Tiempo de publicación (TPL)

- Fórmula:  $TPL = \text{Total de tiempo desde la actualización hasta la publicación} / \text{Número de publicaciones}$

- Crítico:  $TPL > 10$  días (0-50)
- Grave:  $5 < TPL \leq 10$  días (51-75)
- Aceptable:  $TPL \leq 5$  días (76-100)

Satisfacción del usuario (SUL)

- Fórmula:  $SUL = (\text{Número de usuarios satisfechos con la disponibilidad y acceso} / \text{Total de usuarios encuestados}) \times 100$

- Crítico:  $SUL < 60\%$  (0-50)
- Grave:  $60\% \leq SUL < 80\%$  (51-75)
- Aceptable:  $SUL \geq 80\%$  (76-100)

- **Revisiones periódicas:** Realizar revisiones periódicas de los procesos y productos para asegurar su conformidad y tomar medidas correctivas cuando sea necesario.

## 8.4 Control del producto no conforme

El control del producto no conforme es fundamental para asegurar que los productos que no cumplen con los requisitos no se entreguen a los usuarios. Este procedimiento incluye la identificación, gestión y prevención de productos no conformes.

- Identificación de no conformidades
  - Detección temprana: Implementar mecanismos para detectar productos no conformes en las etapas más tempranas posibles del proceso, como durante la recopilación y digitalización de sentencias.
  - Registro de no conformidades: Mantener un registro detallado de todas las no conformidades identificadas, incluyendo la descripción del problema y las acciones tomadas.
- Gestión de no conformidades
  - Aislamiento del producto no conforme: Asegurar que los productos no conformes sean aislados y no se entreguen a los usuarios.
  - Análisis de causas: Realizar un análisis de las causas raíz de las no conformidades para identificar y eliminar las fuentes del problema.
  - Acciones correctivas: Desarrollar e implementar acciones correctivas para solucionar las no conformidades y prevenir su recurrencia.
- Prevención de entrega
  - Revisión de procesos: Revisar y ajustar los procesos para prevenir la producción de productos no conformes.

- Capacitación del personal: Capacitar al personal en la identificación y gestión de productos no conformes para mejorar la calidad del producto final.

## 8.5 Mejora continua

El Centro de Documentación Especializado se compromete a la mejora continua de su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) a través de acciones correctivas y preventivas que incrementen la eficiencia y la satisfacción del usuario.

- Acciones correctivas y preventivas
  - Identificación de áreas de mejora: Utilizar los resultados de las auditorías, encuestas de satisfacción y análisis de procesos para identificar áreas de mejora en procesos como la atención de consultas, actualización de bases de datos, y publicación de revistas.
  - Desarrollo de planes de acción: Elaborar planes de acción detallados para implementar las mejoras identificadas.
  - Seguimiento de las acciones: Monitorear la implementación de las acciones correctivas y preventivas para asegurar su efectividad.
- Revisión de resultados
  - Evaluación de eficacia: Evaluar la eficacia de las acciones implementadas y realizar ajustes cuando sea necesario.
  - Retroalimentación continua: Utilizar la retroalimentación continua de los usuarios y el personal para identificar nuevas oportunidades de mejora.
- Iniciativas de mejora

- Innovación y mejora: Fomentar la innovación y la mejora continua en todos los aspectos del SGC.
- Participación del personal: Involucrar al personal en el proceso de mejora continua a través de sugerencias y programas de reconocimiento.

### **8.5.1 Control de revisión y actualización**

El control de revisión y actualización del manual del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) es fundamental para mantener su relevancia y efectividad. Este proceso incluye varias etapas y responsabilidades para asegurar que el manual se mantenga actualizado y refleje los cambios necesarios. Las acciones establecidas para este control son:

Revisiones periódicas: Se programan revisiones regulares del manual, al menos una vez al año o cuando se producen cambios significativos en los procesos o normativas.

- **Responsables de revisión:** Se designan responsables específicos para llevar a cabo las revisiones del manual, generalmente miembros del Comité de SGC o personal capacitado en gestión de calidad.
- **Registro de cambios:** Se mantiene un registro detallado de todos los cambios realizados en el manual, incluyendo la fecha de la revisión, la naturaleza del cambio, y la persona que realizó la actualización. Este registro asegura una trazabilidad completa de las modificaciones.
- **Distribución de versiones actualizadas:** Una vez revisado y actualizado, el manual se distribuye a todas las partes interesadas, asegurando que todos los empleados tengan acceso a la versión más reciente.

- **Capacitación continua:** Se proporciona formación continua sobre las actualizaciones del manual a todo el personal relevante, para asegurar que todos entiendan y apliquen correctamente los cambios realizados.

Este control garantiza que el manual del SGC permanezca como una herramienta viva y relevante, reflejando las mejores prácticas y adaptándose a los cambios en el entorno organizacional y normativo.

## Anexos

### Anexo A. Informe de revisión por la dirección

Centro de Documentación Especializado

Fecha de la Revisión:

#### 1. Introducción

La revisión por la dirección se llevó a cabo con el objetivo de evaluar la adecuación, suficiencia y efectividad del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) del Centro de Documentación Especializado, conforme a la norma ISO 9001:2000. Esta revisión abarca el análisis de los resultados de auditorías, el desempeño de los procesos, las acciones correctivas y preventivas, y otros aspectos relevantes del SGC.

#### 2. Asistente

- Nombre del director/a:
- Nombre del coordinador/a del SGC:
- Nombre del responsable de Calidad:
- Nombre del coordinador de Informática:
- Líderes de procesos:

#### 3. Resultados de auditorías

- Auditorías internas:
  - Número de auditorías realizadas: 4
  - No conformidades encontradas: 2
  - Acciones correctivas implementadas: 2
  - Mejora en los procesos: Reducción del tiempo de procesamiento de documentos en un 15%

Auditorías externas:

- Resultados generales: Conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2000
- Áreas de mejora identificadas: Mejora en la capacitación del personal sobre nuevas normativas.

#### 4. Desempeño de los procesos y productos

- Indicadores de desempeño: Se lograron los objetivos establecidos con una tasa de satisfacción del usuario del 92% y una reducción en el tiempo de respuesta a consultas del 20%.

- Eficacia de las acciones: Las acciones implementadas para mejorar la eficiencia del proceso de documentación judicial han sido efectivas.
5. Acciones correctivas y preventivas
- Acciones correctivas: Se han completado todas las acciones correctivas planificadas, resultando en una mejora notable en la gestión de documentos y la satisfacción del usuario.
  - Acciones preventivas: Se han identificado y planificado acciones preventivas para evitar la recurrencia de no conformidades, incluyendo la actualización de procedimientos y la mejora en la comunicación interna.
6. Evaluación de los recursos
- Recursos Humanos: Aumentar la formación y capacitación del personal en áreas clave para mejorar el conocimiento y las habilidades necesarias.
  - Recursos técnicos: Actualizar el sistema informático para facilitar el acceso y manejo de documentos judiciales.
7. Revisión de políticas y objetivos de calidad
- Las políticas de calidad y los objetivos establecidos continúan siendo apropiados y alineados con la misión y visión del departamento.
  - Se revisarán y ajustarán algunos objetivos para alinearse con las nuevas normativas y necesidades de los usuarios.
8. Plan de mejoras
- Implementar un programa de formación continua para todo el personal.
  - Actualizar y mejorar la infraestructura tecnológica del departamento.
  - Revisar y actualizar los procedimientos operativos estándar.
9. Conclusiones y próximas acciones
- La revisión ha demostrado que el SGC del Centro de Documentación Especializado es adecuado, suficiente y efectivo.
  - Se han identificado áreas de mejora y se ha establecido un plan de acción para abordar estas áreas.
  - Se programará una próxima revisión en seis meses para evaluar el progreso de las acciones implementadas.

Firma del director/a:

Firma del coordinador del SGC:

## Anexo B. Acta de reunión del comité de SGC

Centro de Documentación Especializado

Acta de reunión del comité de SGC

- Fecha de la reunión: \_\_\_\_\_
- Hora de inicio: \_\_\_\_\_
- Hora de fin: \_\_\_\_\_
- Lugar: \_\_\_\_\_
- Moderador: \_\_\_\_\_
- Asistentes:
  - 1.
  - 2.
  - 3.
  - 4.

Agenda del día

1. Bienvenida y apertura de la reunión
  - Bienvenida a los asistentes.
  - Lectura y aprobación del orden del día.
2. Revisión de acciones previas
  - Actualización sobre el estado de las acciones acordadas en la reunión anterior.
  - Evaluación del progreso y resultados obtenidos.
3. Informe de desempeño del SGC
  - Presentación de los indicadores clave de desempeño.
  - Análisis de los datos y tendencias.
  - Identificación de áreas de mejora.
4. Implementación de mejoras
  - Discusión sobre las acciones correctivas y preventivas necesarias.
  - Planificación y asignación de tareas para la implementación de mejoras.
  - Plazos y responsables de las acciones.
5. Auditorías internas y externas
  - Informe sobre el estado de las auditorías internas y externas.
  - Resultados y hallazgos de auditoría.
  - Acciones a tomar para resolver las no conformidades identificadas.
6. Revisión de procedimientos y documentación
  - Evaluación de la necesidad de actualizar procedimientos y documentación del SGC.

- Propuestas de cambios y actualizaciones.
- Aprobación de las modificaciones.
- 7. Comentarios y preguntas
  - Espacio para preguntas, comentarios y sugerencias de los miembros del comité.
- 8. Clausura de la reunión
  - Resumen de los acuerdos y próximos pasos.
  - Agradecimientos y cierre de la reunión.

#### Acuerdos y Próximos Pasos

- Acción: \_\_\_\_\_
- Responsable: \_\_\_\_\_
- Plazo: \_\_\_\_\_
- Acción: \_\_\_\_\_
- Responsable: \_\_\_\_\_
- Plazo: \_\_\_\_\_
- Acción: \_\_\_\_\_
- Responsable: \_\_\_\_\_
- Plazo: \_\_\_\_\_

#### Firma de los participantes

- Nombre: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

---

- Nombre: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

---

- Nombre: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_

---

**Anexo C. Ejemplo de formularios**

Registro de capacitación:

Nombre del empleado:

Fecha de la capacitación:

Temas cubiertos:

Instructor:

Firma del empleado:

Firma del instructor:

Registro de no conformidades:

Fecha de detección:

Descripción de la no conformidad:

Causa raíz:

Acciones correctivas:

Responsable de la acción:

Fecha de resolución:

Firma del responsable:

## Formulario de auditoría interna:

Fecha de la auditoría:

Área auditada:

Auditor:

Observaciones:

Acciones recomendadas:

Responsable de la acción:

Fecha de seguimiento:

Firma del auditor:

Registro de Cambios:

Fecha del cambio:

Descripción del cambio:



Formulario de evaluación de proveedores:

Nombre del proveedor:

Fecha de evaluación:

Criterios de evaluación:

Puntuación:

Comentarios:

Responsable de la evaluación:

Firma del responsable:

## Anexo D. Acta de reunión para actualización de Jurisprudencia y Legislación

Centro de Documentación Especializado.

### Acta de reunión

- Fecha de la reunión: \_\_\_\_\_
- Hora de inicio: \_\_\_\_\_
- Hora de fin: \_\_\_\_\_
- Lugar: \_\_\_\_\_
- Moderador: \_\_\_\_\_
- Asistentes:
  - 1.
  - 2.
  - 3.
  - 4.

### Orden del día

1. Bienvenida y apertura de la reunión
  - Bienvenida a los asistentes.
  - Lectura y aprobación del orden del día.
2. Revisión de la Jurisprudencia reciente
  - Presentación de las decisiones judiciales más relevantes desde la última reunión.
  - Análisis de implicaciones para la organización.
  - Discusión sobre la aplicación práctica de las nuevas jurisprudencias.
3. Actualización de la Legislación
  - Presentación de las nuevas leyes y modificaciones legislativas relevantes.
  - Evaluación del impacto en los procedimientos y políticas del departamento.
  - Propuestas de cambios en los procesos internos para cumplir con la nueva legislación.
4. Discusión de casos prácticos
  - Presentación y análisis de casos recientes relevantes para el departamento.
  - Debate sobre las mejores prácticas y lecciones aprendidas.
5. Plan de acción

- Definición de las acciones a tomar para implementar las actualizaciones de jurisprudencia y legislación.
- Asignación de responsabilidades y plazos.
- 6. Comentarios y preguntas
  - Espacio para preguntas, comentarios y sugerencias de los participantes.
- 7. Clausura de la reunión
  - Resumen de los acuerdos y próximos pasos.
  - Agradecimientos y cierre de la reunión.

#### Acuerdos y próximos casos

- Acción: \_\_\_\_\_
- Responsable: \_\_\_\_\_
- Plazo: \_\_\_\_\_
- Acción: \_\_\_\_\_
- Responsable: \_\_\_\_\_
- Plazo: \_\_\_\_\_
- Acción: \_\_\_\_\_
- Responsable: \_\_\_\_\_
- Plazo: \_\_\_\_\_

#### Firma de los participantes

- Nombre: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Nombre: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Nombre: \_\_\_\_\_ Firma: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Anexo E. Formularios de inscripción a capacitaciones**

Nombre del empleado: \_\_\_\_\_

Departamento: \_\_\_\_\_

Nombre del curso: \_\_\_\_\_

Fecha de la capacitación: \_\_\_\_\_

Hora de inicio: \_\_\_\_\_

Hora de fin: \_\_\_\_\_

Firma del empleado: \_\_\_\_\_

Aprobación del supervisor: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**Registro de asistencia a capacitación**

Nombre del curso: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Hora de inicio: \_\_\_\_\_

Hora de fin: \_\_\_\_\_

Nombre del participante

Firma

## Formulario Registro de capacitación y evaluación de competencias

Nombre del empleado: \_\_\_\_\_

Sección del departamento: \_\_\_\_\_

Curso de capacitación: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Duración: \_\_\_\_\_

Instructor: \_\_\_\_\_

Descripción del Curso:

Objetivos del Curso:

Comentarios del instructor:

Firma del empleado:

Firma del instructor:

## Evaluación de capacitación

Nombre del curso:

Fecha:

Por favor, califique los siguientes aspectos de la capacitación:

1. Contenido del curso:

-  Excelente-  Bueno-  Regular-  Deficiente

2. Calidad del Instructor:

-  Excelente-  Bueno-  Regular-  Deficiente

3. Instalaciones y Recursos: -  Excelente-  Bueno-  Regular-  Deficiente

Comentarios y sugerencias:

---

\_\_\_\_\_Nombre del participante:

---

Firma: \_\_\_\_\_

**Anexo F. Formulario de evaluación de servicio de atención al usuario y satisfacción**

## Centro de Documentación Especializado

## Información del usuario

## Evaluación del servicio

1. Calidad del servicio recibido:
  - Excelente [ ]
  - Bueno [ ]
  - Regular [ ]
  - Deficiente [ ]
2. Tiempo de respuesta:
  - Excelente [ ]
  - Bueno [ ]
  - Regular [ ]
  - Deficiente [ ]
3. Amabilidad y profesionalismo del personal:
  - Excelente [ ]
  - Bueno [ ]
  - Regular [ ]
  - Deficiente [ ]
4. Claridad y precisión de la información brindada:
  - Excelente [ ]
  - Bueno [ ]
  - Regular [ ]
  - Deficiente [ ]
5. Facilidad para contactar con el servicio:
  - Excelente [ ]
  - Bueno [ ]
  - Regular [ ]
  - Deficiente [ ]

## Satisfacción general

6. Nivel de satisfacción general con el servicio recibido:
  - Muy satisfecho [ ]
  - Satisfecho [ ]
  - Neutral [ ]
  - Insatisfecho [ ]
  - Muy insatisfecho [ ]

## Comentarios y sugerencias

7. Por favor, proporcione cualquier comentario adicional o sugerencia para mejorar nuestro servicio:

**Anexo G. Tabla de indicadores de desempeño.**

Indicador	Objetivo	Unidad de medida	Frecuencia de medición.	Responsable	Resultado
Tasa de satisfacción del usuario	90%	%	Mensual		
Tiempo de respuesta a consultas	<24 horas	Horas	Semanal		
Tasa de error en documentación	<5%	%	Trimestral		
Cumplimiento de plazos	95%	%	Mensual		

**Anexo 5 Propuesta Manual de Políticas, Procesos y Procedimientos de Centro de Documentación Especializado.**

## **Tabla de contenido**

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>177</b>
<b>JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>178</b>
<b>OBJETIVO GENERAL .....</b>	<b>179</b>
<b>ALCANCE DEL MANUAL.....</b>	<b>180</b>
<b>HISTORIA DE LA INSTITUCIÓN .....</b>	<b>181</b>
<b>MISIÓN, VISIÓN Y VALORES .....</b>	<b>182</b>
<b>MARCO NORMATIVO APLICADO .....</b>	<b>183</b>
<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS/DEFINICIONES.....</b>	<b>184</b>
<b>ORGANIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN.....</b>	<b>186</b>
<b>PROCEDIMIENTOS .....</b>	<b>187</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>226</b>

## **Introducción**

El manual de procesos y procedimientos del Centro de Documentación Especializado ha sido diseñado para estandarizar las actividades y responsabilidades del personal involucrado en la gestión documental. Su propósito es proporcionar directrices claras y detalladas para cada uno de los procesos operativos del departamento, garantizando la correcta sistematización de sentencias y documentos judiciales, además de asegurar la calidad en la prestación de los servicios a los usuarios.

La implementación de este manual busca mejorar la eficiencia, homogeneidad y transparencia en las actividades del departamento, alineándolas con las normativas nacionales e internacionales.

### **Justificación**

Este manual se elabora con el propósito de formalizar y estructurar los procedimientos operativos del Centro de Documentación Especializado, garantizando así una gestión eficiente de la información jurídica. Al definir procesos detallados, se optimiza la calidad del servicio y se asegura una mayor precisión y accesibilidad de la información. El manual también se alinea con los estándares de gestión de calidad y refuerza la transparencia en la gestión documental, resultando esencial para el fortalecimiento del sistema judicial y el cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública.

### **Objetivo General**

El objetivo principal de este manual es documentar los procedimientos que rigen las actividades del Centro de Documentación Especializado. Proporciona una herramienta que permite al personal seguir pasos claros y consistentes en la ejecución de sus funciones, garantizando la exactitud, calidad y disponibilidad de la información judicial. Además, fomenta la mejora continua de los procesos mediante la sistematización y el análisis de los resultados obtenidos.

### **Alcance del Manual**

Este manual se aplica a todo el personal del Centro de Documentación Especializado y abarca los procedimientos relacionados con la recopilación, comparación, actualización, sistematización, reproducción y publicación de información jurídica, incluyendo las actividades relacionadas con la gestión de bases de datos de jurisprudencia y legislación, la atención de solicitudes de información de usuarios internos y externos, y la reproducción de documentos físicos cuando no se cuentan con versiones digitales.

### **Historia de la institución**

El Centro de Documentación Especializado tiene sus orígenes en el acuerdo del pleno No. 724 del 27 de noviembre de 1997, cuando fue nombrado inicialmente como Centro de Jurisprudencia. Durante un seminario celebrado en San Sebastián, España, en octubre del año 2000, se estimó conveniente la creación de la Red Iberoamericana de Documentación (IBERIUS), subrayando la necesidad de contar con una unidad especializada en la recopilación, clasificación y registro de la información jurídica.

Para una interconexión sostenible de la Red, se consideró indispensable la reestructuración del Centro de Jurisprudencia, a fin de convertirlo en un Centro de Documentación Especializado que aprovechara nuevas tecnologías para fortalecer la calidad de las decisiones judiciales y mejorar la formación de magistrados y jueces. En consecuencia, la Corte Suprema de Justicia, mediante acuerdo No. 90 del 7 de diciembre de 2023, decidió convertir el Centro de Jurisprudencia en un Centro de Documentación Especializado.

En 2001, el Centro de Documentación Especializado pasó a depender de la Secretaría General de la Corte Suprema de Justicia y estuvo relacionado con la Gerencia General de Asuntos Jurídicos hasta 2017, cuando comenzó a depender de la Dirección de Servicios Técnico-Judiciales, manteniendo su administración bajo la Gerencia General de Asuntos Jurídicos, supervisada por la Secretaría General.

Finalmente, en 2023, durante la novena sesión de corte plena, se aprobó el cambio de nombre de Centro de Documentación Especializado a Centro de Documentación Especializado, continuando con su misión de sistematizar, gestionar y procesar la información jurídica con eficiencia y responsabilidad.

## **Misión, Visión y Valores**

**Misión:** Divulgar los criterios jurisprudenciales y las sentencias emitidas por la Corte en pleno, salas, cámaras y tribunales; así como también de leyes, decretos, reglamentos, ordenanzas e instrumentos internacionales, hacia la comunidad jurídica nacional e internacional, respetando los valores de transparencia e imparcialidad, mediante un personal comprometido y con herramientas de calidad.

**Visión:** Incrementar el acceso de la comunidad en general a la información jurisprudencial y legal con la finalidad de contribuir al fortalecimiento del Estado de Derecho

### **Valores:**

- Transparencia
- Imparcialidad
- Verdad
- Responsabilidad
- Rapidez
- Ética
- Calidad

## **Marco Normativo Aplicado**

### **El acuerdo N.º 724 de la Corte Suprema de Justicia**

Con fecha 27 de noviembre de 1997, dictaminó la creación del Centro de Jurisprudencia. No obstante, casi cuatro años después, el Acuerdo Judicial con fecha 22 y 23 de febrero del año 2001, N.º 50-Bis y N.º 51-Bis establece la creación del Centro de Documentación Especializado

### **Adhesión a la red Iberoamericana de Documentación Judicial**

Con fecha 08 de febrero de 2001, por considerarse “un instrumento idóneo para lograr la fluidez de la información jurídica y como vehículo de comunicación.

### **Código Procesal Civil y Mercantil. Publicidad de la sentencia. El artículo 224**

Indica que una vez que la sentencia o auto que pone fin al proceso haya sido notificado efectivamente a las partes, se procederá a darles la publicidad y difusión procedente conforme al ordenamiento jurídico. También indica que la Corte Suprema de Justicia será la encargada de garantizar el conocimiento de la jurisprudencia dictada por la Sala Civil de la misma y de los tribunales de segunda instancia. En su caso, la publicidad y difusión se harán sin perjuicio del respeto a la garantía de la identidad de las partes.

