



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

**CONTROL DE TRABAJO NO CONFORME,
ACCIONES CORRECTIVAS, ACCIONES
PREVENTIVAS Y MEJORAS**

PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN
NORMADO GENERAL

P-DCF-GCG-JEF-07

VERSION: 12

Rige desde: 03/08/2023

PAGINA: 1 de 14

Elaborado o modificado por: Comisión de Calidad Departamento de Ciencias Forenses	Visto Bueno Gestión de Calidad: Master Daniel Gómez Murillo Asegurador de Calidad, UGC
Aprobado por: M.B.A. Mauricio Chacón Hernández Jefe, Departamento de Ciencias Forenses	

CONTROL DE CAMBIOS A LA DOCUMENTACIÓN

Versión	Fecha de Aprobación	Fecha de Revisión	Descripción del Cambio	SCD	Solicitado por
01	15/08/13	01/06/2016	Versión Inicial del Procedimiento	-	MSZ
02	01/06/16	01/12/2016	Unificación de procedimientos, actualización de formato y definiciones	-	MCH
03	01/12/2016	02/01/2018	Se aclaran tipos de trabajo no conforme, se incorporan observaciones remitidas por las Secciones	25-16	MCH
04	02/01/2018	05/04/2018	Se incluyen nuevos formularios y se cambia el sistema de seguimiento de mejoras	27-17	MCH



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

**CONTROL DE TRABAJO NO CONFORME,
ACCIONES CORRECTIVAS, ACCIONES
PREVENTIVAS Y MEJORAS**

PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN
NORMADO GENERAL

P-DCF-GCG-JEF-07

VERSION: 12

Rige desde: 03/08/2023

PAGINA: 2 de 14

05	05/04/2018	15/02/2019	Modificación y agregado de texto para incluir aspectos AR 3037 de la norma ISO/IEC 17020:2012 del Organismo Acreditador	07-18	MCH
06	15/02/2019	01/08/2019	Se incluyen aspectos de la Norma ISO/IEC 17025:2017 y del AR 3125 de la Norma ISO/IEC 17025:2017 del Organismo Acreditador.	06-19	MCH
07	01/08/2019	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)	25-19	MCH
08	10/07/2020	05/02/2021	se incluyen aspectos de nuevas versiones de documentos de ANAB AR 3120 (2019/07/03) y AR 3120 (2020/06/15). Se reestructuran apartados de trabajos no conformes como y se incluye diagrama de flujo relacionado con este mismo apartado.	12-20	MCH
09	05/02/2021	03/08/2021	Se incluyen cambios producto de la revisión periódica del Sistema de Gestión de Calidad: Se corrige definición de Trabajo No Conforme Menor	03-21	MCH
10	03/08/2021	05/07/2022	Se incluyen cambios producto de la revisión periódica, de la Auditoría Interna del año 2021, de la Auditoría Amistosa del Sistema de Gestión de Calidad del proyecto International Narcotics and Law Enforcement Office/Universidad de West Virginia y de la adopción de Estándares de OSAC	21-21	MCH



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

**CONTROL DE TRABAJO NO CONFORME,
ACCIONES CORRECTIVAS, ACCIONES
PREVENTIVAS Y MEJORAS**

PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN
NORMADO GENERAL

P-DCF-GCG-JEF-07

VERSION: 12

Rige desde: 03/08/2023

PAGINA: 3 de 14

11	05/07/2022	03/08/2023	Se incluyen cambios producto de la revisión periódica del Sistema de Gestión de Calidad. Se aclaran aspectos de socialización de hallazgos. Versión revisada en reunión de Comisión de Calidad 08-2022.	19-22	MCH
12	03/08/2023		Se incluyen cambios producto de la revisión periódica del Sistema de Gestión de Calidad, de la Auditoría Interna y de los cambios en los documentos AR 3125 y AR 3120 de ANAB.	16-23	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 12	PAGINA: 4 de 14
CONTROL DE TRABAJO NO CONFORME, ACCIONES CORRECTIVAS, ACCIONES PREVENTIVAS Y MEJORAS	P-DCF-GCG-JEF-07	

1 Objetivo:

Establecer los pasos a seguir en el Departamento de Ciencias Forenses (DCF), cuando se presente un trabajo no conforme que requiera la aplicación de una corrección inmediata o una acción correctiva o cuando se pueda prever un trabajo no conforme mediante la aplicación de una acción preventiva o mejora relacionada con el Sistema de Gestión de Calidad (SGC).

