



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS FORENSES  
ORGANISMO DE INVESTIGACION JUDICIAL (OIJ)  
PODER JUDICIAL, COSTA RICA

**REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD POR LA ALTA DIRECCIÓN DEL DCF**

PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN NORMADO GENERAL

**P-DCF-GCG-JEF-11**

VERSION: 10

Rige desde: 05/07/2022

PAGINA: 1 de 8

<b>Elaborado o modificado por:</b>	<b>Visto Bueno Gestión de Calidad:</b>
<b>M.B.A. César Pérez Alfaro</b> Perito Judicial 2, UGC	<b>Máster Daniel Gerardo Gómez Murillo</b> Asegurador de Calidad, UGC
<b>Aprobado por:</b>	
<b>M.B.A. Mauricio Chacón Hernández</b> Jefe, Departamento de Ciencias Forenses	

**CONTROL DE CAMBIOS A LA DOCUMENTACIÓN**

<b>Versión</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>	<b>Fecha de Revisión</b>	<b>Descripción del Cambio</b>	<b>SCD</b>	<b>Solicitado por</b>
01	15/08/2013	15/06/2016	Versión Inicial del Procedimiento	-	MSZ
02	15/06/2016	28/04/2017	Se cambia formato y se agregan puntos a contemplar dentro de los aspectos a revisar por la alta dirección	03-16	MCH
03	28/04/2017	23/03/2018	Se incorporan observaciones recibidas, se cambia definición de Alta Dirección	13-17	MCH
04	23/03/2018	11/06/2018	Modificación y agregado de texto para incluir aspectos AR 3037 de la norma ISO/IEC 17020:2012 del Organismo Acreditador	04-18	MCH
05	11/06/2018	29/06/2018	Se modifica texto como acción correctiva producto de la Auditoría Interna 2018 en relación al apartado Programación y Revisión	13-18	MCH
06	29/06/2018	15/03/2019	Se incluye aspecto de revisión por la dirección por requisito AR 3037 de la norma ISO/IEC 17020:2012 del Organismo Acreditador	18-18	MCH
07	15/03/2019	24/07/2019	Se incluyen aspectos de la Norma ISO/IEC 17025:2017 y del AR 3125 de la Norma ISO/IEC 17025:2017 del Organismo Acreditador.	09-19	MCH



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS FORENSES  
ORGANISMO DE INVESTIGACION JUDICIAL (OIJ)  
PODER JUDICIAL, COSTA RICA

**REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD POR LA ALTA DIRECCIÓN DEL DCF**

PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN NORMADO GENERAL

**P-DCF-GCG-JEF-11**

VERSION: 10

Rige desde: 05/07/2022

PAGINA: 2 de 8

08	24/07/2019	10/07/2020	Modificación y agregado de texto para incluir aspectos de observaciones recibidas, de la Auditoría Interna del Año 2019 y de la nueva emisión del documento AR 3125 de ANAB (2019/04/29)	24-19	MCH
09	10/07/2020	05/07/2022	Se incluye referencia a las nuevas emisiones del documento AR 3120 de ANAB (2019/07/03 y 2020/06/15) y se modifican entradas para la revisión de acuerdo con estos documentos.	11-20	MCH
10	05/07/2022		Se incluyen cambios producto de la revisión periódica del Sistema de Gestión de Calidad. Versión revisada en reunión de Comisión de Calidad 08-2022.	17-22	MCH

**ESTE PROCEDIMIENTO ES UN DOCUMENTO CONFIDENCIAL  
PARA USO INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS FORENSES  
SE PROHÍBE CUALQUIER REPRODUCCIÓN QUE NO SEA PARA ESTE FIN**

**La versión oficial digital es la que se mantiene en la ubicación que la Unidad de Gestión de Calidad defina. La versión oficial impresa es la que se encuentra en la Unidad de Gestión de Calidad. Cualquier otro documento impreso o digital será considerado como copia no controlada**

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS FORENSES	VERSIÓN 10	PAGINA: 3 de 8
PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD POR LA ALTA DIRECCIÓN DEL DCF	P-DCF-GCG-JEF-11	

### 1 Objetivo:

El objetivo de este procedimiento es describir la forma seguida por la Jefatura del Departamento de Ciencias Forenses para revisar el Sistema de Gestión de Calidad (basado en las normas ISO) y las actividades de análisis/inspección del DCF, en cumplimiento a los requerimientos de los documentos de referencia y criterios incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad.