### **Ley de Acceso a la Información Pública**

Entró en vigencia en el año 2012, dentro de la ley se estipula en su artículo 13, que la información oficiosa que debe publicar el Órgano Judicial es de carácter público, entre las que señala: la sistematización de la jurisprudencia y la legislación actualizada.

## Glosario de términos/Definiciones

**Análisis de sentencias:** Proceso de revisión y evaluación de las sentencias judiciales para identificar puntos jurídicos clave y extraer información relevante.

**Confrontado:** Comparación y verificación de la correspondencia entre las versiones físicas y digitales de una sentencia o documento para asegurar su exactitud.

**CDE:** Centro de Documentación Especializado.

**Disco compacto (CD):** Medio físico utilizado para almacenar y distribuir información jurídica en formato digital.

**Documento digital:** Archivo electrónico que contiene información legal, como sentencias, legislaciones o jurisprudencia.

**Estandarización de sentencias:** Proceso que garantiza que las sentencias sean presentadas y organizadas de manera uniforme para facilitar su consulta y publicación.

**Extracto:** Resumen de una sentencia que contiene los elementos más relevantes o esenciales del fallo judicial.

**Gestión de calidad:** Actividades coordinadas para dirigir y controlar la calidad en los procesos documentales, asegurando el cumplimiento de los estándares requeridos.

**Manual:** Documento que recopila directrices y normas que regulan las actividades y procesos de una institución.

**Manual de procedimientos:** Documento que establece los pasos y métodos específicos para llevar a cabo los distintos procesos dentro de una organización.

**Procesos:** Conjunto de actividades coordinadas e interrelacionadas que transforman insumos en productos o servicios.

**Procedimientos:** Métodos operativos estandarizados que guían la ejecución de los procesos.

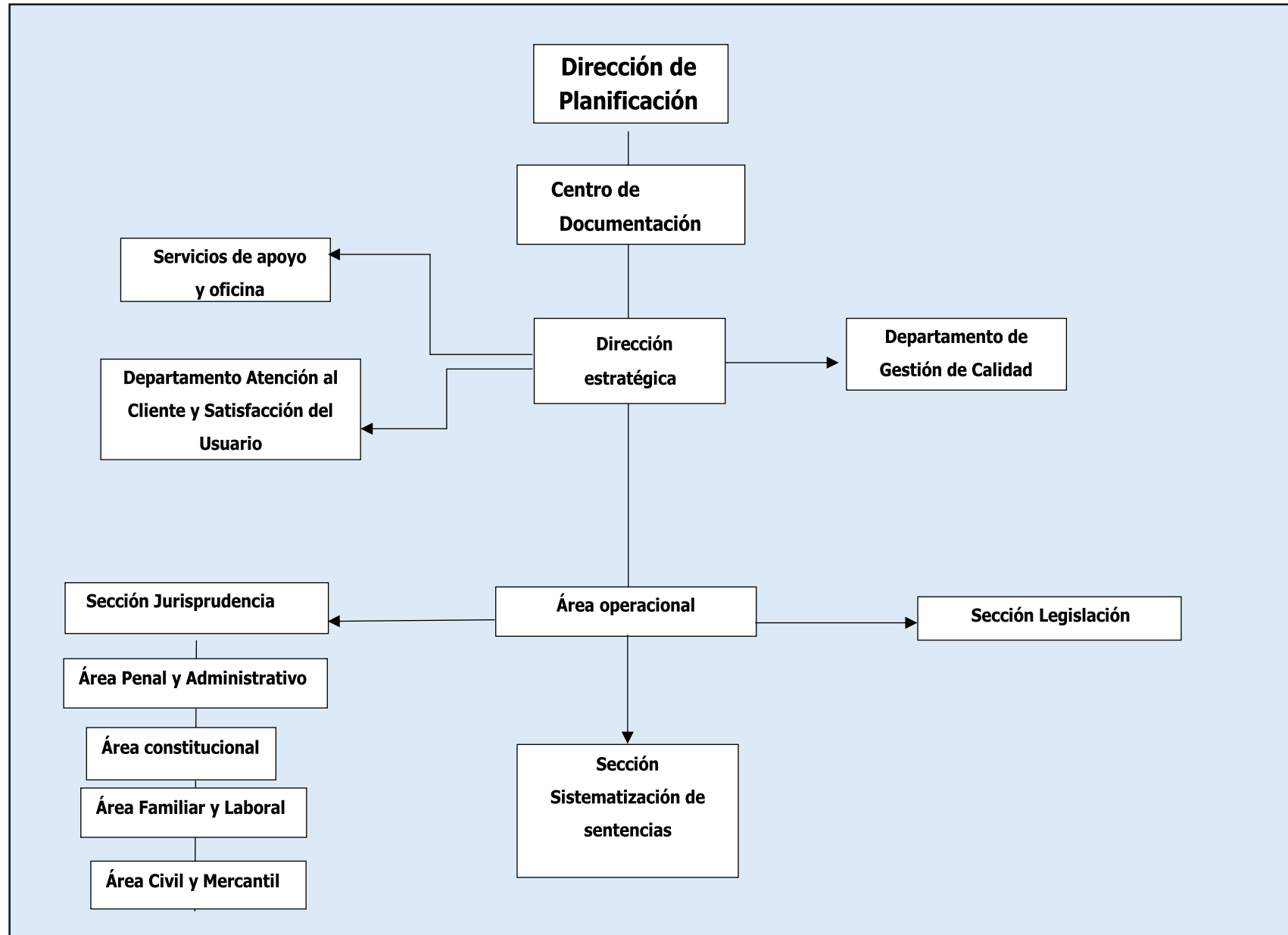
**Sistematización de sentencias:** Proceso mediante el cual se organiza y clasifica la información de sentencias judiciales para facilitar su acceso, análisis y consulta.

**Términos descriptores:** Palabras clave utilizadas para categorizar y organizar sentencias y documentos legales dentro de bases de datos.

**Tesoro de términos:** Herramienta que organiza términos relacionados entre sí para mejorar la búsqueda y clasificación de la información jurídica.

**Reprografía de documentos:** Reproducción física de documentos cuando no están disponibles en formato digital.

## Organización de la institución



## Procedimientos

### **Procedimiento: Atención a solicitudes de información**

#### **Descripción del procedimiento:**

Este procedimiento describe el proceso de atención a consultas de información dirigidas al Centro de Documentación Especializado. Se detalla cómo los usuarios internos o externos pueden solicitar información y cómo es gestionada la solicitud, desde la recepción hasta la entrega de la información requerida y la recopilación de datos sobre la satisfacción del usuario. La gestión eficiente y adecuada de las consultas asegura la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

#### **Objetivos de procedimiento:**

Garantizar que las solicitudes de información realizadas por usuarios internos y externos sean atendidas de manera eficaz y eficiente, asegurando que la información proporcionada sea clara, precisa y oportuna. Además, se recopilará información sobre la satisfacción del usuario para la mejora continua del servicio.

**Responsable:** Encargado de Atención al Público y satisfacción de usuario

#### **Funciones:**

**Recepción de Solicitudes:** Recibir y verificar las solicitudes de información que llegan de manera presencial, por teléfono o correo electrónico.

**Indagación de Solicitudes:** Indagar con el usuario para asegurarse de que la solicitud esté clara y se comprenda completamente.

**Búsqueda de Información:** Localizar la información solicitada en las bases de datos o sitios web internos.

**Preparación y Entrega de la Información:** Preparar la información de forma adecuada y enviarla o entregarla al usuario.

**Seguimiento:** Consultar si el usuario tiene dudas o necesita información adicional.

**Recopilación de Satisfacción:** Proporcionar al usuario un formulario para medir la satisfacción con el servicio recibido.

### **Política de procedimiento**

**Accesibilidad:** Las solicitudes de información podrán ser realizadas por cualquier usuario, sea interno o externo, y por distintos medios (presencial, telefónico o correo electrónico).

**Claridad en la Comunicación:** El Encargado de Atención al Usuario deberá indagar y clarificar cualquier duda o ambigüedad en la solicitud para garantizar que la información proporcionada sea acorde a la necesidad del usuario.

**Eficiencia en la Entrega:** La información solicitada deberá ser entregada en el menor tiempo posible, garantizando su precisión y utilidad.

**Seguimiento:** Se debe preguntar al usuario si tiene más dudas o necesidades adicionales luego de recibir la información solicitada.

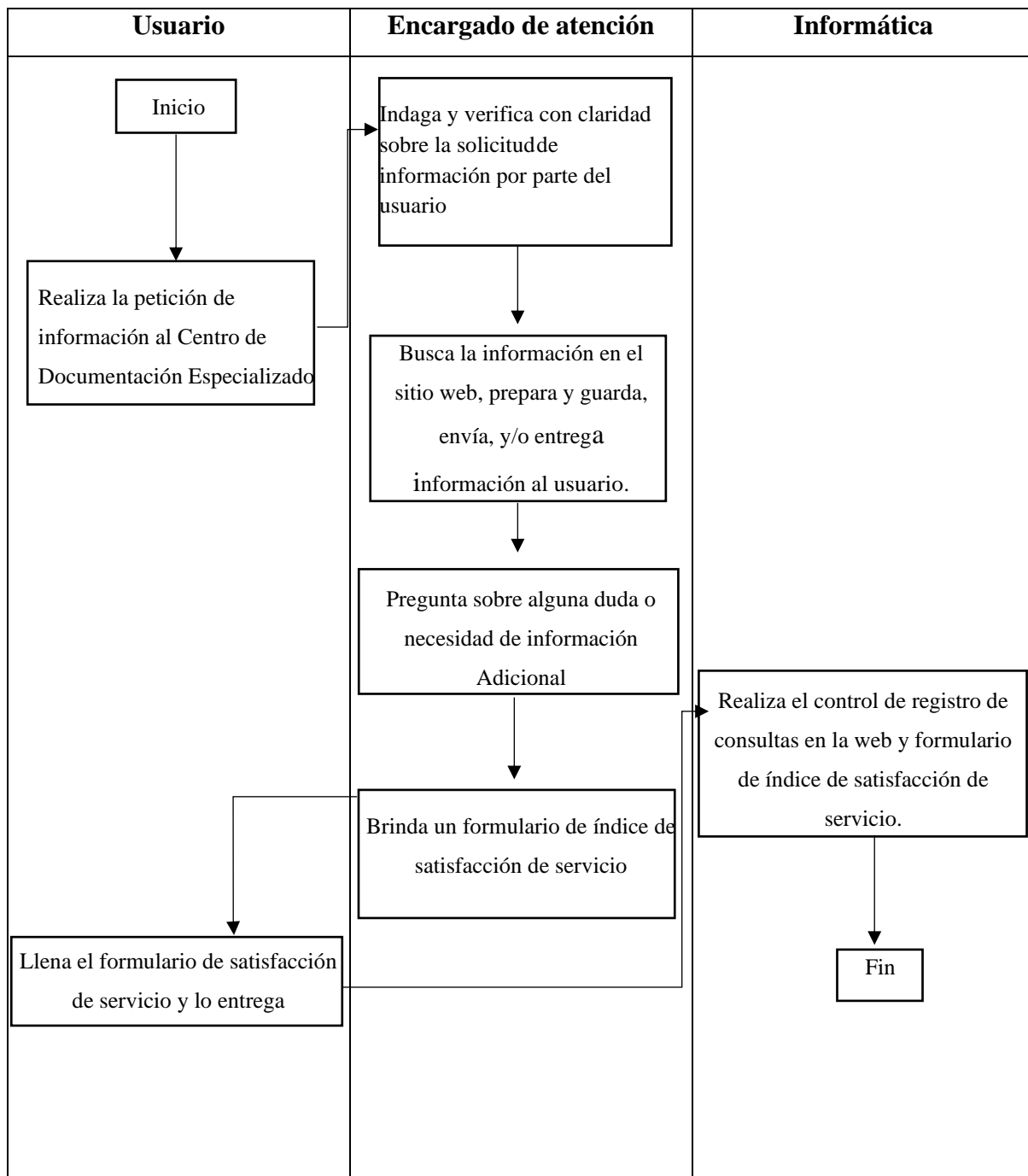
**Evaluación de Satisfacción:** Se proveerá un formulario de índice de satisfacción que el usuario deberá completar para asegurar la calidad del servicio prestado.

**Control de Registro:** Se deberá llevar un control en la web de todas las consultas atendidas, además de guardar los resultados de los formularios de satisfacción para análisis y futuras mejoras.

**Desarrollo de procedimiento:**

Pasos	Actividades	Partes involucradas
1	El usuario realiza la petición de información al Centro de Documentación Especializado, (in situ, llamada telefónica, correo electrónico.)	Usuario interno o externo
2	Indaga y verifica con claridad sobre la solicitud de información por parte del usuario	Encargado de Atención al Usuario.
3	Busca la información en el sitio web, prepara y guarda, envía, y/o entrega información al usuario.	Encargado de Atención al Usuario.
4	Pregunta sobre alguna duda o necesidad de información adicional	Encargado de Atención al Usuario.
5	Brinda un formulario de índice de satisfacción de servicio	Encargado de Atención al Usuario.
6	Llena el formulario de satisfacción de servicio y lo entrega	Usuario.
7	Usuario se retira	Usuario.
6	Realiza el control de registro de consultas en la web y formulario de índice de satisfacción de servicio.	Informática.

**Flujograma**



## **Procedimiento: Actualización de bases de datos de Jurisprudencia y Legislación**

### **Descripción del procedimiento:**

Este procedimiento detalla los pasos a seguir para la actualización de bases de datos, instalación de software relacionado con jurisprudencia y legislación, y el uso del sitio web institucional. El proceso abarca desde la recepción de la solicitud hasta la instalación de las bases de datos en instituciones, universidades y organismos gubernamentales, con una estricta coordinación entre las distintas partes involucradas.

### **Objetivos de procedimientos:**

Coordinar y ejecutar de manera eficiente la actualización de bases de datos en las instituciones, universidades y otros organismos, asegurando la correcta instalación y funcionamiento del sitio web institucional y los recursos digitales relacionados.

**Responsable:** Jefatura del CD, Sección de Informática

### **Funciones:**

- **Recepción de Solicitudes:** Formalizar las solicitudes de actualización a través de la secretaria, quien canalizará estas solicitudes al área de Informática.
- **Planificación Eficiente:** La Jefatura y la Sección de Informática deben elaborar una calendarización precisa que contemple todas las visitas necesarias, priorizando las solicitudes según su urgencia y el número de entidades involucradas.
- **Solicitud y Coordinación de Transporte:** Gestionar oportunamente la solicitud de transporte a través de la secretaria, responsable de su elaboración y archivo.
- **Preparación de Equipos:** El Coordinador de Informática debe asegurar que las bases de datos estén preparadas, actualizadas y almacenadas en formato digital adecuado (USB o similar) antes de realizar la visita a las instituciones.

- **Instalación y Seguimiento:** El Coordinador de Informática es responsable de instalar las bases de datos en los equipos de las instituciones y obtener la firma de conformidad del usuario para confirmar la correcta instalación.
- **Control Documental:** Archivar adecuadamente toda la documentación, incluyendo solicitudes de transporte y hojas de servicio técnico, para asegurar el seguimiento y la trazabilidad de las actividades.

### **Políticas de procedimiento**

- **Recepción de Solicitudes:** Toda solicitud de actualización deberá ser formalizada a través de la secretaria, quien será responsable de canalizarla al área de Informática.
- **Planificación Eficiente:** La Jefatura y la Sección de Informática deben elaborar una calendarización precisa que contemple todas las visitas necesarias, priorizando las solicitudes según su urgencia y el número de entidades involucradas.
- **Solicitud y Coordinación de Transporte:** La solicitud de transporte deberá gestionarse de manera oportuna a través de la secretaria, quien será responsable de su elaboración y archivo.
- **Preparación de Equipos:** El Coordinador de Informática deberá asegurarse de que las bases de datos estén preparadas, actualizadas y almacenadas en formato digital adecuado (USB o similar) antes de realizar la visita a las instituciones.
- **Instalación y Seguimiento:** El Coordinador de Informática será el responsable de instalar las bases de datos en los equipos de las instituciones y deberá obtener la firma de conformidad del usuario para confirmar la correcta instalación.

- **Control Documental:** Toda la documentación, incluyendo solicitudes de transporte y hojas de servicio técnico, deberá ser archivada adecuadamente para asegurar el seguimiento y la trazabilidad de las actividades.

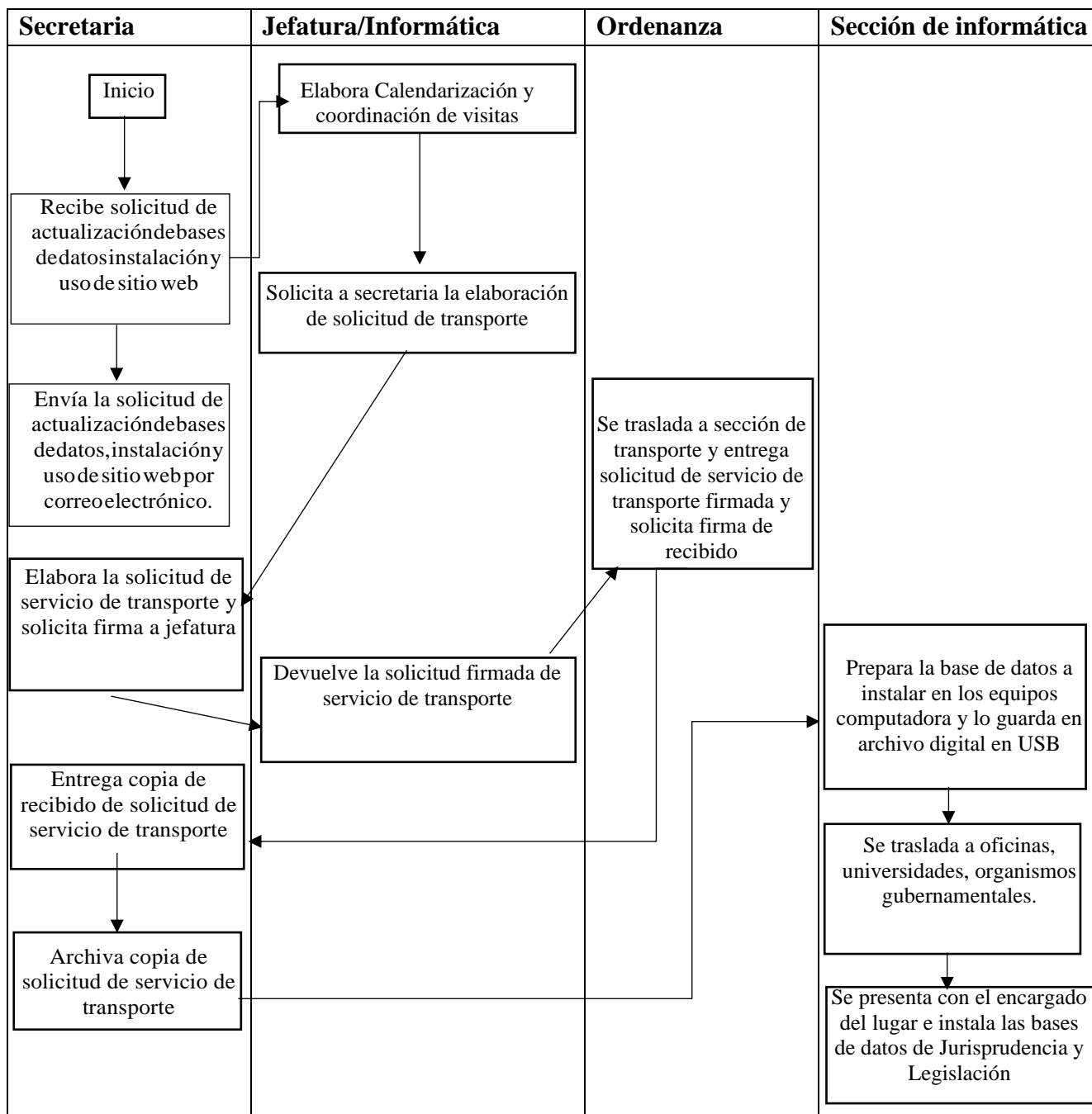
- 

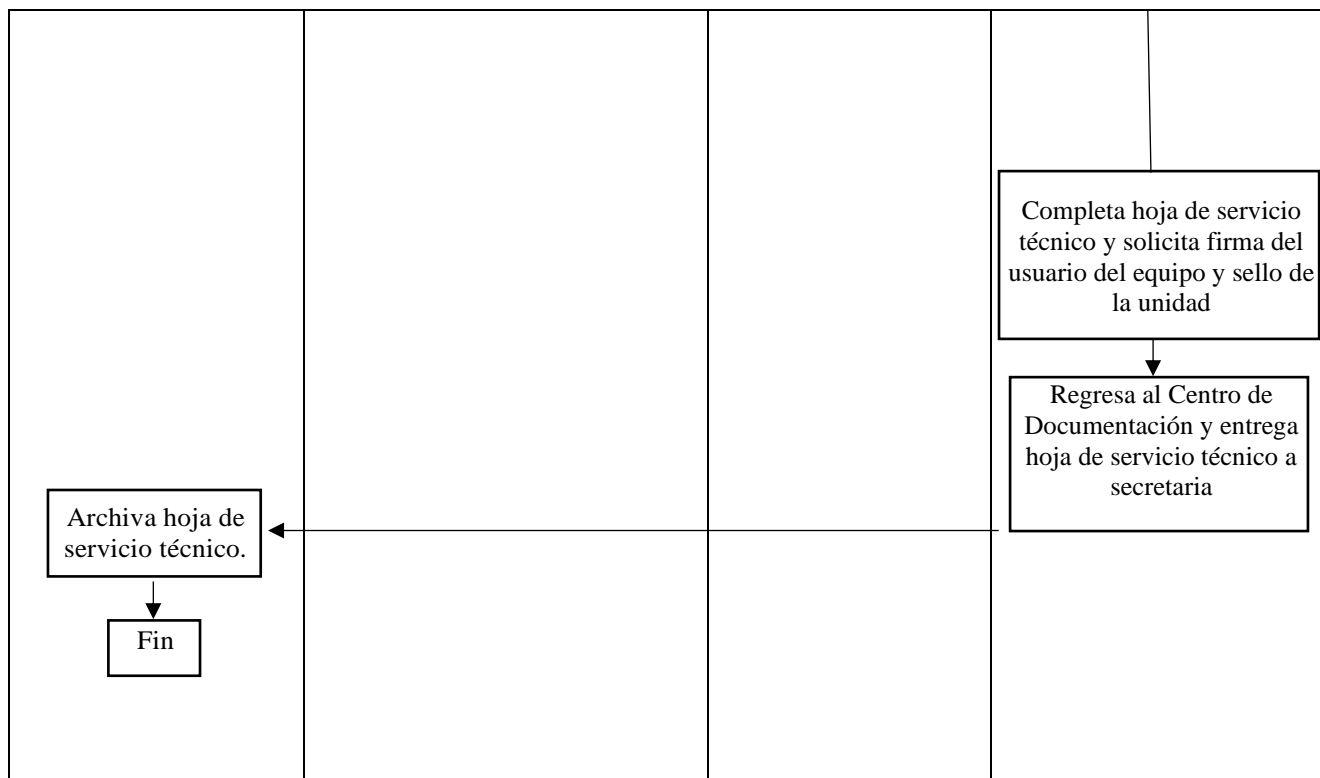
#### **Desarrollo de procedimiento:**

<b>Pasos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Partes involucradas</b>
<b>1</b>	Recibe solicitud de actualización de bases de datos instalación y uso de sitio web	Secretaria
<b>2</b>	Envía la solicitud de actualización de bases de datos, instalación y uso de sitio web por correo electrónico.	Secretaria
<b>3</b>	Elabora Calendarización y coordinación de visitas a la institución, universidades, etc. Para la actualización de bases de datos.	Jefatura / Informática
<b>4</b>	Solicita a secretaria la elaboración de solicitud de transporte	Jefatura
<b>5</b>	Elabora la solicitud de servicio de transporte y solicita firma a jefatura	Secretaria
<b>6</b>	Devuelve la solicitud firmada de servicio de transporte	Jefatura
<b>7</b>	Se traslada a sección de transporte y entrega solicitud de servicio de transporte firmada y solicita firma de recibido	Ordenanza
<b>8</b>	Entrega copia de recibido de solicitud de servicio de transporte	Ordenanza
<b>9</b>	Archiva copia de solicitud de servicio de transporte	Secretaria
<b>10</b>	Prepara la base de datos a instalar en los equipos computadora y lo guarda en archivo digital en USB	Coordinador dela Sección de Informática
<b>11</b>	Se traslada a oficinas, universidades, organismos gubernamentales.	Coordinador de Sección de Informática
<b>12</b>	Se presenta con el encargado del lugar e instala las bases de datos de Jurisprudencia y Legislación	Coordinador de Sección de Informática

13	Completa hoja de servicio técnico y solicita firma del usuario del equipo y sello de la unidad o sección o lugar.	Coordinador de Sección de Informática
	Regresa al Centro de Documentación y entrega hoja de servicio técnico a secretaria	Coordinador de Sección de Informática
14	Archiva hoja de servicio técnico.	Secretaria

### Flujograma





### **Procedimiento Agregar términos al índice temático**

#### **Descripción del Procedimiento:**

Este procedimiento detalla los pasos a seguir para identificar, solicitar, valorar y aprobar la inclusión de nuevos términos en el índice temático de jurisprudencia. Involucra tanto al personal de la Sección de Jurisprudencia como al equipo de Informática, asegurando que la actualización del índice temático sea precisa y refleje las necesidades documentales.