2 Alcance:

Describir la forma en que se controla el trabajo no conforme en el DCF, para garantizar su identificación, análisis, registro y corrección mediante acciones correctivas y correcciones inmediatas. Así como describir como se controlan las acciones preventivas y mejoras y el seguimiento de las mismas.

3 Referencias:

- [ANAB AR 3125, ISO/IEC 17025:2017, Laboratorios de Ciencias Forenses de Ensayo y Calibración. Requisitos de Acreditación. 2023/02/01.](#)
- [ANAB AR 3120, ISO/IEC 17020:2012, Laboratorios de Ciencias Forenses de Ensayo y Calibración. Requisitos de Acreditación. 2023/02/01.](#)
- Norma ISO/IEC 17025:2017 Requisitos Generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.
- Norma ISO/IEC 17020: 2012 Evaluación de la Conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan inspección.
- Norma ISO 9000:2015: Sistemas de Gestión de Calidad. Fundamentos y Vocabulario.
- ILAC G19: 08/2014. Módulos de un proceso de ciencias forenses.

4 Equipos y Materiales:

- Formulario Control de Mejoras
- Formulario Control y Seguimiento de Trabajos no Conformes y Acciones Preventivas
- Formulario NCAP (Análisis y seguimiento de trabajo no conforme y acciones preventivas).

5 Reactivos y Materiales de Referencia:

N/A

6 Condiciones Ambientales:

N/A

7 Procedimiento:

Nota No.1: Todos los(as) funcionarios(as) del DCF, tienen la responsabilidad de identificar y clasificar trabajos no conformes, acciones preventivas y mejoras.

7.1 Gestión de Trabajos No Conformes

De manera general, el proceso para la Gestión de Trabajos No Conformes sigue el flujo representado en la Figura 01. Los siguientes apartados describen el detalle del proceso