### 2 Alcance:

Este procedimiento aplica a la Jefatura Departamental, como responsable directo del funcionamiento efectivo de los componentes del Sistema de Gestión de Calidad del Departamento de Ciencias Forenses, mediante la revisión anual de los siguientes puntos: Adecuación de las políticas y procedimientos, Informes del Personal Directivo y de Supervisión, Resultados de Auditorías, Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas, Evaluación por organismos externos, Resultados de comparaciones interlaboratoriales, Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de Calidad, Recomendaciones para la mejora, Retroalimentación del cliente y Quejas, Acciones de seguimiento de Revisiones por la Dirección previas, así como otros factores pertinentes (variaciones en la política de calidad, el manual de calidad, formación y capacitación del personal, etc.).

### 3 Referencias:

- ANAB AR 3036, ISO/IEC 17025:2005, Laboratorios de Pruebas y Calibraciones Internacionales (No Estadounidenses) de Ciencias Forenses. Requerimientos para la Acreditación, 2017/06/01.
- ANAB AR 3037, ISO/IEC 17020:2012, Entidades Internacionales de Inspección (No Estadounidenses), Requerimiento de Acreditación, 2017/06/01.
- ANAB AR 3125, ISO/IEC 17025:2017, Laboratorios de Ciencias Forense de Ensayo y Calibración. Requisitos de Acreditación. 2018/11/28.
- ANAB AR 3125, ISO/IEC 17025:2017, Laboratorios de Ciencias Forense de Ensayo y Calibración. Requisitos de Acreditación. 2019/04/29.
- ANAB AR 3120, ISO/IEC 17020:2012, Entidades de Inspección Forense, Requisitos de Acreditación, 2019/07/03.
- ANAB, Requisitos de Acreditación Inspección Forense AR 3120:2020, 2020/06/15.
- Norma INTE-ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- Norma ISO/IEC 17025:2005 Requisitos Generales para la competencia de laboratorios de ensayo y calibración.
- Norma ISO/IEC 17025:2017 Requisitos Generales para la competencia de laboratorios de ensayo y calibración.

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS FORENSES	VERSIÓN 10	PAGINA: 4 de 8
PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD POR LA ALTA DIRECCIÓN DEL DCF	P-DCF-GCG-JEF-11	

- Norma ISO/IEC 17020:2012 Evaluación de la conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan inspección.

#### 4 Equipos y Materiales:

- Formulario: Acuerdos de Revisión por la Alta Dirección.

#### 5 Reactivos y Materiales de Referencia:

N/A

#### 6 Condiciones Ambientales:

N/A

#### 7 Procedimiento:

##### 7.1 Programación y revisión:

**Nota No. 1:** La UGC, como parte del programa de Auditorías Internas del SGC, realiza, al menos una vez al año, la revisión de todo el SGC por parte de la Alta Dirección según lo señalado en el procedimiento de operación normado denominado Procedimiento Realización de Auditorías Internas del Sistema de Gestión de Calidad.

**7.1.1** Elabore como funcionario de la UGC la agenda y el informe de revisión del Sistema de Gestión de Calidad por la Alta Dirección de acuerdo con los aspectos indicados en el punto 7.2 de este procedimiento.

**7.1.2** Presente como funcionario de la UGC, la agenda a la Alta Dirección para su conocimiento, aprobación y revisión mediante el formulario Acuerdos de Revisión por la Alta Dirección (dicha aprobación se evidencia con la firma de la Jefatura Departamental), así como el informe de revisión del Sistema de Gestión por la Alta Dirección.

**7.1.3** Proceda como Jefatura Departamental, de requerirse, a plantear planes de acción (acuerdos) para solventar cualquier situación detectada durante la revisión del informe o para la mejora de la eficiencia del SGC del DCF, para la planificación de la obtención de recursos requeridos y para la mejora del cumplimiento de los requisitos de referencia del SGC.