#### **Objetivo del procedimiento**

Garantizar la actualización continua y precisa del índice temático, añadiendo nuevos términos de acuerdo con las necesidades detectadas por el equipo de Jurisprudencia, para mejorar la organización y accesibilidad de la información.

**Responsable:** Sección de Jurisprudencia

**Funciones:**

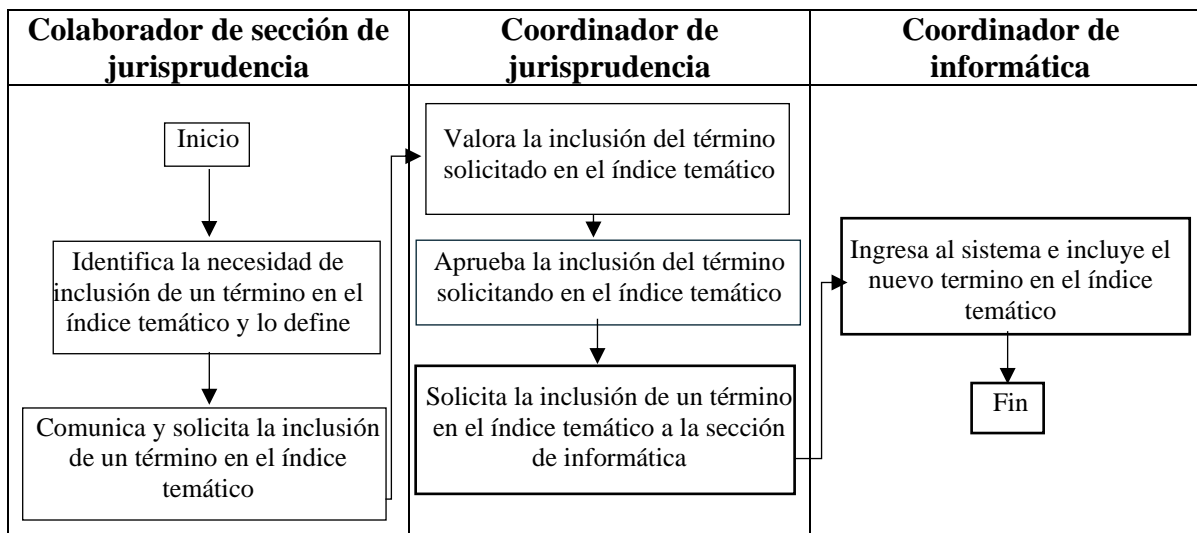
- Colaborador de la Sección de Jurisprudencia:
- Identificar la necesidad de incluir nuevos términos en el índice temático.
- Comunicar y solicitar la inclusión del nuevo término al Coordinador.
- Coordinador de la Sección de Jurisprudencia:
- Valorar y aprobar la solicitud del nuevo término.
- Solicitar al área de Informática la inclusión del término en el sistema.
- Encargado de la Sección de Informática:
- Ingresar al sistema e incluir el nuevo término en el índice temático.

### **Política del Procedimiento**

- **Identificación y Definición de Términos:** Los colaboradores de la Sección de Jurisprudencia serán responsables de identificar la necesidad de incluir nuevos términos en el índice temático basándose en las consultas, análisis o actualizaciones realizadas en su área.
- **Evaluación y Aprobación:** El Coordinador de la Sección de Jurisprudencia revisará cada solicitud de inclusión, evaluando la relevancia y pertinencia del nuevo término antes de aprobarlo.
- **Actualización del Sistema:** Una vez aprobado, el encargado de la Sección de Informática incluirá el nuevo término en el sistema de manera oportuna, asegurando la correcta actualización del índice temático.
- **Control de Cambios:** Cada actualización en el índice temático será documentada para garantizar la trazabilidad de los cambios realizados.

**Desarrollo de procedimiento:**

<b>Pasos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Partes involucradas</b>
1	Identifica la necesidad de inclusión de un término en el índice temático y lo define	Colaborador de Sección de Jurisprudencia
2	Comunica y solicita la inclusión de un término en el índice temático	Colaborador de Sección de Jurisprudencia
3	Valora la inclusión del término solicitado en el índice temático	Coordinador de la sección de Jurisprudencia
4	Aprueba la inclusión del término solicitando en el índice temático	Coordinador de la sección de Jurisprudencia
5	Solicita la inclusión de un término en el índice temático a la sección de informática	Coordinador de la sección de Jurisprudencia
6	Ingresa al sistema e incluye el nuevo termino en el índice temático	Encargado de Sección de informática

**Flujograma:****Procedimiento: Distribución de Información de Jurisprudencia y legislación****Descripción del procedimiento:**

Este procedimiento establece los pasos para la distribución de información en formato digital y en discos compactos (CD) a los juzgados y tribunales de diferentes regiones, siguiendo solicitudes específicas de los centros judiciales. El proceso cubre tanto la distribución interna como la exterior a nivel nacional, asegurando la correcta entrega y control de los CD.

**Objetivo del procedimiento**

Garantizar la distribución eficiente y controlada de información jurisprudencial y legislativa en formato digital y en discos compactos (CD) a los tribunales, tanto en el interior del país como en las ciudades principales, asegurando que el material llegue a su destino correctamente y que exista un registro de control.

**Responsable:** Sección de Informática

**Funciones:****Coordinador de la Sección de Informática:**

- Acceder a los sistemas de jurisprudencia y legislación para obtener la información solicitada.
- Guardar la información en formatos digitales o en CDs según el tipo de solicitud.
- Enviar la información a la secretaria o trasladarla físicamente si se trata de CDs.

**Secretaria del Centro de Documentación Jurídica (CDE):**

- Recibir, agrupar, y organizar la distribución de la información digital o en CD.
- Elaborar memorándums y listas de control de entrega para asegurar el seguimiento del material distribuido.
- Archivar los controles de entrega firmados por los administradores de los Centros Judiciales o por la ordenanza.

**Jefatura:**

- Firmar los memorándums de entrega de CDs para los administradores de los Centros Judiciales.

**Ordenanza:**

- Entregar físicamente los CDs a los tribunales locales (San Salvador y Santa Tecla) y asegurar la firma del control de entregas.
- Administradores de Centros Judiciales:
- Recoger los CDs del CDE, distribuirlos en sus respectivos tribunales, y devolver los controles de entrega firmados.

### **Política del Procedimiento**

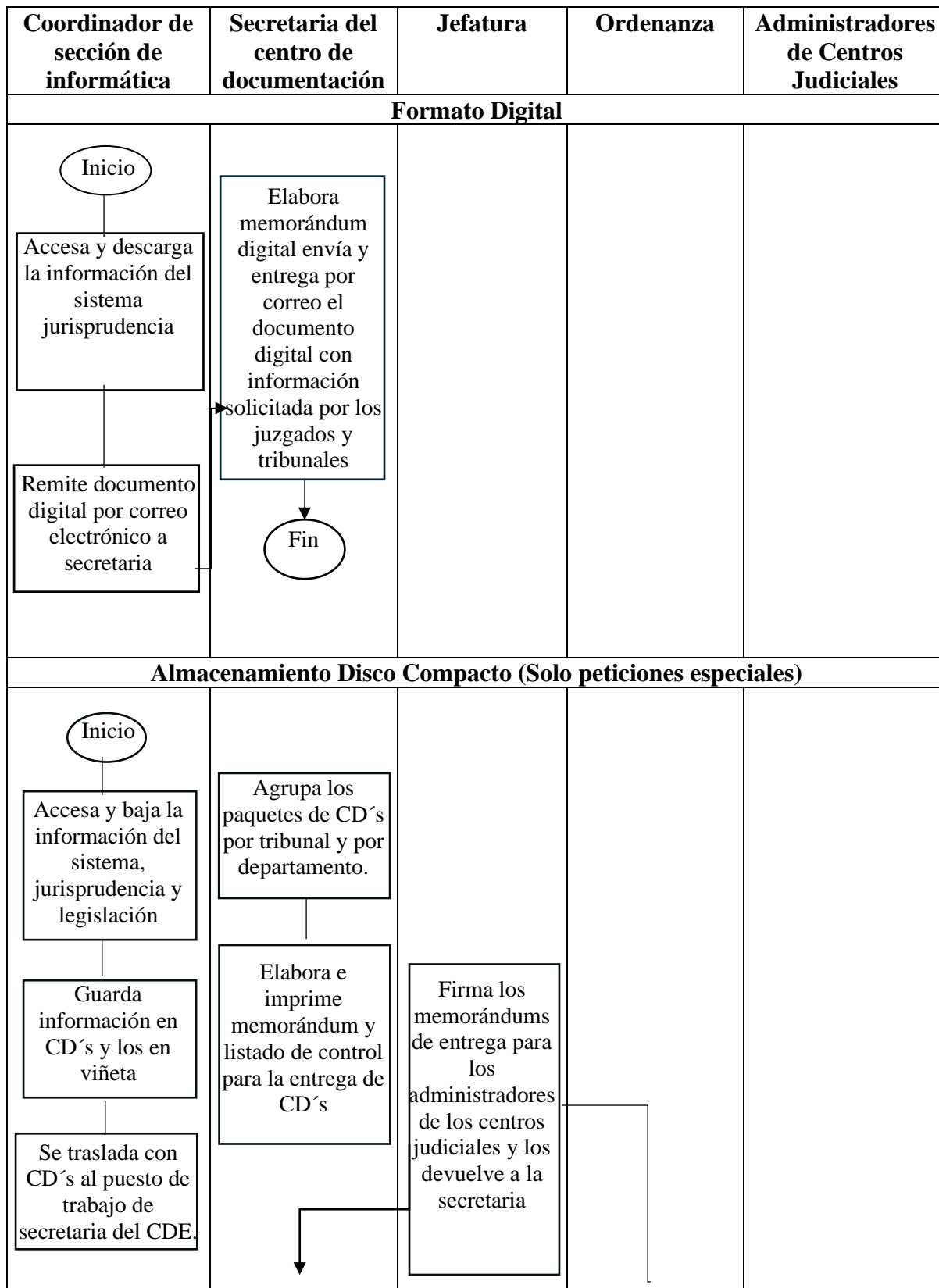
- **Almacenamiento y Envío Digital:** La información digital será remitida por correo electrónico a los solicitantes en tribunales, acompañada de un memorándum de control, para mantener un registro del material entregado.
- **Almacenamiento en CD (peticiones especiales):** En los casos en que se soliciten CDs, estos serán preparados y etiquetados correctamente antes de su distribución.
- **Distribución y Control de Entregas:** Se asegura la correcta entrega de CDs tanto en el interior del país como en las ciudades principales, con un sistema de control de firmas para garantizar la recepción adecuada del material por parte de los tribunales.

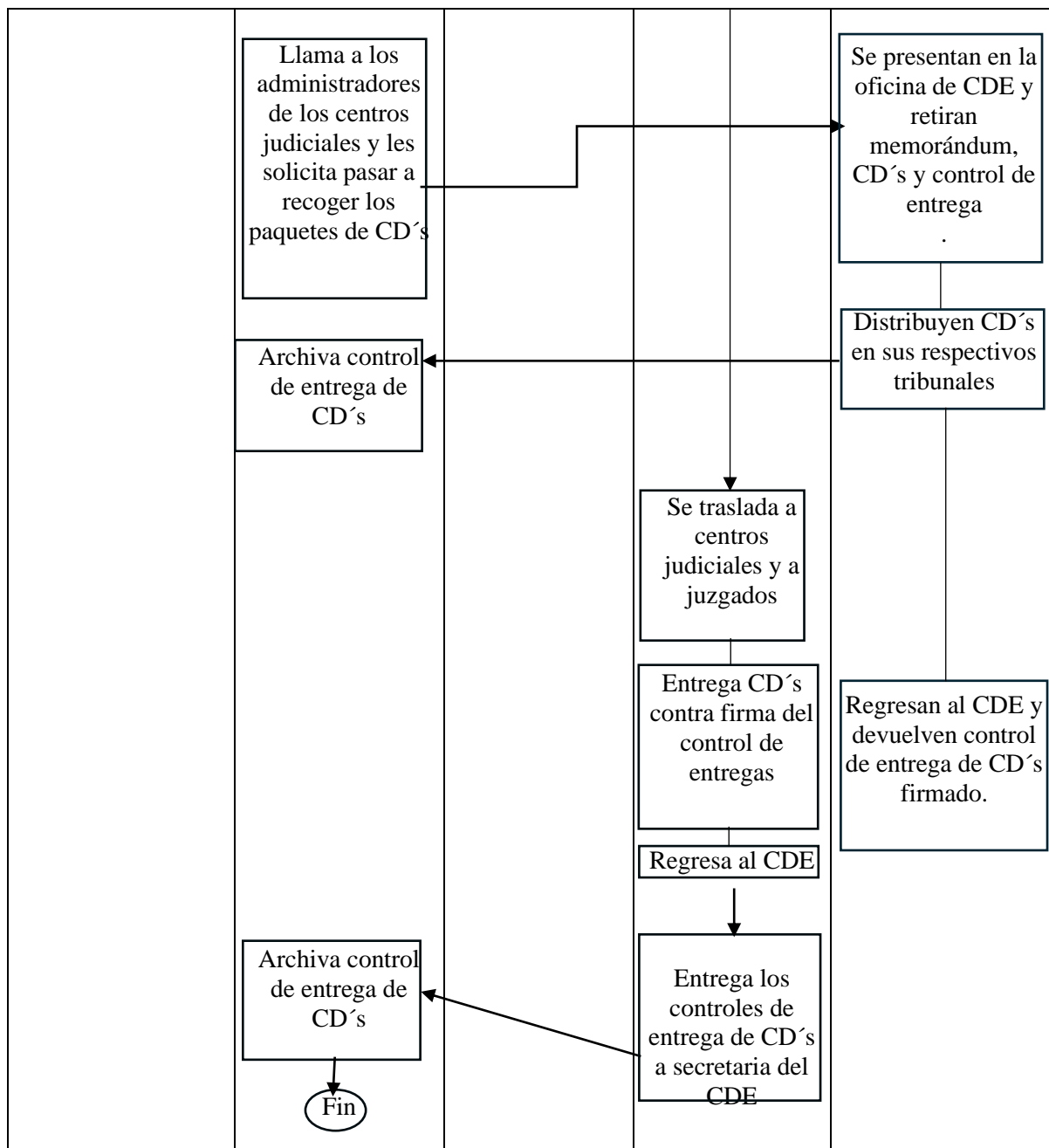
### **Desarrollo de procedimiento**

<b>Pasos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Partes involucradas</b>
<b>Archivo Digital</b>		
1	Accesa y descarga la información del sistema jurisprudencia y legislación en archivo digital	Coordinador de sección de informática
2	Remite documento digital por correo electrónico a secretaria	
3	Elabora Memorándum digital envía y entrega por correo el documento digital con información solicitada por los juzgados y tribunales	<b>Secretaria</b>
<b>Almacenamiento Disco Compacto (solo peticiones especiales)</b>		
4	Accesa y baja la información del sistema, jurisprudencia y legislación.	Coordinador de la Sección de informática
5	Guarda información en CD's y los en viñeta.	Coordinador de la Sección de informática

6	Se traslada con CD's al puesto de trabajo de secretaria del CDE.	Coordinador de la Sección de informática
7	Entrega CD's a secretaria del CDE.	
8	Agrupar los paquetes de CD's por tribunal y por departamento.	Secretaria
9	Elabora e imprime memorándum y listado de control para la entrega de CD's.	Secretaria
<b>Distribución interior de la Republica</b>		
10	Firma los memorándums de entrega de CD's para los administradores de los Centros Judiciales y los devuelve a la secretaria del Departamento.	Jefatura
11	Llama a los(as) administradores(as) de los Centros Judiciales y les solicita pasar a recoger los CD's con la información de jurisprudencia y legislación.	Secretaria
12	Se presentan en la oficina del CDE y retiran memorándum, CD's y control de entrega.	Administradores de los Centros Judiciales
13	Distribuyen CD's en sus respectivos Tribunales.	Administradores de los Centros Judiciales
14	Regresan al CDE y devuelven control de entrega de CD's firmado.	Administradores de los Centros Judiciales
15	Archiva Control de entrega de CD's	Secretaria
<b>Distribución para San Salvador y Santa Tecla</b>		
16	Se traslada a Centros Judiciales y a Juzgados.	Ordenanza
17	Entrega CD's contra firma del control de entregas.	Ordenanza
18	Regresa al CDE	Ordenanza
19	Entrega los controles de entrega de CD's a secretaria del CDE	Ordenanza
20	Archiva control de entrega de CD's.	Secretaria

**Flujograma**





### Procedimiento: Reprografía de documentos

#### Descripción del Procedimiento.

Este procedimiento se aplica para la reproducción de documentos físicos, específicamente sentencias emitidas por los tribunales que no proporcionan una versión digital. El proceso asegura que los documentos físicos sean reproducidos adecuadamente y se mantenga

un control de las solicitudes y reproducciones realizadas en el Centro de Documentación Jurídica (CDE).

### **Objetivo del procedimiento**

Establecer un proceso ordenado y eficiente para la reproducción de documentos físicos, asegurando que estos sean correctamente procesados cuando los tribunales no emitan una versión digital de las sentencias, con el fin de mantener un registro de las solicitudes y las reproducciones realizadas.

### **Responsable de procedimiento: Jefatura**

#### **Funciones**

#### **Personal del CDE:**

- Completar el formulario de solicitud de reproducciones solo para los documentos que se encuentran en formato físico.
- Entregar el formulario y los documentos físicos a la ordenanza.
- Firmar la hoja de control tras recibir los documentos reproducidos.

#### **Ordenanza:**

- Revisar el formulario de solicitud de reproducciones.
- Realizar las fotocopias de los documentos físicos solicitados.
- Entregar los documentos reproducidos junto con la hoja de control semanal al personal del CDE.
- Mantener el registro de las solicitudes y elaborar el reporte semanal de reproducciones.

#### **Jefatura del CDE:**

- Revisar y aprobar el reporte semanal de reproducciones.

#### **Secretaria del CDE:**

- Archivar el reporte semanal de reproducciones entregado por la jefatura.