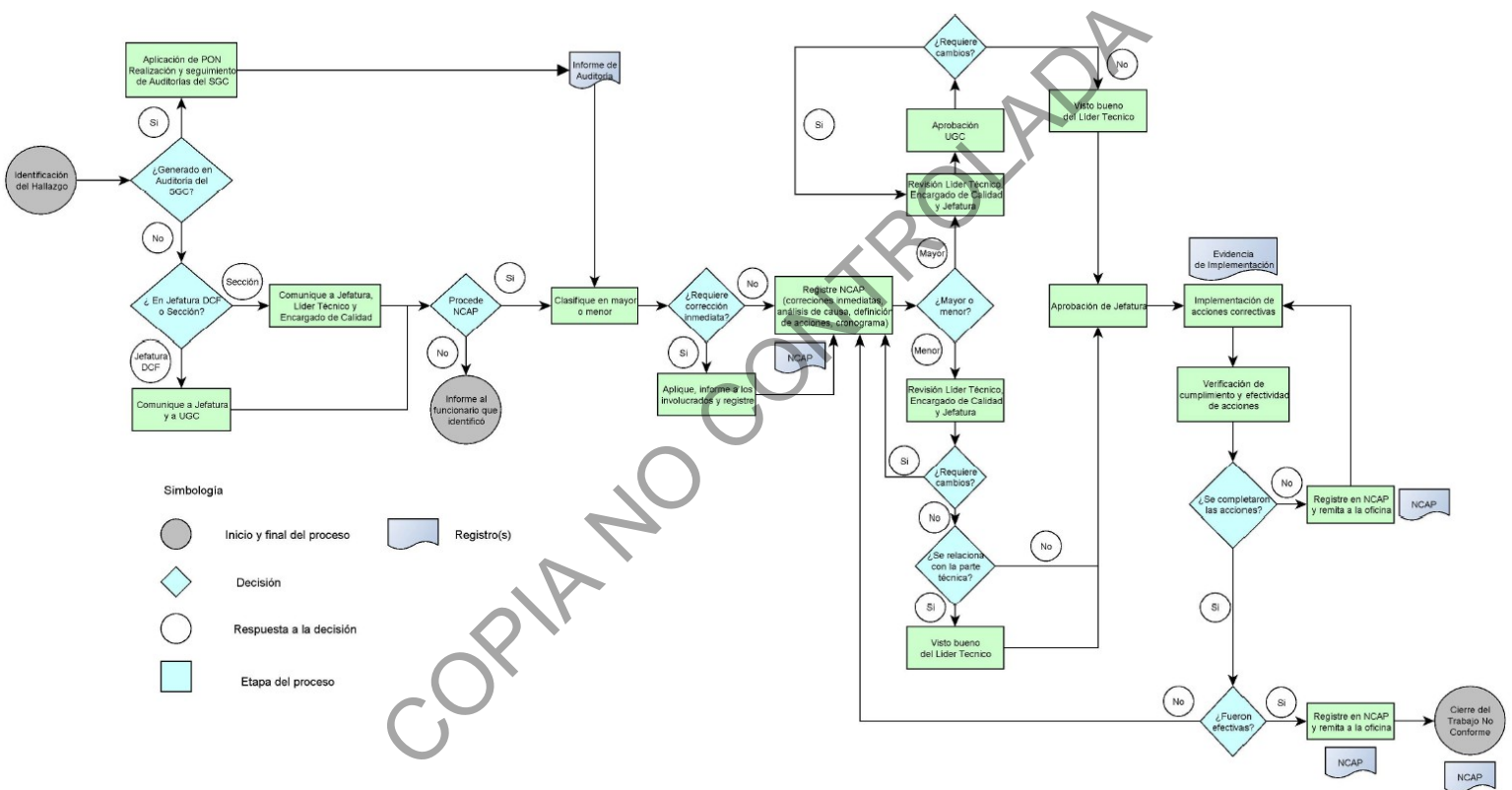


Figura 1. Diagrama de flujo del proceso de Gestión de Trabajos No Conformes

7.1.1 Identificación, clasificación y registro de trabajos No conformes

7.1.1.1 Identifique como funcionario(a) del DCF cualquier trabajo no conforme, los cuales pueden surgir como el resultado de auditorías, revisiones gerenciales del sistema, revisión por pares, quejas de usuarios, pruebas de competencia, entre otros.

Nota No.2: Cualquier trabajo no conforme que pueda afectar sustancialmente (ver Manual de Calidad) la integridad del análisis/inspección y que este relacionado con los requisitos de la acreditación o de autoridades reguladoras debe comunicarse a la UGC de forma inmediata, con el fin de que se realice la respectiva comunicación a ANAB según los plazos establecidos por el ente acreditador los cuales se indican en el Manual de Calidad.

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS FORENSES	VERSIÓN 12	PAGINA: 6 de 14
CONTROL DE TRABAJO NO CONFORME, ACCIONES CORRECTIVAS, ACCIONES PREVENTIVAS Y MEJORAS	P-DCF-GCG-JEF-07	

7.1.1.2 Informe como funcionario(a) del DCF el trabajo no conforme detectado, mediante correo electrónico, para que se evalúe si procede el uso del formulario NCAP.

Nota No. 3: Se debe informar a la Jefatura de la oficina. En el caso de las Secciones el funcionario debe además informar al encargado de Calidad y al Líder Técnico respectivo. En el caso de la Jefatura Departamental el funcionario debe informar además a la UGC.

Nota No. 4: Procede el uso del formulario NCAP en cualquier incumplimiento de requisito del SGC que se considere deba prevenirse su reaparición y corregirse de una manera planificada, en especial si es algo sistemático o es algo puntual que comprometa la integridad de los indicios y afecte de forma crítica los resultados de los análisis y/o inspecciones en la operación rutinaria de las actividades.

7.1.1.3 Si procede el trabajo no conforme, realice como encargado(a) de calidad o funcionario(a) designado(a) o como funcionario(a) de la UGC (en el caso le Jefatura Departamental) lo siguiente:

- Clasificar y documentar el trabajo no conforme utilizando el formulario NCAP (Análisis y seguimiento de trabajo no conforme y acciones preventivas) y el formulario Control y Seguimiento de Trabajos No Conformes y Acciones Preventivas (consecutivo anual). La clasificación se realiza de la siguiente manera:
 - **Trabajo no conforme mayor:** incumplimiento de requisito del SGC que afectó el resultado (**ver Nota No.6**) reportado a la autoridad judicial. Aplica también para resultados no aceptables de pruebas de competencia (inter o intralaboratorias) del personal regular.

Nota No. 5: Una cantidad de no conformidades menores asociadas al mismo requisito o cuestión podría demostrar una desviación sistemática y por tanto, constituye una no conformidad mayor.

- **Trabajo no conforme menor:** otro tipo de incumplimiento de requisito del SGC Incluye un incumplimiento de requisito del SGC que pudo afectar o afectó el resultado (**ver Nota No.6**) pero no fue reportado a la autoridad judicial.

Nota No. 6: La palabra resultado incluye todas las formas de reportar en el DCF: opinión, resultado, interpretación.

- Aplicar las correcciones inmediatas que considere necesarias (si procede), dejando evidencia de la aplicación en el apartado correspondiente del formulario NCAP.

Nota No. 7: Una corrección inmediata de un trabajo no conforme mayor debe ser aplicada por el Líder Técnico. La aplicación de una corrección inmediata no implica que no se deban realizar acciones correctivas.