**7.1.4** Convoque como Jefe Departamental o funcionario designado, al menos una vez al año, al personal involucrado o responsable de cualquier plan de acción (acuerdo) que requiera ser implementado. Si se considera necesario, convoque a dicha reunión al Consejo Consultivo del DCF para la presentación de aspectos de la revisión realizada del SGC.

**Nota No.2:** Las acciones pueden generar variaciones en los Planes anuales operativos del año en curso, cambios a objetivos, procedimientos y otros documentos del Sistema de Gestión de Calidad. Las acciones pueden ser tomadas en cuenta para los Planes anuales operativos y presupuesto del año siguiente.

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS FORENSES	VERSIÓN 10	PAGINA: 5 de 8
PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD POR LA ALTA DIRECCIÓN DEL DCF	P-DCF-GCG-JEF-11	

**7.1.5** Remita como funcionario de la UGC el informe de Revisión del Sistema de Gestión por la Alta Dirección a las Jefaturas de Sección involucradas en el mismo.

**Nota No.3:** Las Jefaturas deben informar sobre los resultados de la revisión del Sistema de Gestión por la Alta Dirección a todo el personal de la Sección.

## **7.2 Información para la Revisión:**

**7.2.1** Incluya, como funcionario de la UGC, en la agenda y en el informe de revisión del Sistema de Gestión de Calidad por parte de la Alta Dirección, aspectos tales como:

- 7.2.1.1** Cumplimiento de objetivos: Se revisa el cumplimiento de los aspectos relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad en cuanto a objetivos, metas e indicadores establecidos en los Planes Operativos de las Secciones y de la Jefatura Departamental.
- 7.2.1.2** Adecuación de las políticas y procedimientos: Se informa de variaciones en la política de calidad, el manual de calidad, variaciones propuestas a los procedimientos (Generales y/o específicos) y se valoran comentarios y otros aportes de las Secciones sobre la implementación de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.
- 7.2.1.3** Estado de las Acciones de Revisiones por la Dirección previas: Se revisa el reporte correspondiente que realiza la Unidad de Gestión de Calidad, y de requerirse, acuerdos pendientes de reuniones anteriores.
- 7.2.1.4** Resultados de Auditorías: Se informa sobre las fechas programadas de las auditorías internas y externas del Sistema de Gestión de Calidad, del apoyo requerido, por ejemplo la atención de los auditores por parte del personal. Se hace una valoración de los resultados de las auditorías realizadas.
- 7.2.1.5** Estado de las Acciones Correctivas y Preventivas: Se revisa el grado de avance y/o cierre de las mismas.
- 7.2.1.6** Evaluación por organismos externos: En el caso que se hayan realizado, se muestran los resultados de las evaluaciones y de las acciones tomadas al respecto.
- 7.2.1.7** Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de Calidad: Se revisan cambios en el volumen o tipo de trabajo o en el alcance de actividades del laboratorio (implementación de nuevos servicios periciales), cambios en cuestiones internas y externas que sean pertinentes al laboratorio (cambios de tecnología, inclusión de equipos; información proporcionada por los Jefes de Sección o cualquier otra variación que pueda presentarse por parte de la Jefatura Departamental, cambios en legislación, entre otros).
- 7.2.1.8** Retroalimentación del cliente o usuario y del personal: Se revisa información relevante recabada por medio de la aplicación de una encuesta de satisfacción con el servicio al cliente así como una encuesta de valoración del sistema de gestión de calidad para el personal del DCF, las cuales son realizadas anualmente por parte de la Unidad de Gestión de Calidad.
- 7.2.1.9** Quejas y apelaciones: Se revisa la información relevante recabada mediante la aplicación del Procedimiento para la Atención y Servicio al Cliente relacionada con quejas y apelaciones.