#### **Política del Procedimiento:**

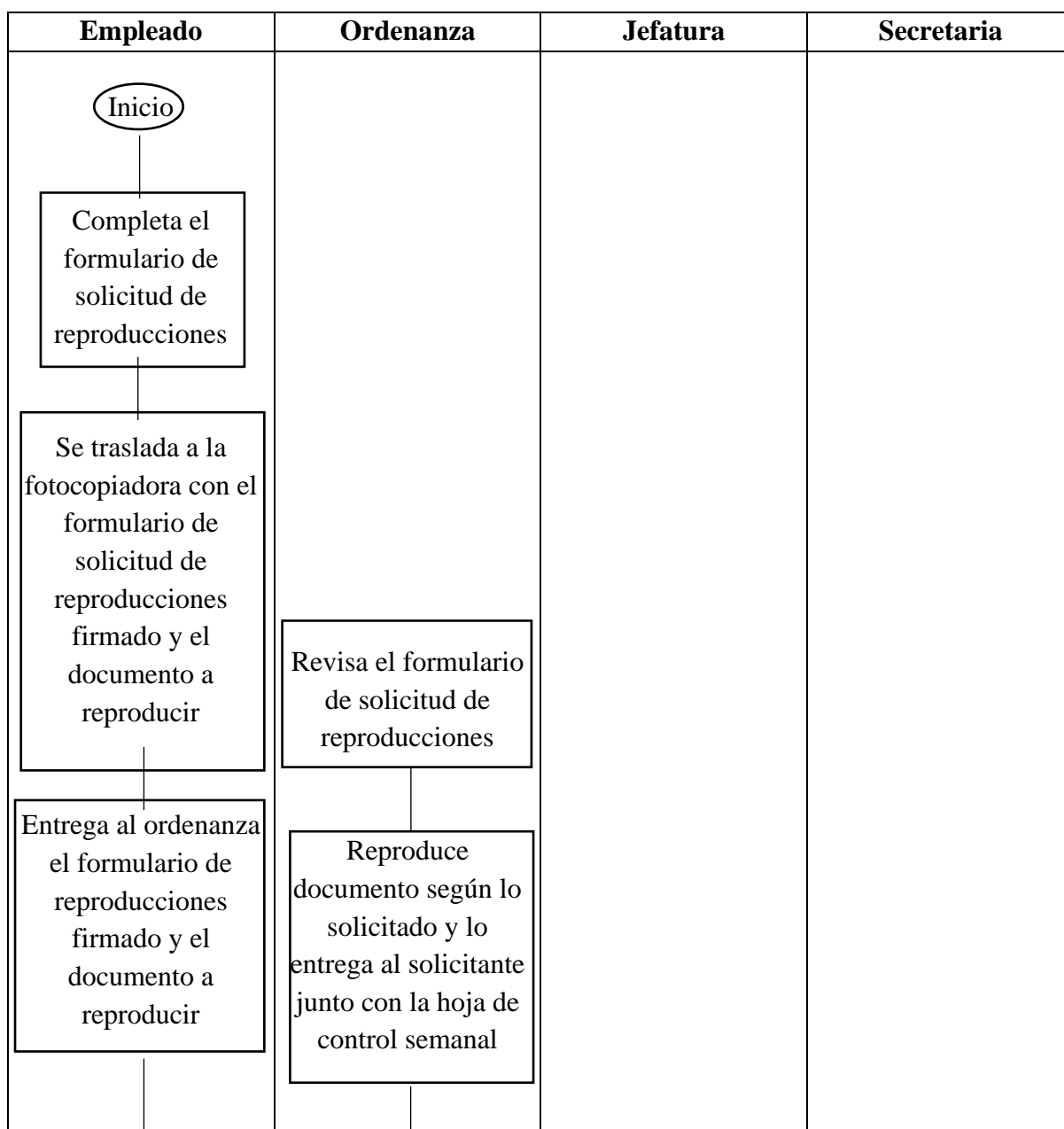
- **Solicitudes de Reproducciones:** Este procedimiento solo se activa cuando los tribunales entregan documentos en formato físico y no en digital. El personal del CDE deberá completar un formulario de solicitud indicando las especificaciones para la reproducción de estos documentos.
- **Ejecución de Reproducciones:** El ordenanza será responsable de realizar las fotocopias de los documentos físicos conforme a las indicaciones del formulario de solicitud.
- **Control de Reproducciones:** Se mantendrá un registro semanal de todas las solicitudes y reproducciones de documentos físicos, el cual será revisado por la jefatura y archivado por la secretaria.
- 

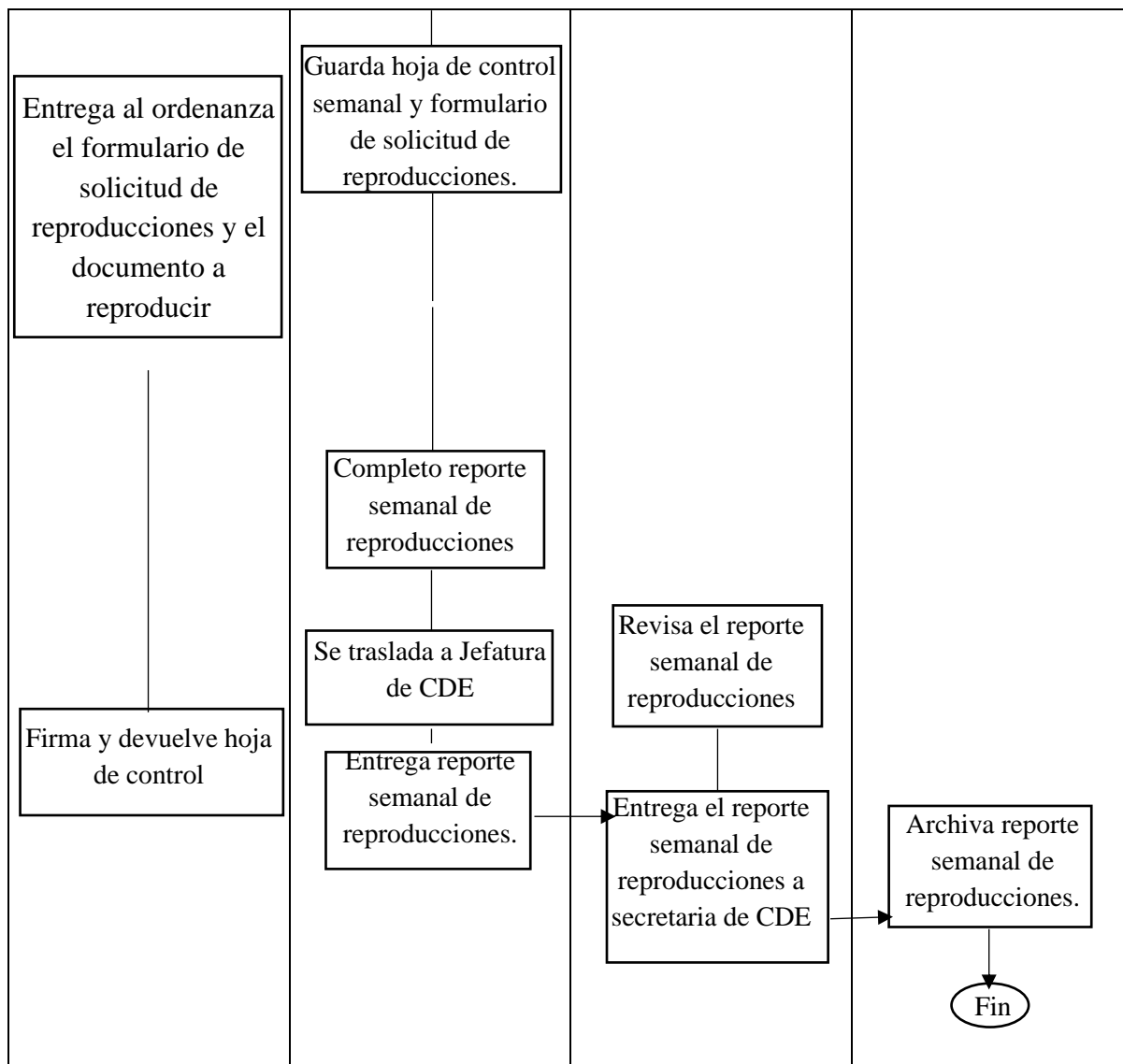
#### **Desarrollo de actividades**

<b>Pasos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Partes Involucradas</b>
1	Completa el formulario de solicitud de reproducciones	Personal del CDE
2	Se traslada a la fotocopidora con el formulario de solicitud de reproducciones firmado y el documento a reproducir.	Personal de CDE
3	Entrega al ordenanza el formulario de solicitud de reproducciones firmado y el documento a reproducir.	Personal de CDE
4	Revisa formulario de solicitud de reproducciones.	Ordenanza
5	Reproduce documento según lo solicitado y lo entrega al solicitante junto con la hoja de control semanal.	Ordenanza
6	Firma y devuelve hoja de control	Personal de CDE
7	Guarda hoja de control semanal y formulario de solicitud de reproducciones.	Ordenanza

8	Completo reporte semanal de reproducciones.	Ordenanza
9	Se traslada a jefatura del CDE.	Ordenanza
10	Entrega reporte semanal de reproducciones.	Ordenanza
11	Revisa el reporte semanal de reproducciones.	Jefatura
12	Entrega el reporte semanal de reproducciones a secretaria delCDE.	Jefatura
13	Archiva reporte semanal de reproducciones.	Secretaria

### Flujograma





**Procedimiento: Elaboración de revistas de líneas jurisprudenciales y constitucional**  
**Descripción del procedimiento**

Transferir las sentencias extraídas de FileMaster a digital por medio de la elaboración de revista de líneas jurisprudencial a través del sitio web oficial del Centro de Documentación Especializado.

**Objetivo del procedimiento**

Facilitar la divulgación de sentencias de manera digital

**Responsable:**

- Coordinador de la sección de Jurisprudencia
- Coordinador de la sección de informática
- Jefe del Centro de Documentación Especializado
- Secretaria
- Presidentes de las salas
- Sección de Publicaciones

**Funciones:**

- **Procesamiento y revisión de información:** Obtención de extractos de las sentencias de acuerdo a periodo pertinente. Corrección de contenido y orden de los documentos.
- **Elaboración de memorándum:** Creación y entrega de memorándum para revisión de documentos, para entrega de demos diagramados las revistas de líneas jurisprudenciales, de revisión de correcciones o aprobación.
- **Revisión de demos diagramados de las revistas de líneas jurisprudenciales:** Revisar demos diagramados y aprueba, elaboran prólogos y remiten información al Centro de Documentación Especializado.
- **Publicación:** Aplicación de correcciones, realiza el tiraje y publica

**Políticas de procedimiento:**

- **Publicidad de la sentencia:** La difusión de las sentencias deberá de garantizar la privacidad de la identidad de los nombres o información personal de los implicados.
- **Evaluación:** Todas las sentencias se someterán a revisión de contenido, ortografía y orden secuencial por parte del jefe del Centro de Documentación Especializado.

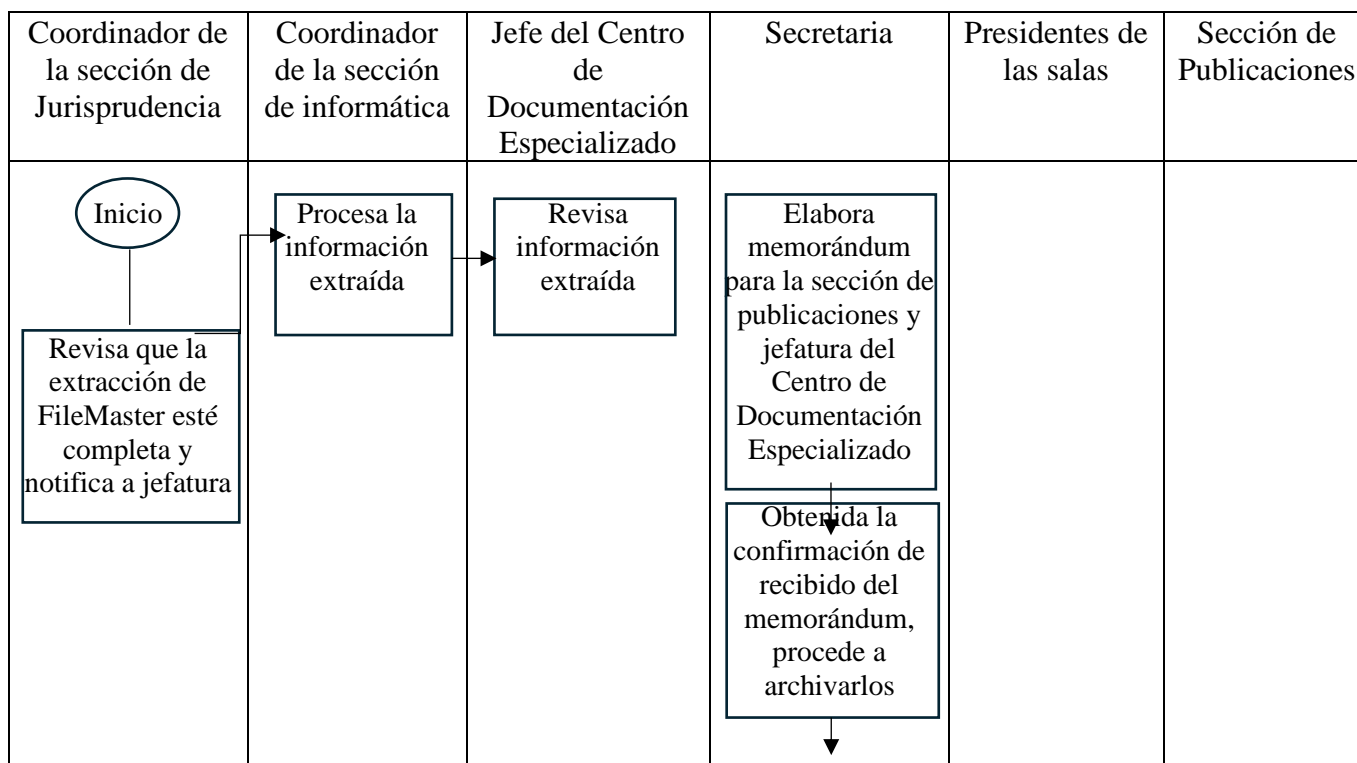
- **Archivo:** Los memorándums, creados durante este proceso, serán almacenados en archivo para salvaguardar la evidencia de la realización de solicitudes y las revisiones pertinentes.
- **Periodo de publicación:** El desarrollo de todo el proceso deberá dar como resultado una revista anual.

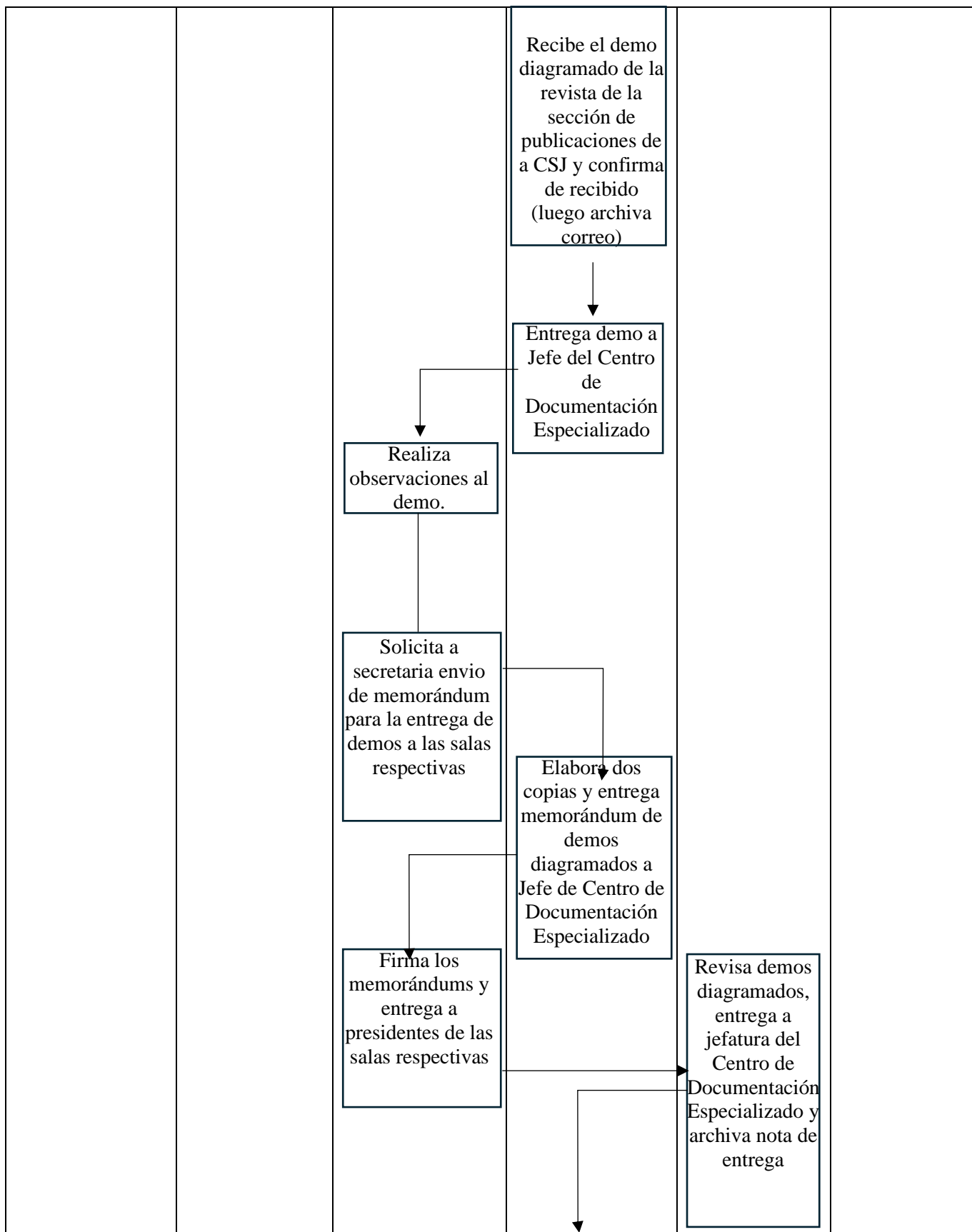
#### Desarrollo de procedimiento

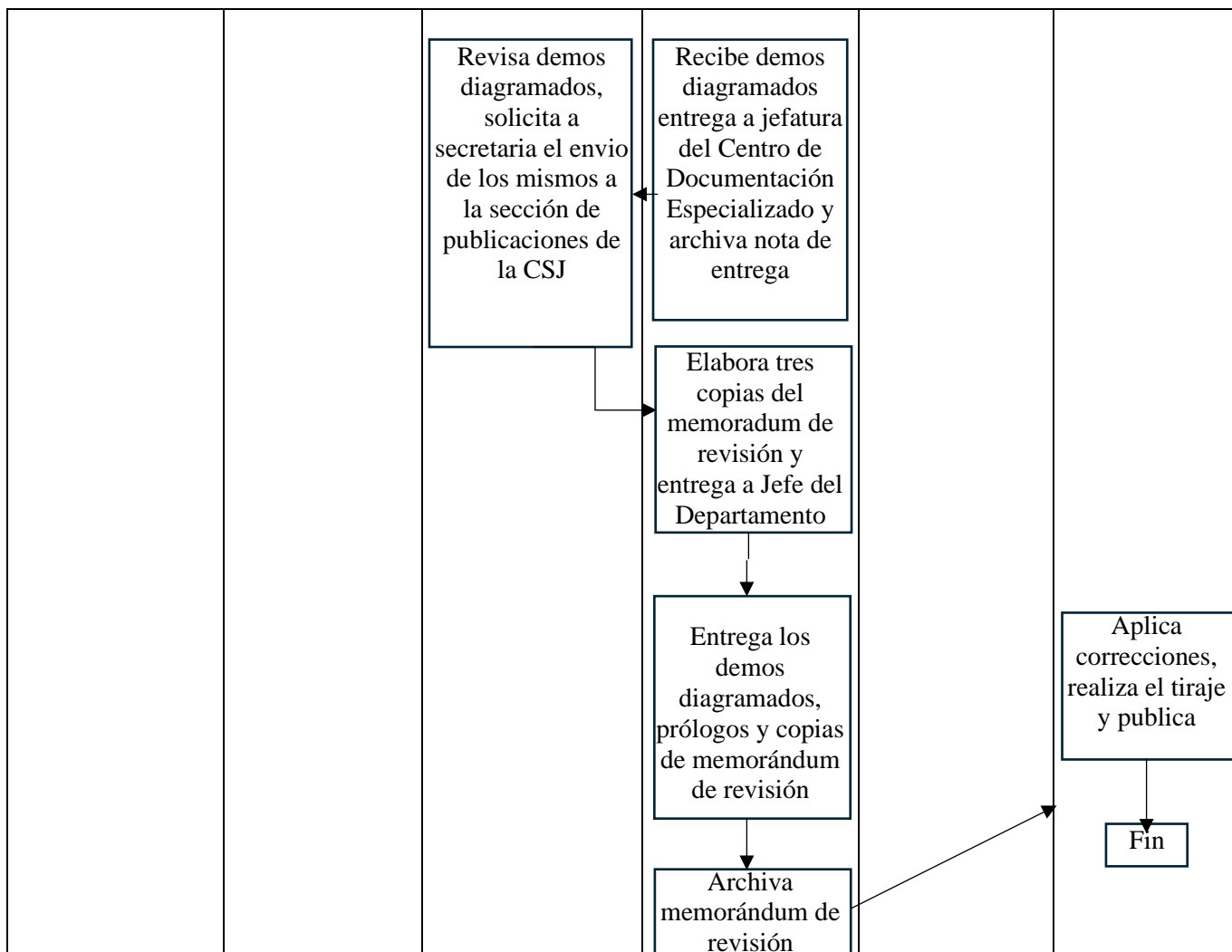
Pasos	Actividades	Partes involucradas
1	Revisa que la extracción de File Máster esté completa e notifica jefatura.	Coordinador de la sección de Jurisprudencia
2	Procesa la información extraída.	Coordinador de la sección de informática
3	Revisa información extraída.	Jefe del Centro de Documentación Especializado
4	Elabora memorándum para la sección de Publicaciones y Jefatura del Centro de Documentación Especializado.  Una vez obtenida la confirmación de recibido del memorándum, procede a archivarlos.  Posteriormente recibe el demo diagramado de la revista de la sección de Publicaciones de la CSJ y confirma de recibido (luego archiva correo).  Entrega demo a Jefe del Centro de Documentación Especializado.	Secretaria
5	Realiza observaciones al demo.  Solicita a secretaria envío de memorándum para la entrega de demos a las salas respectivas.	Jefe del Centro de Documentación Especializado
6	Elabora dos copias y entrega memorándum de demos diagramados a jefe de Centro de Documentación Especializado.	Secretaria

7	Firma los memorándum y entrega a presidentes de las salas respectivas	Jefe del Centro de Documentación Especializado
8	Revisa demos diagramados y aprueba, elaboran prólogos y remiten información al Centro de Documentación Especializado.	Presidentes de las salas
9	Recibe demos diagramados, entrega a jefatura del Centro de Documentación Especializado y archiva nota de entrega	Secretaria
10	Revisa demos diagramados, solicita a secretaria el envío de los mismos a la sección de Publicaciones de la CSJ	Jefe del Centro de Documentación Especializado
11	Elabora tres copias del memorándum de revisión y entrega a Jefe del Centro de Documentación Especializado para su firma  Entrega los demos diagramados, prólogos y copias de memorándum de revisión  Luego archiva memorándum de revisión	Secretaria
12	Aplica correcciones, realiza el tiraje y publica	Sección de Publicaciones

### Flujograma







**Procedimiento: Recopilación, recepción, confrontación y sistematización de sentencias**

**Descripción del procedimiento:**

Recopilación sistemática y confrontación de sentencias físicas y digitales por cada tribunal

**Objetivo del procedimiento**

Satisfacer las necesidades de información Jurisprudencial de usuarios internos y externos

**Responsable:**

- Coordinador de la sección de sistematización de sentencias
- Colaborador de la sección de sistematización de sentencias
- Secretaria
- Coordinador de análisis

**Funciones:**

- **Selección de periodo de recopilación de sentencias:** Se determina un rango de fechas de sentencia a trabajar para un mayor control.
- **Creación de lista de sentencias:** Elaboración de lista de sentencias entregadas por cada tribunal
- **Asignación de sentencias:** Se desarrolla una asignación previa a cada colaborador
- **Verificación de copias:** Comprobación y clasificación de copias físicas y/o digitales
- **Confrontado y estandarizado:** Revisión de sentencias físicas y digitales para garantizar fidelidad de ambas y luego modificar las sentencias para que cumpla los criterios de publicación.