Nota No. 8: El formulario NCAP debe contar con un código consecutivo único de la oficina, definido de la siguiente manera: No. :NCAP - año - número consecutivo de tres dígitos - iniciales de la oficina (ejemplo: NCAP-2016-000-ING). Cada formulario generado debe registrarse también en el formulario Control y Seguimiento de Trabajos No Conformes y Acciones Preventivas, el cual se genera anualmente.

Nota No. 9: En el caso de trabajos no conformes, se debe tener en cuenta lo siguiente:

- Valorar la posibilidad de continuar o detener la actividad o trabajo que se estaba realizando y retener los Dictámenes Periciales a emitir hasta que la situación

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS FORENSES	VERSIÓN 12	PAGINA: 7 de 14
CONTROL DE TRABAJO NO CONFORME, ACCIONES CORRECTIVAS, ACCIONES PREVENTIVAS Y MEJORAS		P-DCF-GCG-JEF-07

presentada se haya resuelto y/o hasta que se verifique la efectividad de la corrección inmediata o de la acción correctiva aplicada.

- En caso de que se decida aceptar un trabajo no conforme, se debe dejar documentado el motivo por el cual se acepta el mismo, siendo la persona autorizada para realizar lo anterior el Jefe de Sección, en conjunto con el Líder Técnico o su defecto el Jefe Departamental. Deje constancia de lo anterior en el legajo del(los) caso(s) involucrado(s), esto se puede realizar por ejemplo por medio del formulario de análisis pericial, si lo anterior es factible.
- Si un servicio tuviese que ser detenido lo anterior debe ser comunicado a las Autoridades Judiciales por medio del departamento de prensa del OIJ o del Poder Judicial, comunicándose la reanudación del servicio por este mismo medio.

7.1.1.4 Comunique como Jefatura o funcionario designado o funcionario(a) de la UGC (en el caso de la Jefatura Departamental), al personal involucrado del trabajo no conforme. Además, comunique si se aplicaron correcciones inmediatas.

7.1.1.5 Designe a la mayor brevedad como Jefatura de Sección o personal designado o funcionario(a) de la UGC, un responsable o responsables (grupo) para trabajar en la corrección y el control del trabajo no conforme detectado.

Para esto considere los siguientes puntos, los cuales se deben documentar en el formulario NCAP:

- Descripción del trabajo no conforme.
- Análisis de causa raíz del trabajo no conforme (si aplica) (considere las herramientas tales como: lluvia de ideas, cinco porqués, diagrama de Ishikawa, entre otros).

Nota No. 10: Si se tiene de antemano conocimiento del origen del trabajo no conforme, de igual manera se debe completar este apartado especificando dicho origen o causas del trabajo no conforme.

- Acciones correctivas a implementar: para definir las acciones correctivas considere si existen no conformidades similares o que potencialmente puedan ocurrir. Además considere las acciones con mayor posibilidad de eliminar el problema y prevenir su repetición, así como el nivel de riesgo establecido por el DCF (por ejemplo, el riesgo al tener que repetir un análisis para el cual la muestra es limitada, nivel de afectación de los resultados emitidos). Se debe establecer un plazo razonable para la finalización de las acciones correctivas. Para la definición de acciones correctivas tome en cuenta como guía también lo indicado en el **Anexo No 1**.
- Ejecución de la(s) acción(es) correctivas (cronograma).

Nota No.11: El encargado(a) de calidad de Sección o el Líder Técnico podría ser el representante del grupo encargado.

7.1.1.6 Revise como Jefe de Oficina, Encargado de Calidad y Líder Técnico (este último en el caso de trabajos no conformes relacionados con la parte técnica) si las acciones propuestas son proporcionales a la magnitud del problema, es decir, si son apropiadas a las consecuencias de los problemas encontrados para eliminar las causas de las no conformidades con el fin de que no vuelvan a ocurrir o con el fin de prevenir la ocurrencia de potenciales no conformidades, caso contrario, devuelva el formulario con las indicaciones del caso, mediante un correo

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS FORENSES	VERSIÓN 12	PAGINA: 8 de 14
CONTROL DE TRABAJO NO CONFORME, ACCIONES CORRECTIVAS, ACCIONES PREVENTIVAS Y MEJORAS		P-DCF-GCG-JEF-07

electrónico. En el caso de trabajos no conformes de la Jefatura Departamental esta revisión la hace la UGC.

Nota No.12: Si no se llega a un acuerdo con la acción propuesta en el formulario NCAP, este se analizará en conjunto con el funcionario(a) de la UGC. Si no se logra consenso con la UGC, se presentará el caso a la Jefatura Departamental o al Consejo Consultivo del DCF para que se tome una decisión.