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS FORENSES	VERSIÓN 10	PAGINA: 6 de 8
PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD POR LA ALTA DIRECCIÓN DEL DCF	P-DCF-GCG-JEF-11	

- 7.2.1.10** Eficacia de las mejoras implementadas: Se revisan el estado y eficacia de las mejoras implementadas producto de auditorías internas, evaluaciones por organismos externos y/o mejoras propuestas por las Jefaturas de Sección o de la Jefatura Departamental.
- 7.2.1.11** Adecuación de los recursos: Se revisa la idoneidad de los recursos actuales, recurso humano y de equipo requerido.
- 7.2.1.12** Resultados de la identificación de los riesgos: Se revisa la necesidad de modificar la matriz de riesgos relacionados con las actividades del laboratorio y los riesgos a la imparcialidad, así como si se ha presentado (materializado) algún riesgo.
- 7.2.1.13** Aseguramiento de la validez de los resultados: Se muestran los resultados de las evaluaciones interlaboratoriales realizadas por cada Sección y los resultados logrados. Además, se muestran resultados de las auditorías (hallazgos) relacionados con este punto, por ejemplo, uso de materiales de referencia, comprobaciones funcionales del equipamiento, uso de patrones de verificación o patrones de trabajo con gráficos de control, comprobaciones intermedias de los equipos de medición, revisión por pares, pruebas intralaboratoriales.-
- 7.2.1.14** Otros factores pertinentes: evaluación y seguimiento (pruebas de competencia y revisión por pares) de la competencia del personal, actividades de formación.

### **7.3 Recopilación de la Información:**

- 7.3.1** Recopile como funcionario de la UGC la información para la Revisión por la Alta Dirección, para tal efecto se puede por ejemplo solicitar parte de la misma a los Jefes de Sección y/o ver los registros de la operación del sistema.

### **7.4 Seguimiento de Acciones:**

- 7.4.1** De seguimiento como funcionario de la UGC a los planes de acción (acuerdos) propuestos por la Alta Dirección que implican una fecha para la implementación de la mejora de la eficacia del sistema de gestión, de sus procesos, del cumplimiento de las normas base del Sistema de Gestión de Calidad, de la necesidad de recursos para dichos efectos, etc..
- 7.4.2** Archive como funcionario de la UGC el formulario Acuerdos de Revisión por la Alta Dirección y toda la documentación relacionada con la revisión del SCG por la Alta Dirección, así como la evidencia del seguimiento del cumplimiento de los planes de acción (acuerdos), para lo anterior proceda tal y como se indica en el procedimiento de operación normado denominado Procedimiento Control de Registros.

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS FORENSES	VERSIÓN 10	PAGINA: 7 de 8
PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD POR LA ALTA DIRECCIÓN DEL DCF	P-DCF-GCG-JEF-11	

### 8 Criterios de Aceptación o Rechazo de Resultados:

No.	Criterio de Aceptación	Valor Límite	Corrección Aplicable
1	Cumplimiento de los acuerdos de la Revisión por la Alta Dirección	Cumplimiento en fechas establecidas	En caso de no cumplirse un acuerdo, será incluido como pendiente en la siguiente Revisión por la Alta Dirección para tomar nuevas acciones relativas al tema.

### 9 Cálculos y evaluación de la incertidumbre:

N/A

### 10 Reporte de Análisis y Resultados:

N/A

### 11 Medidas de Seguridad y Salud Ocupacional:

N/A

### 12 Simbología:

DCF: Departamento de Ciencias Forenses  
 N/A: No aplica  
 OIJ: Organismo de Investigación Judicial  
 SCD: Solicitud de cambio documental  
 SGC: Sistema de Gestión de Calidad  
 UGC: Unidad de Gestión de Calidad  
 ISO: International Standar Organization  
 PAO: Plan anual operativo

### 13 Terminología:

Alta dirección DCF: Es la Jefatura Departamental del Departamento de Ciencias Forenses.

Apelación: Cuestionamiento técnico de un Dictamen Pericial.

Personal de Supervisión: personal encargado que realiza la revisión de la aplicación del sistema en cada una de las Secciones. Ejemplo, Encargados de Calidad, Lideres técnicos, auditores internos u otro personal designado.

Queja: Expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada a una Sección o Jefatura del DCF, relacionada con las actividades que se realizan, para la cual se espera una respuesta.

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS FORENSES	VERSIÓN 10	PAGINA: 8 de 8
PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD POR LA ALTA DIRECCIÓN DEL DCF	P-DCF-GCG-JEF-11	

Revisión: Actividad emprendida para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del tema objeto de la revisión, para alcanzar los objetivos establecidos. Ejemplo, Revisión por la Dirección.

**14 Anexos:**

N/A

COPIA NO CONTROLADA