**Políticas de procedimiento:**

- **Seguridad:** Todos los documentos o medios electrónicos serán sometidos a una limpieza de virus por partes de la sección de Informática, para garantizar la seguridad de los datos y evitar datos en los equipos utilizados por los empleados.
- **Presentación:** Todas las sentencias deben de ser revisadas minuciosamente para evitar manchas, tipología adecuada y la correcta digitalización la legibilidad de las mismas.

- **Organización:** Las sentencias se agruparán en tres grupos: solo cuentan con copia física, solo copia digital y cuentan con ambas copias. Esto para un mejor control en el proceso y eludir procesos innecesarios.
- **Veracidad:** Las sentencias con ambas copias se les aplicará cotejo para comprobar la correspondencia en ambos formatos y evitar incongruencias.
- **Control:** Las sentencias sistematizadas deberán de pasar por un proceso de muestreo por el cual certificará su calidad, esto lo llevará a cabo el coordinador de la sección de sistematización de sentencias.

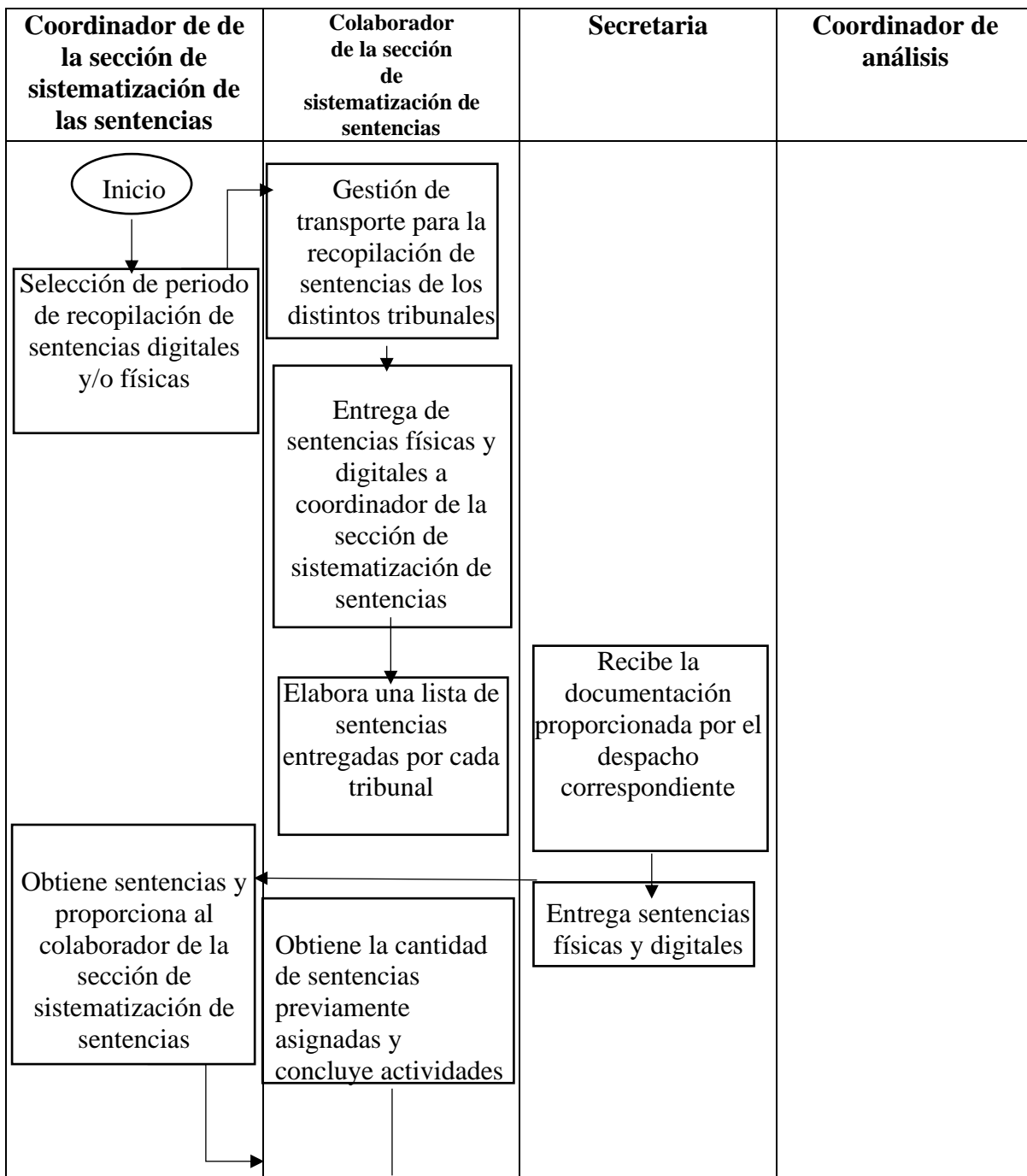
### Desarrollo de procedimiento

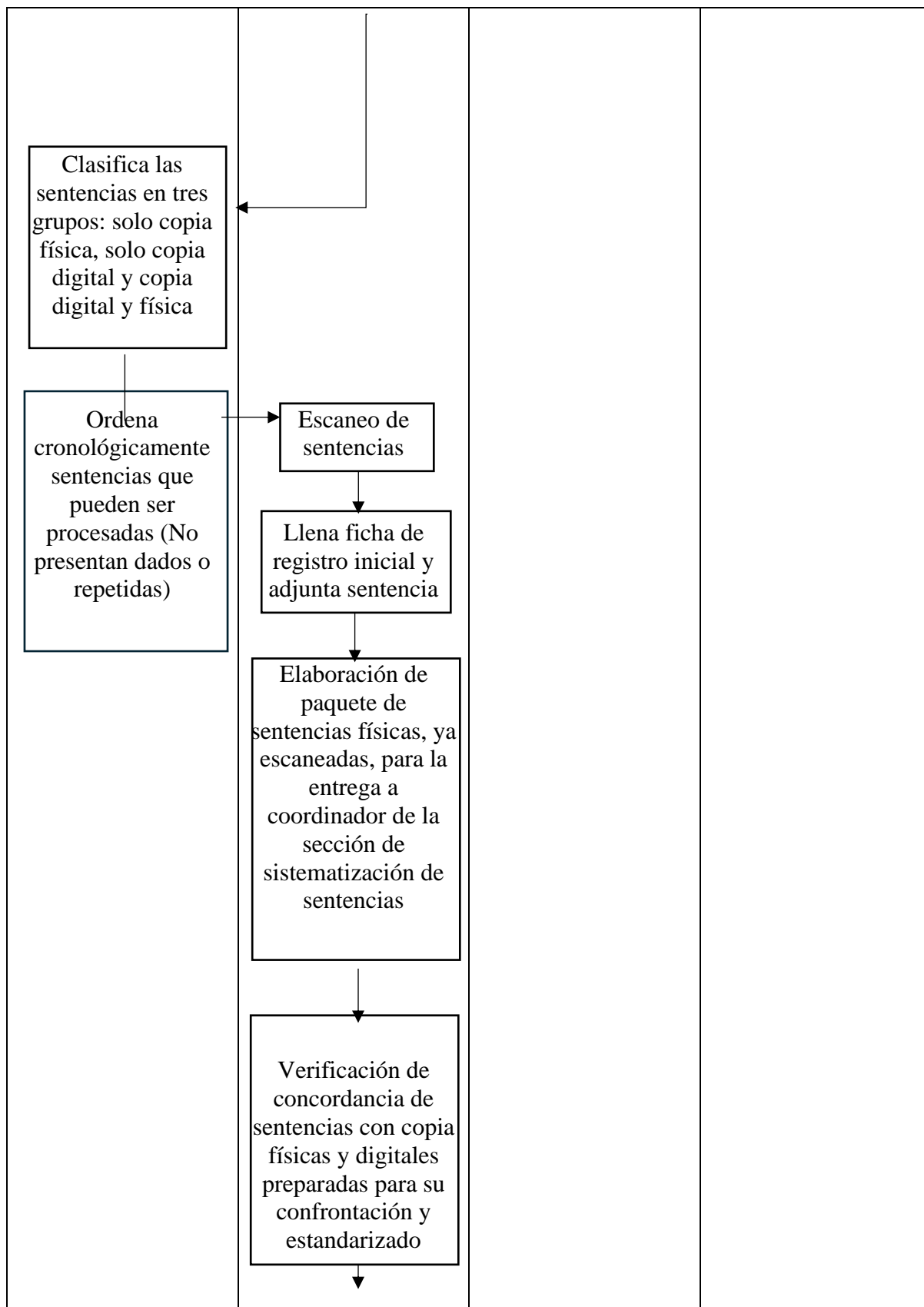
Pasos	Actividades	Partes involucradas
1	Selección de periodo de recopilación de sentencias digitales y/o físicas.	Coordinador de la sección de sistematización de sentencias
2	Gestión de transporte para la recopilación de sentencias de los distintos tribunales.  Entrega de sentencias físicas y digitales a Coordinador de la sección de sistematización de sentencias.  Elabora una lista de sentencias entregadas por cada tribunal.	Colaborador de la sección de sistematización de sentencias
3	Recibe la documentación proporcionada por el despacho correspondiente.  Entrega sentencias físicas y digitales a Coordinador de la sección de sistematización de sentencias	Secretaria
4	Obtiene sentencias y proporciona al Colaborador de la sección de sistematización de sentencias	Coordinador de la sección de sistematización de sentencias
5	Obtiene la cantidad de sentencias previamente asignadas y concluye	Colaborador de la sección de sistematización de sentencias

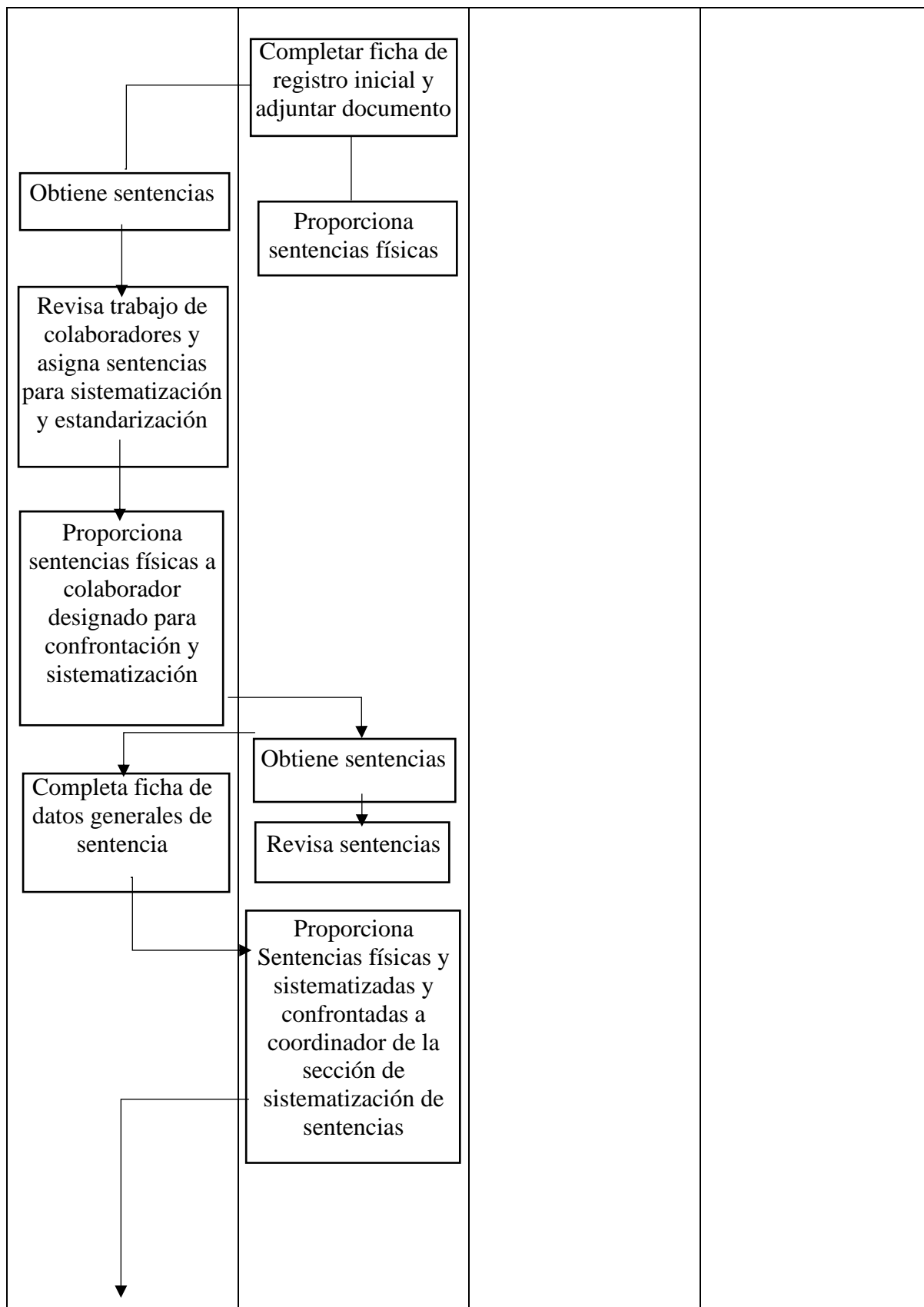
	actividades	
<b>6</b>	<p>Clasifica las sentencias en tres grupos: Solo copia física, solo copia digital y copia digital y física.</p> <p>Ordena cronológicamente sentencias que pueden ser procesadas (No presentan datos o repetidas)</p>	Coordinador de la sección de sistematización de sentencias
<b>7</b>	<p>Escaneo de sentencias</p> <p>Llena ficha de registro inicial y adjunta sentencia</p> <p>Elaboración de paquete de sentencias físicas, ya escaneas, para la entrega a Coordinador de la sección de sistematización de sentencias</p> <p>Verificación de concordancia de sentencias con copia físicas y digitales preparadas para su confrontación y estandarizado.</p> <p>Completar ficha de registro inicial y adjuntar documento.</p> <p>Proporciona sentencias físicas.</p>	Colaborador de la sección de sistematización de sentencias
<b>8</b>	<p>Obtiene sentencias.</p> <p>Revisa trabajo de colaboradores y asigna sentencias para sistematización y estandarización.</p> <p>Proporciona sentencias físicas a colaborador designado para confrontación y sistematización</p>	Coordinador de la sección de sistematización de sentencias
<b>9</b>	<p>Obtiene sentencias.</p> <p>Revisa sentencias.</p>	Colaborador de la sección de sistematización de sentencias
<b>10</b>	Completa ficha de datos generales de sentencia.	Coordinador de análisis
<b>11</b>	Proporciona sentencias físicas sistematizadas y confrontadas a Coordinador de la sección de sistematización de sentencias	Colaborador de la sección de sistematización de sentencias
<b>12</b>	Realiza control de calidad de sentencias y envía las sentencias a colaboradores	Coordinador de la sección de sistematización de sentencias

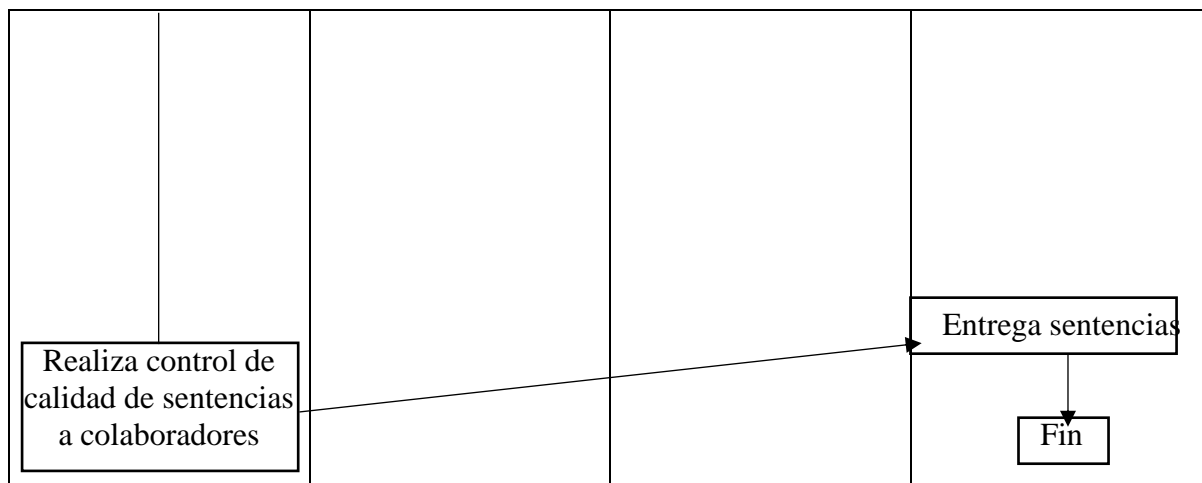
13	Entregan sentencias	Coordinador de la sección de sistematización de sentencias y coordinador de análisis
----	---------------------	--

**Flujograma**









### **Procedimiento: Análisis y publicación de sentencia**

#### **Descripción del procedimiento:**

Análisis del interés jurídico de las sentencias, asignación de descriptores como restrictores, Publicación de sentencias y archivo de sentencias físicas.

#### **Objetivo del procedimiento**

Proveer acceso a la información jurisprudencial de las sentencias recopiladas a los usuarios.

#### **Responsable:**

- Coordinador de la sección de Jurisprudencia
- Colaborador de la sección de Jurisprudencia
- Ordenanza
- Archivista

#### **Funciones:**

- **Análisis de sentencias:** Asignación de sentencias para su análisis a colaboradores.

- **Determinación de interés jurídico:** Lectura integral de sentencias para definir interés jurídico y colocación de descriptores y restrictores
- **Revisión minuciosa:** Verificación del cumplimiento correcto de la aplicación de los criterios en las sentencias realizadas
- **Publicación:** Divulgación de sentencias por medio de la página web
- **Archivo físico:** Resguardo de sentencias físicas en la bodega del Centro de Documentación Especializado.

#### **Políticas de procedimiento:**

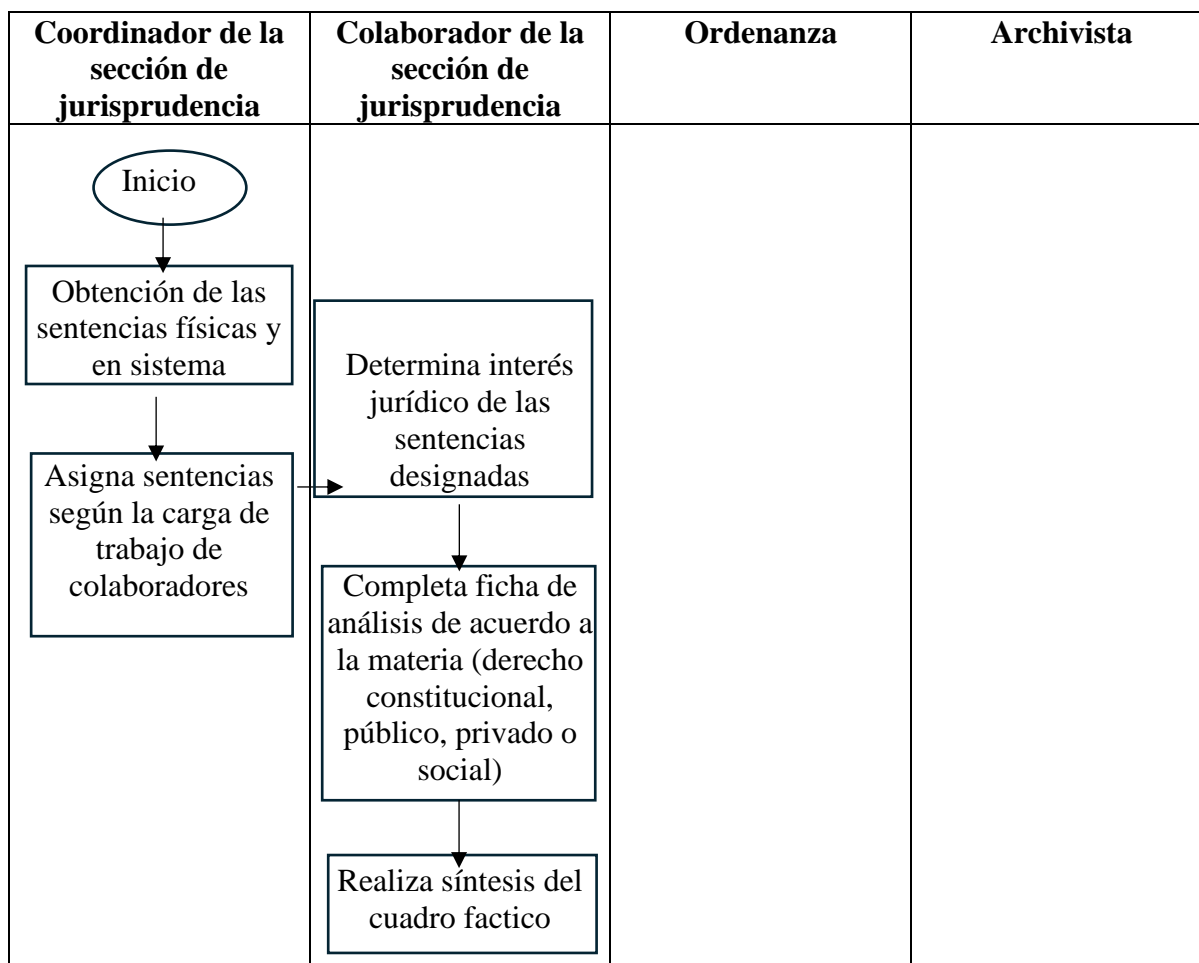
- **Validación:** Las sentencias pasarán por aprobación que determinará su interés jurídico, a través de un análisis entre el colaborador y coordinador de Jurisprudencia.
- **Control de especificidad:** Las sentencias validadas se aplicará una extracción de información, por medio de una ficha de análisis, que contribuirá a la clasificación de acuerdo a la materia.
- **Precisión de contenido:** A cada sentencia se le asignará descriptores y restrictores, mediante una ficha de extracto, lo cual facilitará la comprensión del contenido de la sentencia y a la búsqueda de términos exactos.

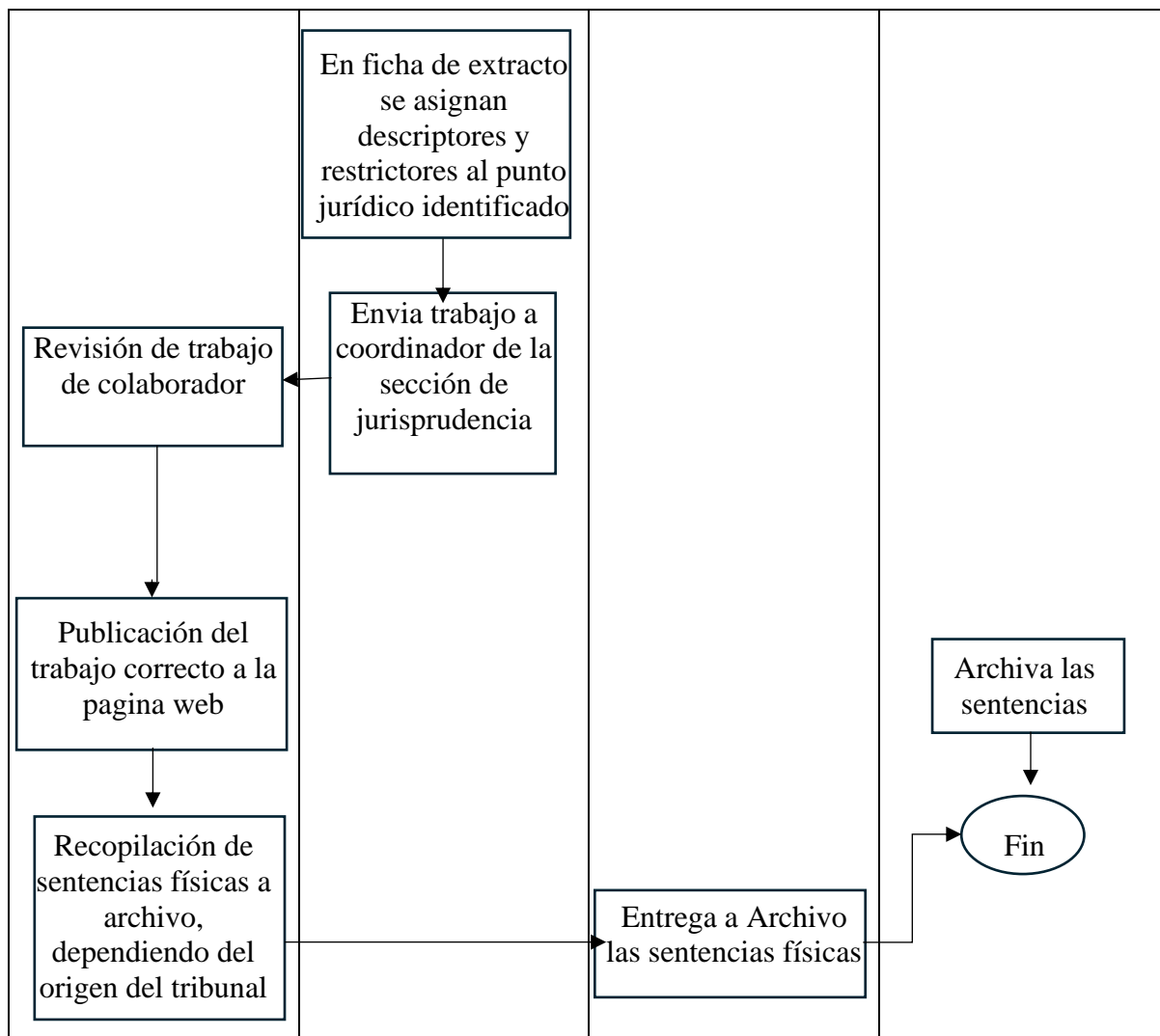
#### **Desarrollo de procedimiento**

<b>Pasos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Partes Involucradas</b>
<b>1</b>	Obtención de sentencias físicas y en sistema.  Asigna sentencias según la carga de trabajo de colaboradores.	Coordinador de la sección de Jurisprudencia
<b>2</b>	Determina interés jurídico de las sentencias designadas.  Completa ficha de análisis, de acuerdo con la materia (derecho constitucional, público, privado o social).	Coordinador de la sección de Jurisprudencia

	<p>Realiza síntesis del cuadro fáctico.</p> <p>En ficha de extracto se asignan descriptores y restrictores al punto jurídico identificado.</p> <p>Envía trabajo a Coordinador de la sección de Jurisprudencia.</p>	
<b>3</b>	<p>Revisión de trabajo del colaborador.</p> <p>Publicación del trabajo correcto a la página web. Recopilación de sentencias física a archivo, dependiendo del origen del tribunal</p>	Coordinador de la sección de Jurisprudencia
<b>4</b>	Entrega a archivo las sentencias físicas	Ordenanza
<b>5</b>	Archiva las sentencias	Archivista

### Flujograma





**Procedimiento: Recopilación, actualización y publicación de legislación e instrumentos internacionales**

**Descripción del procedimiento:**

Análisis del interés jurídico, descripción de información del Diario oficial, mediante ficha básica, estandarización de legislaciones seleccionadas y creación de ficha resumen de las mismas, para su posterior publicación. Análisis del interés jurídico, descripción de información

del Diario Oficial mediante ficha básica, estandarización de legislaciones seleccionadas y creación de ficha resumen para su posterior publicación.

### **Objetivo del procedimiento**

Crear un fácil acceso a los usuarios para la consulta de legislaciones contenidas en los Diarios Oficiales.

### **Responsable:**

- Ordenanza
- Coordinador de la sección de Legislación
- Colaborador de la sección de Legislación

### **Funciones:**

- **Recopilación de Diario Oficial:** Recepción de Diario Oficial en CD.
- **Identificación y selección de legislaciones:** Detección de legislaciones de interés jurídico
  - **Estandarización y análisis de legislaciones:** Asignación de legislaciones a colaboradores para su procesamiento.
  - **Revisión y publicación:** observación minuciosa de la estandarización y análisis de los colaboradores y creación de resumen del documento.

### **Políticas de procedimiento:**

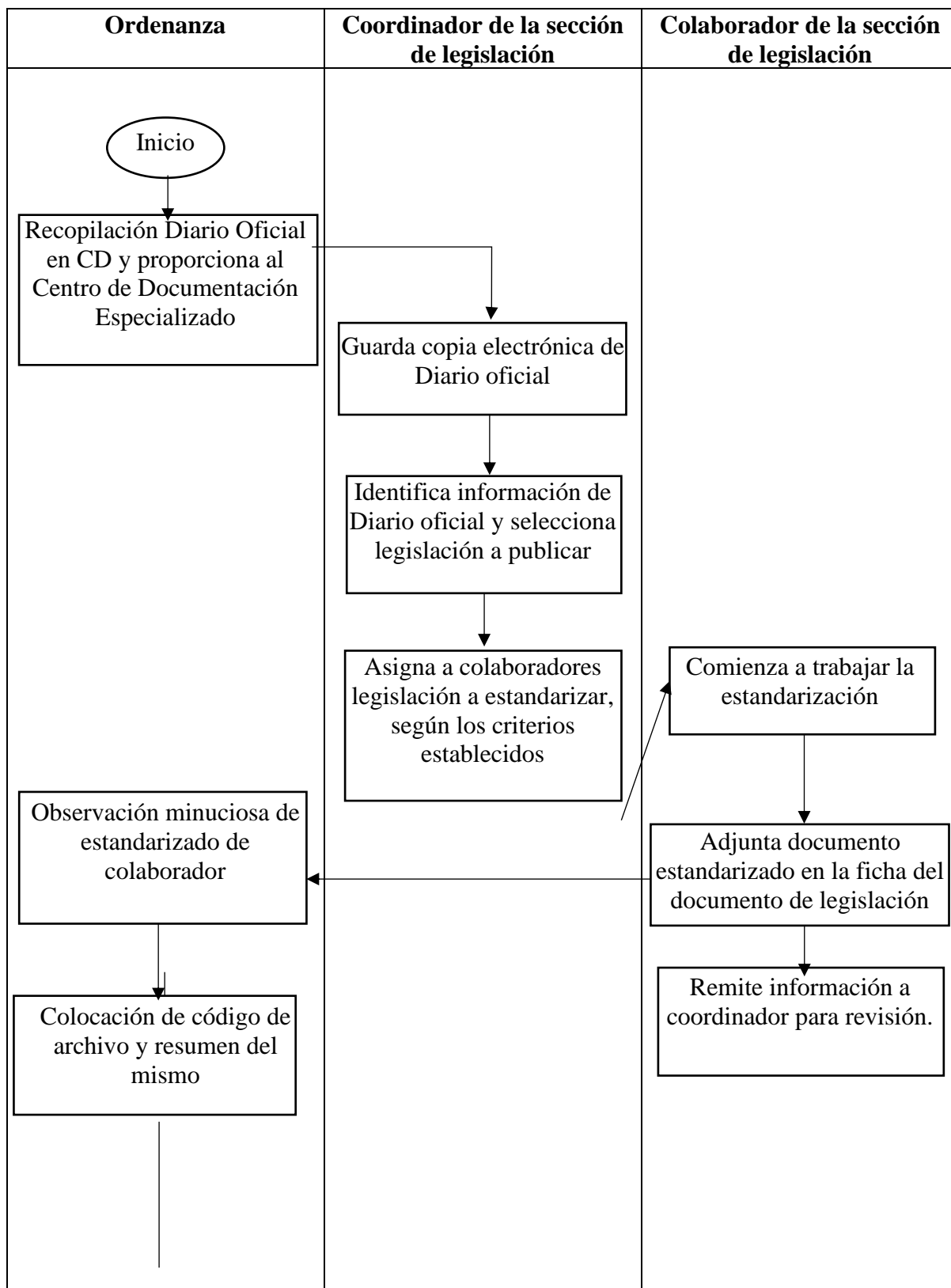
- **Validación:** La información pasarán por aprobación que determinará su interés jurídico, a través de un análisis coordinador de Jurisprudencia.

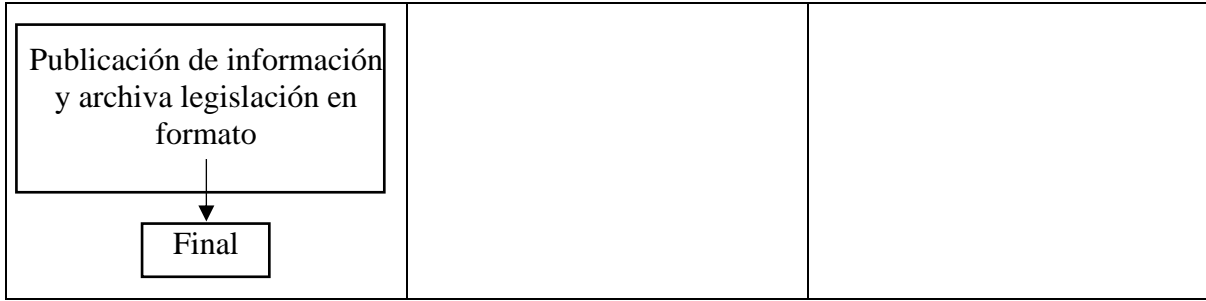
- **Uniformidad:** La información se estandarizará al formato requerido para facilitar la comprensión de los usuarios.
- **Presentación:** Todas las sentencias deben de ser revisadas minuciosamente para evitar manchas, tipología adecuada y la correcta digitalización la legibilidad de las mismas.
- **Control de sintetización:** A la información se le empleará un resumen del contenido para favorecer la comprensión de los usuarios.

#### Desarrollo de procedimiento:

Pasos	Actividades	Partes involucradas
1	Recopilación Diario Oficial en CD y proporcionar al Centro de Documentación Especializado.	Ordenanza
2	Guarda copia electrónica de Diario Oficial.  identifica información de Diario Oficia y selecciona legislación a publicar.  Asigna a colaboradores legislación a estandarizar, según los criterios establecidos.	Coordinación de la sección de legislación
3	Comienza a trabajar la estandarización.  Adjunta documento estandarizado en la ficha del documento de legislación.  Remite información a coordinador para revisión.	Coordinación de la sección de legislación
4	Observación minuciosa de estandarizado de colaborador.  Colocación de código de archivo y resumen del mismo.  Publicación de información y archiva legislación en formato CD	Coordinación de la sección de legislación

## Flujograma:







**Instrucciones:**

1. N° de Control: Número secuencial asignado a cada proceso de fotocopiado.
2. Fecha: Día en que se realizó la fotocopia.
3. Hora: Hora exacta en que se realizó la fotocopia.
4. Empleado Responsable: Nombre del empleado que realizó la fotocopia.
5. Documento Fotocopiado: Identificación del documento que se fotocopió (sentencia, resolución, etc.).
6. Número de Copias: Cantidad de copias que se realizaron.
7. Motivo de la Reproducción: Justificación por la cual se realizó la fotocopia (ej. No se recibió versión digital, solicitud del cliente, etc.).
8. Observaciones: Espacio para registrar cualquier comentario relevante sobre el proceso

## Anexo 4 Guía para la eliminación de datos sensibles en las sentencias.

GUÍA PARA ELABORAR LAS VERSIONES PÚBLICAS DE LAS SENTENCIAS EN EL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN JUDICIAL								
Criterios	Constitucional			CIVIL Y MERCANTIL	CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	FAMILIA	LABORAL	EXTINCIÓN DE DOMINIO
	INCONSTI	AMPAROS	HABEAS					
Números de DUI, Pasaportes, Carné de Residente, NIT, licencias de conducir, Datos de certificaciones de Partidas emitidas por los Registros del Estado Familiar, Juntas de Vigilancia de las diferentes profesiones, NUP, ISSS, ONI, tarjetas de abogados; es decir, se eliminan los números de todos los documentos de identificación personal. <i>Se sustituirán por *****</i>	√	√	√	√	√	√	√	√
Se eliminarán las direcciones particulares, incluido el departamento. El municipio de el lugar de los hechos no se elimina. <i>Se sustituirán por *****</i> <i>No se eliminarán direcciones de instituciones públicas.</i>		√	√	√	√	√	√	√
Los números de cuentas bancarias de una persona natural y/o jurídica, números de títulos valores, tales como: cheques, pagarés, letras de cambio, pólizas de fianza y seguros, entre otros. No así las cantidades consignadas en las sentencias. Tarjetas de crédito y débito. Placas de vehículos automotores, así como números de VIN, motor y tarjetas de circulación. Números de registros emitidos por el Centro Nacional de Registro. Números de matrículas de armas. Números de expedientes clínicos. Números de expedientes de la UTE. (Asignación de nombre de Testigo Clave) <i>Se sustituirán por *****</i> <i>No se eliminarán datos de bienes nacionales.</i>		√	√	√	√	√	√	√
Números telefónicos, fax, IMEI, correos electrónicos, cuentas de redes sociales, números de IP. <i>Se sustituirán por *****</i> <i>No se eliminarán números y cuentas de instituciones públicas.</i>		√	√	√	√	√	√	√
Imputados, Víctimas, Demandante, Demandados, Favorecidos (Nombres con 4 Iniciales) Representantes legales de empresas, miembros de juntas directivas. (4 iniciales) Testigos. (4 iniciales) Peritos propuestos por las partes. (4 iniciales) Registradores y personas que emiten certificaciones o partidas de nacimiento. (4 iniciales) Alias, Seudónimos. (Ejem. sniper = s****) Se debe eliminar con asteriscos a terceros que aparecen mencionados circunstancialmente en las resoluciones. <i>Todos los nombres serán sustituidos por las iniciales de los nombres y apellidos, con mayúsculas, sin punto y sin espacio. A excepción de Representantes legales de menores, nombres de familiares de imputados y víctimas que serán sustituidos con *****.</i>		√	√	√	√	√	√	√

GUÍA PARA ELABORAR LAS VERSIONES PÚBLICAS DE LAS SENTENCIAS EN EL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN JUDICIAL								
Criterios	Constitucional			CIVIL Y MERCANTIL	CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	FAMILIA	LABORAL	EXTINCIÓN DE DOMINIO
	INCONSTI	AMPAROS	HABEAS					
En Laboral y Contencioso solo dejar Alcaldía y Abogados eliminar lo demás					√		√	
Eliminar o poner 4 iniciales a Notarios, números de libros y números de escrituras en todas las materias donde aparezca un notario	√	√	√	√	√	√	√	√
Miembros de la Organización de Inteligencia del Estado, Policía Nacional Civil, de la Fuerza Armada, agentes municipales, peritos de la PNC, personal de centros penales. <i>Todos los nombres serán sustituidos por las iniciales de los nombres y apellidos, con mayúsculas y sin punto, o ***** según lo amerite el caso.</i>		√	√	√	√		√	√
Todos los nombres de menores, incluso cuando la sentencia sea remitida con iniciales, serán sustituidos por *****. Cuando sea más de un menor, sustituir por la inicial del primer nombre, seguido de *****. Ejem. R*****, D***** y J*****. Datos que sean susceptibles de identificar a la Víctima Menor, Ej. Nombre del Centro de estudios, etc. se sustituirán por *****.		√	√	√	√	√	√	√
En materia de familia se sustituirán los nombres de las partes materiales por *****. En materia constitucional (HC y Amparos) <i>todos los nombres serán sustituidos por las iniciales de los nombres y apellidos, con mayúsculas y sin punto, a excepción de abogados y funcionarios públicos *****.</i>		√				√		
En Delitos contra la libertad sexual, Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia para las Mujeres, feminicidio, violencia intrafamiliar, incumplimiento de deberes y asistencia económica, <i>Se sustituirán por *****</i> , otros datos que sean susceptibles de identificación de la víctima. Ejem. <i>Lugar de Trabajo, Centro de estudio, etc.</i>		√	√			√	√	
<i>Se eliminarán en materia Penal:</i> Nombres de funcionarios y empleados públicos, tales como: Magistrados de Cámara, jueces, fiscales, defensores públicos, ministros, alcaldes y concejales, personal del IML, etc. Notarios, Abogados particulares, registradores y/o personas que emiten certificaciones de instituciones públicas o privadas, Policías, personal de la Fuerza Armada, Peritos.	√	√	√	√	√	√	√	√
<i>Información que no se eliminará de la sentencia:</i> la edad, -tanto a imputados como víctimas-, estado familiar, lugar de nacimiento, profesión u oficio, salario devengado, No. de expedientes administrativos, referencia de procesos judiciales, memorándums, oficios, correspondencia interinstitucional, nombres clave, nombres de clicas, número de autopsias.		√	√	√	√	√	√	√

### GUÍA PARA ELABORAR LAS VERSIONES PÚBLICAS DE LAS SENTENCIAS EN EL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN JUDICIAL

Criterios	Constitucional			CIVIL Y MERCANTIL	CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO	FAMILIA	LABORAL	EXTINCIÓN DE DOMINIO
	INCONSTI	AMPAROS	HABEAS					

\* Teléfonos e IMEI: \*\*\*\*\*21.

\* Placas: Si solo es un numero se quita en su totalidad, si son varias se dejan los ultimos dos digitos. \*\*\*\*\*08

\* Lugar de trabajo tanto de victima e imputado se quitan en Derecho Público.

\*IMPORTANTE: eliminar lugares de trabajo en materia de familia.

#### NOTAS

## Anexo 5 Guía del Modelo de Análisis de Sentencias

### I. Análisis jurisprudencial



1.- El nuevo modelo de análisis jurisprudencial parte de la metodología de identificación del punto o puntos jurídicos de interés, que corresponden a los temas desarrollados por los tribunales en los distintos asuntos sometidos a su consideración, con la finalidad de ofrecer un contenido más completo y preciso del punto jurídico analizado.

2.- Extracto o punto jurídico de interés:

Está constituido por la extracción literal, entrecomillada del punto jurídico relevante, obtenido de la sentencia, después de una lectura integral y profunda, en el que se refleja el aporte del juzgador al análisis del caso sometido a su consideración, sin cortar la idea principal. Lo entrecomillado se coloca dentro de la pantalla visible a continuación:

Colección: **Extractos - Sentencias**  
Expedientes: **1 de 1** ← Anterior    Siguiente →


Extracto[s]: extracto.

Sentencias relacionadas   
Normativa aplicada 

Doctrina

Clasificación

Tiene voto

Descriptor[s] 

¿Desea eliminar el extracto?

Desde el punto de vista del usuario externo, el extracto representa una información valiosa para conocer, desarrollar o investigar determinado tema jurídico.

Para los juzgadores, es una herramienta de orientación para motivar sus decisiones y darles mayor solidez y respaldo.

3.- En la elaboración de los extractos se considerarán las siguientes reglas:

Cuando sea necesario hacer alguna aclaración previa, lo que se incluya no debe ir entrecomillado, para evidenciar que no es parte de la sentencia.

Si el extracto inicia señalando, por ejemplo: “Esta Sala ha dicho que.....”, no es necesario sustituir la expresión “Esta Sala” o cualquier otra similar, relacionada con otros tribunales.

Si resulta necesario agregar información antes de iniciar el extracto o dentro del mismo, se recurre al uso de “corchetes” [ ], para que resulte claro que lo escrito no es del original.

Cuando el extracto incluye información innecesaria para comprender el punto jurídico de interés (tal como la descripción de recibos, fechas, documentos, etc.), se recurre igualmente al uso de “corchetes”, con puntos suspensivos en medio [...].

Si luego de los puntos suspensivos, se continúa con otra sección de la sentencia que formará parte del extracto, no se abre comillas, porque ya fueron abiertas al inicio del texto.

Los nombres de las partes se sustituyen, entre corchetes, con la calidad que la persona sustituida tenga dentro del asunto sometido a discusión (imputado, víctima, testigo, actor, demandado, etc.). Es muy importante que el coordinador (a), cuando hace la revisión de calidad del trabajado efectuado por el colaborador (a), confirme que esa condición asignada a la persona cuyo nombre se sustituye, corresponda efectivamente a la condición que ostenta en la sentencia.

Para determinar si el tema tratado tiene interés jurídico, se atenderán los criterios ya establecidos por el CDE

El extracto deberá bastarse a sí mismo, con el fin de que el usuario comprenda adecuadamente su contenido, sin tener que remitirse al texto de la sentencia completa, salvo que quiera obtener más información del caso concreto.

4.- Las sentencias pueden contener uno o varios puntos de interés. Cada uno será, por excepción, extraído en forma separada, cuando ello sea posible, sin afectar la comprensión total del tema tratado. La cantidad de extractos dependerá entonces de cuántos puntos de interés contenga la sentencia analizada y que requieran sistematizarse por separado. Por ejemplo, en el caso de los análisis de artículos constitucionales, muchas veces es preciso descomponer el texto en varios documentos autónomos, aun cuando tengan origen en un mismo artículo, para que haya una mejor comprensión de la ratio decidendi de las sentencias.

5.- Es muy importante considerar en este caso que la idea central del nuevo modelo es no dividir innecesariamente un punto jurídico de interés, puesto que debe darse una imagen completa de lo analizado, sin que ello implique una revisión íntegra del texto de la sentencia. Para facilitar al usuario la ubicación de los temas relacionados dentro de un mismo texto del extracto, el analista los incluirá entre “corchetes” el descriptor y restrictores asociados, al inicio de cada párrafo que contenga ese concepto, tal como se detalla en el acápite d) y e), del punto III, correspondiente a la asignación de descriptores.

6.- En algunos casos, la sentencia puede contener análisis de distintos temas que, aunque relacionados con el principal, bien pueden separarse para que el usuario pueda visualizarlos de mejor forma, sin afectar la comprensión general de lo resuelto.

## II. Cuadro fáctico:

En todos los casos, salvo en aquellos en los que no se seleccionarán extractos, por no calzar con ninguno de los supuestos necesarios para su extracción, se incluirá una síntesis de los hechos sometidos a discusión para una mejor comprensión del tema. Se incluirá el contenido de la decisión o fallo cuando ello sea estrictamente necesario. Este resumen lo hará el analista, en el espacio correspondiente, en la ficha de la sentencia, sin entrecomillar para que sea evidente que no es parte de la sentencia.

Si no hay extractos, en la pantalla correspondiente a los datos de la sentencia se seleccionará el espacio que corresponde a. “Sin extractos”.



1.- Para la elaboración del cuadro fáctico, se tomarán en consideración los siguientes aspectos:

- Incluirlo en todos los análisis, en la ficha de la sentencia.
- Descripción sintética, precisa y clara del asunto sometido a discusión.
- No incluir nombres de partes ni tipo de proceso, salvo cuando sea necesario para la comprensión del caso (por ejemplo, casos de instituciones de relevancia y únicas como la “Cruz Roja, los ministerios, colegios profesionales”).
- El contenido de la decisión del tribunal se incluirá cuando sea necesario para una mejor comprensión del tema.

- No se incluirán textos normativos, ni citas de ley, salvo en los casos de procesos de inconstitucionalidad, en los que se reflejará además el contenido del artículo impugnado.
- Deben observarse las reglas básicas de ortografía y redacción.
- Cuando se incluyen nombres de instituciones, debe utilizarse el nombre completo de las mismas.

### **III.- Asignación de descriptores:**

Una vez que se ha identificado el punto o los puntos de interés, procede la asignación del o los descriptores correspondientes. El descriptor podemos definirlo como todo concepto que tenga autonomía propia y diferenciada. Puede estar compuesto por una o varias palabras. Nos da la idea de un tema particular y específico. Forman parte de la herramienta tesoro y deben ser seleccionados con criterio técnico para que reflejen el contenido del texto al cual se asocian.

Debe tomarse en cuenta que, si la organización temática de la jurisprudencia es compleja, su recuperación puede tornarse difícil y costosa. Información de mucho valor, incorrectamente clasificada, es una herramienta de muy dudosa utilidad.

1.- En la asignación de los descriptores se tomarán en consideración los siguientes aspectos:

- Asignar de primero el término (descriptor) más representativo del punto jurídico de interés. Este será el que mejor ubique el extracto dentro del sistema de información.
- Duplicar a otros descriptores que puedan ser opciones posibles de búsqueda, relacionadas con el mismo tema.
- Asignar otros descriptores que correspondan a temas también desarrollados en la sentencia.

- Cuando se asignen varios descriptores a un mismo extracto, aparte de incluirlos en el espacio correspondiente (para que el sistema los pueda ligar al extracto), se podrán incluir, dentro del texto del mismo, junto con los restrictores, entre corchetes, en mayúscula todo, colocando los restrictores, en su orden, a partir del siguiente renglón del párrafo donde ese descriptor se encuentre desarrollado, como una manera de ubicar mejor al usuario. Las comillas iniciales con las que se abrió para iniciar el extracto se cierran hasta el final, es decir, que no se ponen comillas al finalizar los párrafos que pertenecen a un mismo extracto

- Cuando un extracto contenga un solo descriptor, con varios restrictores, se podrán colocar éstos en forma intercalada dentro del extracto, es decir, antes del párrafo donde ese restrictor se encuentre desarrollado, tomando en cuenta siempre las indicaciones del acápite anterior relacionados a las comillas y corchetes.

Ejemplo:

### **CUADRO FÁCTICO**

Hábeas corpus promovido a favor de una menor desaparecida en el año de 1981 durante el conflicto bélico, contra actuaciones de miembros de la Fuerza Armada pertenecientes a la Quinta Brigada de Infantería. Se resolvió dar ha lugar el hábeas corpus por reconocerse la violación al derecho constitucional de libertad física de la menor, en atención al tiempo que ha transcurrido de la desaparición de la favorecida, y de acuerdo a lo dispuesto en la Ley de Procedimientos Constitucionales. Y se instó a la Fiscalía General de la República *en aplicación de los artículos constitucionales correspondientes, a que tome las medidas necesarias conforme a sus atribuciones, a efecto de que determine quiénes son los responsables directos de la desaparición de la ahora favorecida, así como, para que lleve a cabo la determinación de la situación material.*

TEXTO DEL EXTRACTO CON SUS DESCRIPTORES Y RESTRICTORES  
INTERCALADOS  
[DESAPARICIONES FORZOSAS]  
[IMPOSIBILIDAD DE HACER CESAR LA RESTRICCIÓN ILEGAL O  
ARBITRARIA DEL DERECHO DE LIBERTAD EN EL PROCESO DE HÁBEAS  
CORPUS]

“En atención a la imposibilidad material de hacer cesar en los hábeas corpus relacionados con desapariciones forzadas, la restricción ilegal o arbitraria al derecho de libertad personal del favorecido, este Tribunal no puede soslayar que para lograr el efecto restitutorio de la sentencia por él dictada, se requiere de la actuación de otras instituciones del Estado, ya que no es la Sala de lo Constitucional la que de forma exclusiva debe tutelar los derechos fundamentales.

Por ello, dada la existencia de un mandato constitucional para el Estado y sus diferentes instituciones, consistente en la promoción y respeto de los derechos fundamentales, en casos como el presente, se requiere de aquellas otras instituciones del Estado que cuentan con los instrumentos legales y técnicos para realizar una efectiva investigación de campo y científica, a efecto que sean ellas quienes brinden una tutela de carácter material y así establecer el paradero de personas desaparecidas, para el caso de la entonces menor.

Por tanto, en virtud de la existencia del referido mandato constitucional, las instituciones a quienes se dirige no pueden negarse a cumplirlo bajo el argumento que se trata de una materia reservada a esta Sala, pues se encuentran –al igual que cualquier otra institución del Estado– sujetas a la Constitución y además, porque legalmente es parte de sus competencias; para el caso el artículo 235 de la Constitución establece: "Todo funcionario civil o militar; antes de tomar posesión de su cargo, protestará bajo su palabra de honor (...) cumplir y hacer cumplir la

Constitución, atendiéndose a su texto cualesquiera que fueren las leyes, decretos, órdenes o resoluciones que la contraríen, prometiendo, además, el exacto cumplimiento de los deberes que el cargo le imponga, por cuya infracción será responsable conforme a las leyes [...].

[PRINCIPIO DE LEGALIDAD]

VINCULACIÓN CON LOS ENTES PÚBLICOS]

En atención a lo antes expresado se vuelve necesario referirse al principio de legalidad contenido en el Art. 86 Inc. 3° Cn., sobre el que la jurisprudencia de esta Sala ha señalado que es una exigencia derivada del Estado de Derecho, y que se expresa, sobre la actuación de los funcionarios públicos en el sentido que, los órganos estatales y entes públicos, actuando por medio de sus funcionarios, deben hacer aquello que la ley les manda, y deben abstenerse de hacer lo que la ley no les autoriza.

Así lo ha señalado esta Sala –v.gr. la sentencia del 31-I-2001, correspondiente a la Inc. 22-96-, y ha sostenido que el principio de legalidad implica el sometimiento de la administración al cumplimiento de las atribuciones y competencias que por ley se le establecen.

Es decir, todos los entes públicos se encuentran vinculados por dicho principio en tanto que toda actuación de éstos ha de presentarse necesariamente como el ejercicio de un poder atribuido por norma jurídica, la que le construye y limita.

Empero, el principio de legalidad no sólo hace referencia a la legalidad ordinaria, sino que se extiende al sistema normativo como unidad, es decir, la legalidad supone respeto al orden

jurídico en su totalidad, lo que comprende a la Constitución. En tal sentido la legalidad no es sólo sujeción a la ley, sino también -de modo preferente- a la Constitución.

Por consiguiente, atendiendo al hecho de que no sólo se trata de reconocer la violación al derecho de libertad personal de la ahora favorecida, sino –y ese es el objetivo del proceso de hábeas corpus- de que cese la vulneración constitucional, en los casos de hábeas corpus relacionados con desapariciones forzadas, resulta ser que la institución idónea tanto constitucional como legal, de entre los entes del Estado, para llevar a cabo las acciones respectivas, es la Fiscalía General de la República.

[FISCALÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA]

[ENTE IDONÉO PARA DAR CUMPLIMIENTO A LAS SENTENCIAS

ESTIMATORIAS DE HÁBEAS CORPUS RELACIONADOS CON

DESAPARICIONES FORZADAS]

La fiscalía general de la República de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 193 ordinal 1º, 3º y 7º le corresponde "Defender los intereses del Estado y de la sociedad; (...) Dirigir la investigación del delito con la colaboración de la Policía Nacional Civil en la

forma que determine la ley; (...) Nombrar comisiones especiales para el cumplimiento de sus funciones (...)".

Asimismo, el artículo 4 de la Ley Orgánica del Ministerio Público establece que, "Cuando las circunstancias lo requieran, a su juicio prudencial, el Fiscal General de la República podrá designar personas o integrar comisiones para desempeñar funciones especiales de las comprendidas dentro de sus atribuciones."

Por tanto, es dable aseverar que la Fiscalía General de la República, cuenta de forma directa o indirecta con medios técnicos o científicos para coordinar investigaciones, y entre sus

atribuciones constitucionales y legales se encuentra velar por el respeto a los derechos humanos y garantías constitucionales –art.3 atribución segunda de la Ley Orgánica del Ministerio Público- ; por lo que deberá ser, la que a instancia de parte o de oficio por mandato constitucional, inicie y lleve a cabo todas las acciones necesarias a efecto de establecer la situación material a este momento de la ahora favorecida.

Determinada la obligación constitucional y legal de la Fiscalía General de la República para coadyuvar al cumplimiento de la sentencia estimatoria de hábeas corpus relacionados con desapariciones forzadas, es importante aludir que el contenido de la potestad jurisdiccional de esta Sala no se agota con el dictamen de la decisión que reconoce la violación constitucional y que insta al ente fiscal para que realice todas las acciones necesarias para dar con la ahora favorecida, ya que en casos como el sub iúdice, ello resulta insuficiente para dar entera satisfacción al derecho que se pretende tutelar.

[SALA DE LO CONSTITUCIONAL]

[FACULTAD DE DAR SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE  
SUS RESOLUCIONES]

Por dicha razón, a efecto de lograr la efectividad de las resoluciones de hábeas corpus, es indispensable mantener una intervención posterior a fin de dar adecuado cumplimiento a lo declarado en la presente, pues sólo así se evitará que la misma se convierta en una mera declaración de violación al derecho de libertad física de la menor.

En tal sentido, dado que según lo dispone el artículo 172 de la Constitución: "La Corte Suprema de Justicia, las Cámaras de Segunda Instancia y los demás tribunales que establezcan las leyes secundarias, integran el Órgano Judicial. Corresponde exclusivamente a este Órgano la potestad de juzgar y hacer ejecutar lo juzgado en materias constitucional (...)", esta Sala se haya

facultada para dar seguimiento al cumplimiento de su resolución, estableciendo los mecanismos de control que considere pertinentes, a efecto de garantizar que las instituciones llamadas a colaborar en la determinación de la situación material en que se encuentra la ahora favorecida, cumplan con ello.

Por tal motivo, es menester hacer una aplicación analógica para el proceso de hábeas corpus, de lo dispuesto en el artículo 35 inciso final de la Ley de Procedimientos Constitucionales, que establece: "El funcionario demandado deberá proceder al cumplimiento de la sentencia dentro de las veinticuatro horas de haber sido comunicada, o dentro del plazo que el Tribunal le señale." y entender que la presente resolución requiere en su ejecución de actos sucesivos, los cuales han de ser llevados a cabo por la Fiscalía General de la República, quien por consiguiente deberá proceder al acatamiento de lo ordenado dentro del plazo señalado por esta Sala, hasta en tanto no se dé con el paradero de la ahora favorecida".

Como se aprecia, en la separación de los párrafos, se ha incluido el tema que es tratado en cada uno de ellos, aunque el punto global resuelto corresponda al mismo extracto.

- En el caso de "delitos" preferir el nombre concreto del ilícito, por ejemplo: homicidio, en vez de "delito de homicidio".
- Aunque el nombre del delito sea muy largo, debe incluirse en forma completa.
- El nombre de las instituciones se incluirá como descriptor en los casos estrictamente necesarios, cuando corresponda a entidades únicas y de relevancia nacional o internacional.
- No deben incluirse descriptores que correspondan a temas mencionados en el fallo, pero no desarrollados.

- Si el término que se considera apropiado no se encuentra incluido en el tesoro, se solicitará, por correo electrónico, su incorporación al coordinador (a) o administrador (a), de la herramienta tesoro, a fin de que se maneje un vocabulario jurídico uniforme y controlado.

- De manera excepcional el descriptor será utilizado también como restrictor. Solamente cuando sea estrictamente necesario para dar mayor claridad al contenido, como por ejemplo:

Debido proceso (descriptor) Derecho de defensa (restrictor) En este caso se puede duplicar a:

Derecho de defensa (descriptor) Debido proceso (restrictor)

- El nombre de una ley solo será utilizado como descriptor cuando se trate de una materia muy específica, no para casos generales como los códigos.

#### **IV.- Asignación de restrictores:**

Una vez que se ha elegido el descriptor, entre la lista de los términos del tesoro, se procederá a la asignación del o los restrictores correspondientes. El restrictor constituye la expresión de una idea sintética que ofrece al usuario una mayor precisión del contenido de la sentencia, reflejado ya por el descriptor, para facilitar su comprensión en el caso concreto. No pueden ser de gran extensión, se deben crear, si no están en la lista de los utilizados, de manera precisa, empleando lenguaje técnico o de uso común, con una redacción clara, concreta y sencilla.

En la asignación de los restrictores se tomarán en cuenta los siguientes aspectos:

- El restrictor no debe ser una síntesis de lo resuelto.
- El restrictor está referido al descriptor y por ello debe contener una redacción sintética que restrinja el alcance del descriptor al cual se asocia.

- El restrictor debe estar referido al descriptor y no al restrictor precedente.
- En su elaboración deben observarse estrictamente las reglas básicas de ortografía y redacción.

- En la medida de lo posible, evitar el inicio con la frase negativa “no”.
- Se recomienda no incluir más de tres restrictores por descriptor.
- El mismo restrictor se puede utilizar, bajo descriptores distintos, siempre que ello sea necesario para comprender el alcance del descriptor: Ejemplo:

- Proceso de familia (descriptor)
- Deber de aplicar la perspectiva de género para evitar situaciones de invisibilización y naturalización de la violencia contra las mujeres. (restrictor)

- - Prueba en materia de familia (descriptor)
- Deber de aplicar la perspectiva de género para evitar situaciones de invisibilización y naturalización de la violencia contra las mujeres. (restrictor)

- El restrictor no debe repetir en su elaboración el término que conforma el descriptor, como por ejemplo: Prescripción (descriptor) Cómputo del plazo (restrictor). No se pone “Cómputo del plazo de prescripción”

#### **V.- Otros aspectos a incluir en el análisis:**

1.- También se tomará en cuenta en el análisis de las sentencias, la normativa aplicada, la cual se incluirá en el espacio correspondiente a “Legislación aplicada”.

2.- La doctrina aplicada en el fallo, será destacada, mediante su cita en el espacio correspondiente a “Doctrina aplicada”, mediante el procedimiento de marcar la cita en el texto, copiar y pegar.

Si se trata de una cita de doctrina extraída de internet, se recomienda indicarla de la siguiente forma:

Doctrina	Internet: <a href="http://www.revistanohayderecho.com">www.revistanohayderecho.com</a>
----------	--

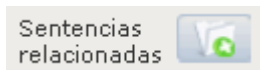
3.- Cuando la sentencia refleje la aplicación de la perspectiva de género, o así lo presuma el analista jurídico, remitirá el documento al o la especialista en la materia, a fin de que sea esta persona la que analice el texto y le asigne los descriptores y restrictores pertinentes. De igual forma lo reflejará mediante el check en el espacio correspondiente a “Perspectiva de género”

Perspectiva de género	Si
	-----
	No
	Si

4.- Si el tema tratado se considera relevante, por reflejar un análisis profundo del punto jurídico de interés, representa un cambio en la interpretación o se trata de algo novedoso, se hará evidente, seleccionando en el espacio correspondiente a “relevante” o “repetitivo”.

Clasificación	-----
	-----
	Relevante
	Repetitivo

5.- Si en el extracto se citan otras sentencias como referencia o fundamento de lo que se resuelve, se incluirán en el espacio “Sentencias relacionadas”.



6.- Si existen otras sentencias en el mismo sentido del que se analiza (como por ejemplo cuando se resuelven por separado varias demandas de trabajadores contra un mismo patrono), se analizará uno de ellos y los restantes serán incluidos por sus datos en el espacio “Sentencias en igual sentido”.

7.- Si la sentencia analizada contiene voto disidente, en contra o razonado, se reflejará, mediante el check correspondiente a esos espacios, en la ficha de la sentencia.

Voto	<input checked="" type="checkbox"/> Disidente
	<input checked="" type="checkbox"/> En contra
	<input type="checkbox"/> Razonado

## VI.- Análisis legislativo

En la sistematización de los documentos correspondientes a la legislación, incluyendo los instrumentos del derecho internacional, se llevará a cabo un proceso de análisis, que incluye la asignación de descriptores a los textos, según los temas de relevancia que se reflejen en los mismos y que también se hayan evidenciado en la ficha de la ley.

El resumen que integra la ficha debe contener una síntesis muy bien elaborada, que brinde un panorama claro al usuario, sobre los alcances del texto normativo y las principales novedades o aspectos de mayor relevancia.

Los parámetros que se recomiendan para la asignación de los descriptores son los siguientes.

1.- Partimos del mismo concepto de descriptor que se utilizará en la sistematización de la jurisprudencia y señalamos que el mismo está constituido por todo concepto que tenga autonomía propia y diferenciada. Puede estar compuesto por una o varias palabras. Nos da la idea de un tema particular y específico.

2.- Los descriptores forman parte de la herramienta tesoro o del índice temático y deben ser seleccionados con criterio técnico para que reflejen el contenido del texto al cual se asocian.

3.-Para facilitar al usuario la búsqueda, el análisis de cada texto normativo deberá ser muy exhaustivo y reflejar en forma precisa el contenido del mismo en su esencia, sin que ello signifique una cantidad exagerada de descriptores de larga construcción.

4.-En algunos de los instrumentos legales, a veces se introducen elementos adicionales, un poco separados del contenido específico que constituye su punto medular, pero que también reflejan disposiciones de interés. Estos deberán también ser incluidos en la sistematización, a fin de que sea completa y refleje en forma correcta el alcance del texto analizado.

5.-Para la escogencia de un descriptor se debe considerar que el mismo se refiera al tema central o centrales de la norma.

6.-Se debe escribir siguiendo las normas elementales de la gramática castellana, así como las pautas definidas por el CDE para la introducción de descriptores en el tesoro, las que tienen que ver con el uso de singular o plural, mayúsculas, adecuaciones en género y número, etc.

7.-El término debe ser claro y preciso.

8.-Los descriptores deben hacer alusión a un solo concepto.

9.- No se incluirán como descriptores términos muy genéricos como: “Requisitos” “Condiciones” “Supuestos” “Principios rectores”, etc.

10.-El descriptor no puede ser un término aislado, por ejemplo, es mejor elegir “prescripción penal” que prescripción, o “cooperación internacional” que simplemente cooperación.

11.-Si el término que se necesita introducir no aparece en el tesoro o listado temático, se solicitará su incorporación al administrador (a) o al coordinador (a) de tesoro que se designe, enviando vía correo el descriptor que se está proponiendo y la rama del derecho a la que pertenece.

12.-El número de descriptores escogidos debe ser solo el necesario para que le resulte práctico al usuario cuando realiza sus búsquedas.

13.-Se deben asociar descriptores tanto a la norma madre como a sus posteriores reformas.

14.- Los descriptores deben ser cortos.

15.-Debe preferirse el uso del plural, aunque también hay excepciones, derivadas de la naturaleza del término y cuando no haya otra forma de crearlos.

16.-No se permite la repetición de descriptores para un mismo texto.

17.-No se admiten siglas (excepto las reconocidas internacionalmente), ni tampoco las abreviaturas.

18.- Cuando se propone la creación de un descriptor específico y el mismo es amplio como “naturaleza jurídica” o “facultades” por ejemplo, deben atribuirse a una institución, a un objeto, etc., así por ejemplo: “Naturaleza jurídica de la Cruz Roja”, “Facultades del Ministerio del Interior”.

19.- Los nombres de las leyes excepcionalmente se utilizan como descriptores, solo en los casos de materias muy específicas.

### **VII.- Manejo del Tesoro o índice de contenido temático:**

1.- El tesoro constituye un listado alfabético de términos jurídicos, cada uno de ellos con autonomía conceptual, relacionados entre sí debido a la rama del derecho a la que pertenezcan, que puede tener términos genéricos, términos relacionados, notas de alcance y sinónimos. Sirve para asignar el título a cada extracto o punto jurídico de interés seleccionado y esta asignación debe reflejar de una manera precisa y directa el tema que se desarrolla en el texto que se ofrece asociado.

2.- Este índice es una herramienta para el analista, tanto de la jurisprudencia como de la legislación y al mismo tiempo para el usuario final, que dispone así de un listado de términos por medio del cual puede buscar la información que le interesa. Debe por esta razón evitarse que el sistema remita a un descriptor cuyo contenido no tiene nada que ver con el extracto o punto jurídico al que corresponde, o con norma o ley relacionada.

3.- El índice temático es una herramienta dinámica que se va enriqueciendo y adaptando a las necesidades propias del desarrollo jurídico reflejado en las sentencias y en la legislación. Los tesauros y listas de términos indispensables en el proceso de sistematización de documentos son objetos “vivos” y dinámicos, es decir, que continuamente deben ingresarse nuevos términos e incluso eliminarse algunos por desuso.

4.- Por esa naturaleza dinámica de creación y eliminación, será necesario designar una persona como administradora o coordinadora del tesoro o vocabulario controlado, para que sea la responsable de la autorización de nuevos ingresos y egresos. La finalidad de esta

administración es evitar una dispersión en el manejo, lograr uniformidad en la titulación y mantener orden en el crecimiento de la herramienta.

5.- El administrador (a) del tesoro podrá consultar con los coordinadores del área respectiva, la procedencia o no de la inclusión del término solicitado. También los analistas de legislación podrán ser consultados en este sentido, dado que tienen la visión general de temas, derivada del análisis propio de su materia.

6.- El analista jurídico que necesite utilizar un término no contenido en las listas preexistentes, deberá solicitar, por correo interno, su inclusión al administrador (a) del tesoro, quien, al decidir su administración, lo comunicará a todo el personal que analiza documentación.

7.- El o la responsable del tesoro o índice alfabético, incluirá los términos, siguiendo las reglas que se han definido al efecto, procurando dar participación a personas con conocimientos especializados.

8.- La supresión de los términos se utilizará cuando resulte que no tiene información asociada y, por sentido común, se aprecie que se trata de un concepto en desuso.

9.- Las normas a seguir en la construcción de los descriptores, a fin de mantener la homogeneidad, serán las siguientes:

- Revisar exhaustivamente en la lista, que no exista ningún sinónimo del término a crear.
- Los descriptores deben estar en mayúsculas, respetando las reglas ortográficas y las tildes.
- Se debe elegir aquel término que sea utilizado más frecuentemente.
- En caso de que un término esté en latín, se prefiere su traducción al español, siempre y cuando no sea más conocido en latín.

- En el caso del uso de siglas, se prefiere el nombre completo.

Por ejemplo, utilice FONDO MONETARIO INTERNACIONAL en lugar de FMI.

- En caso necesario, es importante incluir una nota, que explique en forma breve, pero clara, qué incluye el descriptor.

- Siempre se prefieren las formas sustantivas y cuando corresponda, es preferible que sea en plural. Por ejemplo, utilice ABOGADOS y no ABOGADO.

- Se prefiere el uso de sustantivos en masculino, por ejemplo, utilice NIÑOS y no NIÑAS, cuando no sea necesario especificar el sexo.

- Se recomienda el uso de frases, antes de descriptores formados por una sola palabra, ya que son más específicos. Por ejemplo, utilice PRESCRIPCIÓN DE LA PENA y no PRESCRIPCIÓN.

### **VIII.- Publicación de las revistas de jurisprudencia y de derecho constitucional**

Como se ha reafirmado en distintas oportunidades, la filosofía que inspira el funcionamiento del Centro de Documentación Especializado, es la de ser un vehículo que contribuye a fortalecer el derecho a la información, como garantía constitucional que permite a los ciudadanos en general, conocer la forma en que resuelven los tribunales de justicia los asuntos sometidos a su consideración, tanto desde la óptica privada de los conflictos entre particulares, como de los suscitados entre éstos y el Estado.

De igual forma, los funcionarios que tienen a cargo la delicada tarea de la administración de justicia podrán disponer de una herramienta de consulta ágil y actualizada, tanto a través de la consulta por medio de la intranet e internet, como por medio de las revistas de jurisprudencia y la de Derecho Constitucional.

También los docentes universitarios, los estudiantes y la comunidad jurídica necesitan disponer del acceso a la información, que será sin duda una enorme contribución a la formación profesional, de gran utilidad, en la medida en que, como se ha reconocido, la jurisprudencia emerge de la fuente viva que implica el análisis y valoración de las disposiciones legales vigentes, en relación con su aplicación al caso concreto, trascendiendo de esta forma, el marco estrictamente teórico de los textos jurídicos.

El suministro de la información jurisprudencial ha pasado por diversas etapas que incluyeron labor manual, máquinas de escribir y ahora, modernos equipos de cómputo que permitirán ofrecer el contenido de la labor de análisis efectuada, mediante el suministro de CDs, así como de la revista impresa, cuya generación automática será producida por el sistema implantado.

Precisamente, debido a la gran importancia que reviste la difusión de todo este material, la nueva forma de sistematizar contará ahora con nuevos criterios que impedirán la publicación de ideas cortadas e incompletas, pues no tendría sentido contar con una excelente herramienta tecnológica o una magnífica impresión documental, si el material que contiene no ofrece ningún aporte.

Los parámetros que se aplicarán tendrán por norte ofrecer a los usuarios una selección precisa de los temas más relevantes sometidos a discusión y resueltos por los tribunales del país, titulados además con un método que permite utilizar los conceptos más representativos del contenido del texto (descriptores), con una delimitación significativa mediante los restrictores. La difusión impresa permitirá la publicación de la revista de jurisprudencia (antes revista de líneas jurisprudenciales), con información de todas las salas, cámaras y tribunales de sentencia. Incluirá los textos de los extractos con sus respectivos descriptores y restrictores, será generada

por semestre y ordenada por el rango correspondiente de los tribunales, según la jerarquía propia del Órgano Judicial.

La revista de derecho constitucional será generada trimestralmente, siguiendo el mismo procedimiento, pero, en virtud de la trascendencia que tienen para el desarrollo de la ciencia jurídica, la consolidación del Estado de Derecho y el impacto sobre los derechos fundamentales de los ciudadanos, se incluirá el texto completo de la sentencia,

con propiedades tales como fecha, hora, número de referencia y normativa aplicada. Se incluirá un listado de descriptores y restrictores, ligados al fallo correspondiente, para facilitar la consulta.

## REFERENCIAS

- 
- <sup>i</sup>Biblioteca nacional de Maestros [BNM] (2006). *Gestión de calidad en unidades de información: bibliotecas escolares y centros de documentación*.  
[http://www.bnm.me.gov.ar/redes\\_federales/publicaciones/doc/cuadernillo\\_3.pdf](http://www.bnm.me.gov.ar/redes_federales/publicaciones/doc/cuadernillo_3.pdf)
- <sup>ii</sup>Castillo, L. (2004-2005). *Los centros de documentación*. <https://www.uv.es/macass/T1.pdf>
- <sup>iii</sup>Castillo, L. (2004-2005). *Los centros de documentación*. <https://www.uv.es/macass/T1.pdf>
- <sup>iv</sup>Fragas Domínguez, L. (2012). *Propuesta De Procedimiento De Costos De La Calidad En Audita S.A Sucursal Cienfuegos* [Tesis de maestría, Universidad de Cienfuegos Carlos Rafael Rodríguez Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Departamento de Estudios Económicos Programa de Maestría en Administración de Negocios].  
<https://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1283/#indice>
- <sup>v</sup>Castillo, L. (2004-2005). *Los centros de documentación*. <https://www.uv.es/macass/T1.pdf>
- <sup>vi</sup>Arias Coello, A. (s.f.). *La gestión de la calidad y los servicios bibliotecarios*.  
<https://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10143.pdf>

- 
- vii International Organization for Standardization [ISO]. (23 February 2017). *ISO celebrates 70 years!*, Sandrine Tranchard. <https://www.iso.org/news/2017/02/Ref2163.html>.
- viii Arias Coello, A. (s.f.). *calidad y gestión de la calidad total*.  
<https://avdiaz.wordpress.com/wpcontent/uploads/2012/06/lourdescastillo.pdf>
- ix Corte Suprema de Justicia [CSJ]. (2023). *90 Acta Corte Plena 07.12.23*.  
<https://www.csj.gob.sv/90-acta-corte-plena-07-12-23/>
- x Corte Suprema de Justicia [CSJ]. (2001). *50-Bis. --- Corte Suprema de Justicia*.  
<https://www.jurisprudencia.gob.sv/DocumentosBoveda/D/2/2000-2009/2001/02/886D0.PDF>
- xi Corte Suprema de Justicia [CSJ]. (2023). *90 Acta Corte Plena 07.12.23*.  
<https://www.csj.gob.sv/90-acta-corte-plena-07-12-23/>
- xii Corte suprema de justicia [CSJ]. (2014). *Manuales administrativos del Centro de Documentación Especializado Judicial*.
- xiii Gimeno Perelló, J. (2008). *Evaluación de la calidad en bibliotecas Compromiso con lo público*. Alfagrama.

- 
- <sup>xiv</sup> Nava Carbellino, Víctor Manuel. Jimenez Valadez, Ana Rosa.. (2005). *ISO 9000:2000 : estrategias para implantar la norma de calidad para la mejora continua*. (1a ed ed.).  
Limusa
- <sup>xv</sup> SGM Consultores. *Principios de gestión de la calidad*. (2021, 8 noviembre). SGM Consultores. <https://www.sgmconsultores.com.mx/blog/iso-9001/principios-de-gestion-de-la-calidad#:~:text=Los%20principios%20de%20gesti%C3%B3n%20de,la%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20calidad.>
- <sup>xvi</sup> Arriola Navarrete, O. (2006). *Evaluación de bibliotecas: un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad*. Colegio Nacional de Bibliotecarios.
- <sup>xvii</sup> ESGInnova Group. (2019, June 14). *El manual de calidad. Funciones, uso y beneficios de su empleo*. ESG Innova Group ISO 9001:2015. <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/06/el-manual-de-calidad-funciones-uso-y-beneficios-de-su-empleo/>
- <sup>xviii</sup> EAE Barcelona. (2023, March 7). *Manual de calidad: Definición, especificaciones y estructura*. Retos En Supply Chain | Blog Sobre Supply Chain De EAE Business School Barcelona. <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/especificaciones-estructura-manual-de-calidad/#:~:text=Un%20manual%20de%20calidad%20es,objtivos%20fijados%20en%20este%20sentido.>

- 
- <sup>xix</sup> Organización Internacional de Estandarización. (2021) *Orientación para la información documentada (ISO 10013)* <https://spartaninter.com/wp-content/uploads/2023/07/Norma-ISO-10013.pdf>
- <sup>xx</sup> GRN. (2017, 22 febrero). *GESTIÓN AMBIENTAL* / GRN. <https://www.grn.cl/gestion-ambiental.html>
- <sup>xxi</sup> Nava Carbellino, Víctor Manuel. Jimenez Valadez, Ana Rosa.. (2005). *ISO 9000:2000 : estrategias para implantar la norma de calidad para la mejora continua*. (1a ed ed.).  
Limusa
- <sup>xxii</sup> Nava Carbellino, Víctor Manuel. Jimenez Valadez, Ana Rosa.. (2005). *ISO 9000:2000 : estrategias para implantar la norma de calidad para la mejora continua*. (1a ed ed.).  
Limusa
- <sup>xxiii</sup> Normadat. (2024, 12 marzo). *Diferencias entre centros de documentación, archivos y bibliotecas*. Normadat. <https://www.normadat.es/diferencias-entre-centros-de-documentacion-archivos-y-bibliotecas/>
- <sup>xxiv</sup> Manifiesto de la UNESCO sobre la biblioteca pública. (1994). En *UNESDOC Biblioteca Digital*. [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000112122\\_spa](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000112122_spa)

---

<sup>xxv</sup> *CONCEPTO DE BIBLIOTECA. TIPOS Y FUNCIÓN. PERSPECTIVAS DE FUTURO.* (s. f.).

[Conjunto de datos]. <https://es.scribd.com/document/187960889/1-Biblioteconomia-25temas>

<sup>xxvi</sup> Norma española UNE 50-113-92, Parte 1. (s. f.). Google Books.

[https://books.google.com.sv/books/about/Norma\\_espa%C3%B1ola\\_UNE\\_50\\_113\\_92\\_Parte\\_1.html?id=ytJMMwEACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.sv/books/about/Norma_espa%C3%B1ola_UNE_50_113_92_Parte_1.html?id=ytJMMwEACAAJ&redir_esc=y)

<sup>xxvii</sup> Pérez Álvarez-Ossorio, J. R. *Los centros de documentación en la sociedad de la información.* Boletín de la ANABAD, N° 3-4, 1999, pp. 579-591

<sup>xxviii</sup> Guinchat, C.:Menou,M. *Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y documentación.* 2ª ed. corr. y aum. por M.-F. Blanquet. Madrid: CINDOC; UNESCO,1992. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000184243>

<sup>xxix</sup> *BOE-A-2011-7708 Ley 3/2011, de 24 de febrero, de la Lectura y de las Bibliotecas de Castilla-La Mancha.* (s. f.). <https://boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2011-7708#a3>

<sup>xxx</sup> Leiva, M. A. M. (s. f.). *Cadena documental y cadena bibliotecológica: front, middle y back office.* *Biblios Journal Of Librarianship And Information Science*, 64, 52-59.  
<https://doi.org/10.5195/biblios.2016.279>

- 
- <sup>xxx</sup> Real Academia Española. (2021). *Diccionario de la lengua española*. <https://www.rae.es/drae2001/calidad>
- <sup>xxxii</sup> Reyes Benítez, S. N. (2010). *Evaluación de la calidad del servicio de la sucursal 6432 del BPA Las Tunas*. Unpublished Tesis de Maestría, Universidad de Camagüey, Camaguey.
- <sup>xxxiii</sup> Servat, A. G. A., & Díaz, G. H. (1999). *Manual para documentar sistemas de calidad*.
- <sup>xxxiv</sup> Bone, Diane; Griggs, Rick. (1992). *Calidad en el trabajo: guía personal de estándares profesionales* (1a. ed ed.). Grupo Editorial Iberoamérica.
- <sup>xxxv</sup> Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2007). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques y sistemas*. Madrid: Madrid: Pearson - Prentice Hall.
- <sup>xxxvi</sup> Fragas Domínguez, L. (2012). *Propuesta De Procedimiento De Costos De La Calidad En Audita S.A Sucursal Cienfuegos* [Tesis de maestría, Universidad de Cienfuegos Carlos Rafael Rodríguez Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Departamento de Estudios Económicos Programa de Maestría en Administración de Negocios].  
<https://www.eumed.net/libros-gratis/2013/1283/#indice>
- <sup>xxxvii</sup> Seminario sobre Información y Documentación en Centros de Documentación de ENP/MA (Valsaín, 6-8 marzo 2002). *Calidad en los centros de documentación de ENP/MA*.

---

[Archivo PDF]. [https://www.miteco.gob.es/content/dam/miteco/es/ceneam/grupos-de-trabajo-y-seminarios/centros-de-documentacion-ambiental-y-espacios-naturales-prottegidos/calidad\\_tcm30-168683.pdf](https://www.miteco.gob.es/content/dam/miteco/es/ceneam/grupos-de-trabajo-y-seminarios/centros-de-documentacion-ambiental-y-espacios-naturales-prottegidos/calidad_tcm30-168683.pdf)

xxxviii Norma Técnica Salvadoreña. (2000). *Compendio de Normas del Sistema de Gestión de la Calidad series ISO*. CONACYT.

xxxix Corte Suprema de Justicia [CSJ]. (2023). *90 Acta Corte Plena 07.12.23*.  
<https://www.csj.gob.sv/90-acta-corte-plena-07-12-23/>

xi Corte Suprema de Justicia [CSJ]. (2001). *50-Bis*. --- Corte Suprema de Justicia.  
<https://www.jurisprudencia.gob.sv/DocumentosBodega/D/2/2000-2009/2001/02/886D0.PDF>

xii Corte suprema de justicia [CSJ]. (2024). *Centro de Documentación Judicial, [Organigrama]*.

xlii Corte suprema de justicia [CSJ]. (2014). *Manuales administrativos del Centro de Documentación Especializado Judicial*.

xliii Corte suprema de justicia [CSJ]. (2014). *Manuales administrativos del Centro de Documentación Especializado Judicial*.

xliv ISO 9000:2015, *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*.

---

<sup>xlv</sup> Núria Balagué Mola. (2002). *La aplicación de las normas ISO 9000 en los centros de documentación: una oportunidad de mejora.*

[https://www.miteco.gob.es/content/dam/miteco/es/ceneam/grupos-de-trabajo-y-seminarios/centros-de-documentacion-ambiental-y-espacios-naturales-prottegidos/balague1\\_tcm30-169043.pdf](https://www.miteco.gob.es/content/dam/miteco/es/ceneam/grupos-de-trabajo-y-seminarios/centros-de-documentacion-ambiental-y-espacios-naturales-prottegidos/balague1_tcm30-169043.pdf)

<sup>xlvi</sup> Arguedas, A. M. (1983, 1 enero). *Los Centros de Documentación en la Universidad Nacional.* <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/bibliotecas/article/view/786>

<sup>xlvii</sup> ISO 9000:2015, *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario.*

<sup>xlvi</sup> Gavilán, C. M. (2008). *La gestión de la calidad y la evaluación de los servicios bibliotecarios.*

<sup>xlix</sup> Núria Balagué Mola. (2002). *La aplicación de las normas ISO 9000 en los centros de documentación: una oportunidad de mejora.*

[https://www.miteco.gob.es/content/dam/miteco/es/ceneam/grupos-de-trabajo-y-seminarios/centros-de-documentacion-ambiental-y-espacios-naturales-prottegidos/balague1\\_tcm30-169043.pdf](https://www.miteco.gob.es/content/dam/miteco/es/ceneam/grupos-de-trabajo-y-seminarios/centros-de-documentacion-ambiental-y-espacios-naturales-prottegidos/balague1_tcm30-169043.pdf)

<sup>1</sup> Ley N°254, 2010. *Ley General de Previsión de riesgos en los lugares de trabajo.* 22 de abril de 2010. D.O. No. 82. <https://www.mtps.gob.sv/download/decreto-no-86-reglamento-de-gestion-de-la-prevision-de-riesgos-en-los-lugares-de-trabajo/>

- 
- li Barrio, J. E. S. (1998). *Recomendaciones para la edificación de archivos*.
- lii Ley N°254, 2010. *Ley General de Previsión de riesgos en los lugares de trabajo*. 22 de abril de 2010. D.O. No. 82. <https://www.mtps.gob.sv/download/decreto-no-86-reglamento-de-gestion-de-la-prevision-de-riesgos-en-los-lugares-de-trabajo/>
- liii Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN). *Accesibilidad al medio físico. Urbanismo y Arquitectura. Requisitos*. (Norma núm. 11.69.01:14).
- liv De Cultura Subdirección General de Coordinación Bibliotecaria, E. M. (2008). *Bibliotecas accesibles para todos: pautas para acercar las bibliotecas a las personas con discapacidad y a las personas mayores*. Colección Manuales y Guías Serie Servicios Sociales.  
[http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/402/1/bibliotecas\\_accesibles\\_para\\_todos.pdf](http://travesia.mcu.es/portaln/jspui/bitstream/10421/402/1/bibliotecas_accesibles_para_todos.pdf)
- lv Organismo Salvadoreño de Normalización (OSN). *Accesibilidad al medio físico. Urbanismo y Arquitectura. Requisitos*. (Norma núm. 11.69.01:14).
- lvi Marcial, V. F. (2004). *Promoción de los servicios de la biblioteca: un enfoque desde el marketing no convencional*. Dialnet.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1063947>

---

<sup>lvii</sup> Naranjo-Vélez, E. (s. f.). *Formación de usuarios de la información y procesos formativos:*

*hacia una conceptualización.*

[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0187-358X2005000100003](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2005000100003)

<sup>lviii</sup> Asociación ABINIA. (s.f.). *Las Bibliotecas Nacionales y la Conservación del Medio*

*Ambiente en Iberoamérica.* <https://asociacionabinia.org/las-bibliotecas-nacionales-y-la-conservacion-del-medio-ambiente-en-ibamerica/>

---

**BIBLIOGRAFIA**

Nava Carbellino, Víctor Manuel, Jiménez Valadez, Ana Rosa. (2005). *ISO 9000:2000:*

*estrategias para implantar la norma de calidad para la mejora continua.* (1a ed ed.).

Limusa

Norma Técnica Salvadoreña. (2000). *Compendio de normas del sistema de gestión de la calidad*

*series ISO.* CONACYT.

Servat, A. G. A., & Díaz, G. H. (1999). *Manual para documentar sistemas de calidad*