7.1.1.7 Apruebe como Jefe de Oficina y de visto bueno como Líder Técnico (esto último en el caso de trabajo no conformes relacionados con la parte técnica) firmando el formulario NCAP. En el caso de trabajos no conformes mayores tome en cuenta lo siguiente:

- El NCAP debe ser enviado a la UGC vía correo electrónico para su aprobación, por lo que en estos casos remita el formulario sin las firmas de aprobación de la Jefatura y el visto bueno del Líder Técnico, pero siempre desde el correo de la Jefatura o con copia a la misma.
- En caso de que la UGC remita el formulario con alguna observación, la Jefatura de Sección y el Líder Técnico deben analizar las observaciones remitidas.

Nota No.13: Si no se llega a un acuerdo con la acción propuesta en el formulario NCAP, se presentará el caso a la Jefatura Departamental o al Consejo Consultivo del DCF para que se tome una decisión.

- Una vez que la UGC remita el formulario NCAP aprobado, la Jefatura de Sección y Líder Técnico (visto bueno) deben firmar el formulario. El mismo debe ser remitido a la UGC a la menos brevedad posible.

7.1.1.8 Implemente como responsable, según lo definido en el formulario NCAP, de manera oportuna la acción correctiva una vez que este se apruebe y documente la aplicación de las mismas. Además, informe al personal involucrado sobre la corrección o acción correctiva implementada y reanude la actividad o trabajo, si la misma fue suspendida.

Nota No. 14: Todo trabajo no conforme menor o mayor no debe permanecer abierto por más de un año a partir de la emisión del formulario NCAP. Si se requiere extender el plazo se debe contar con la aprobación de la UGC.

7.1.2 Seguimiento de acciones correctivas y cierre de trabajos No Conformes

7.1.2.1 Analice, como responsable, una vez finalizado el plazo para las acciones correctivas propuestas, la efectividad de éstas, por medio de la verificación y seguimiento de las mismas, completando en el formulario NCAP la verificación y seguimiento de las acciones correctivas.

Nota No. 15: La verificación y seguimiento debe ser realizado según se indica a continuación:

- Por parte de un(a) funcionario(a) de la UGC si se trata de un trabajo no conforme mayor o un trabajo no conforme menor de la Jefatura Departamental.
- Por parte del encargado(a) de calidad o funcionario designado en el caso de trabajos no conformes menores de las Secciones.
- En el caso de trabajo no conformes producto de una auditoría interna o externa, el seguimiento de la implementación y efectividad de las acciones correctivas, será coordinado por la Unidad de Gestión de Calidad y llevado a cabo por uno o más

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS FORENSES	VERSIÓN 12	PAGINA: 9 de 14
CONTROL DE TRABAJO NO CONFORME, ACCIONES CORRECTIVAS, ACCIONES PREVENTIVAS Y MEJORAS		P-DCF-GCG-JEF-07

funcionarios de dicha unidad y/o uno o más auditores internos. Esto según lo indicado en el procedimiento para la Realización de Auditorías Internas del Sistema de Gestión de Calidad.

7.1.2.2 Si la verificación realizada brinda evidencia de que no se esté presentando nuevamente el trabajo no conforme que dio origen a la acción correctiva, proceda como responsable de hacer el seguimiento a firmar y respaldar el formulario NCAP y remitir por correo electrónico el formulario finalizado a la Jefatura de la Oficina. Remita también a la UGC los NCAP de auditoría interna o de la Jefatura Departamental y al encargado de Calidad y Líder técnico en el caso de NCAP de las Secciones.

7.1.2.3 Indique, como responsable de hacer el seguimiento, a la Jefatura de Sección y Encargado de Calidad o la UGC (esto último en el caso de trabajo no conformes de la Jefatura Departamental) si las acciones no se han concluido en el plazo, indicando además que en el plazo de quince días calendario se volverá a realizar el seguimiento debiendo haberse concluido las acciones señaladas como pendientes. Registre el seguimiento en el formulario NCAP indicando cuales acciones correctivas quedan pendientes y remita a la Jefatura de la oficina. Remita también a la UGC los NCAP de auditoría interna o de la Jefatura Departamental y al encargado de Calidad y Líder técnico en el caso de NCAP de las Secciones.

Nota No. 16: Se debe señalar además, que se debe realizar un nuevo análisis de causa raíz, si durante el proceso de seguimiento se detecta que las acciones propuestas no permitieron el cierre del trabajo no conforme. En este caso la oficina donde se generó debe iniciar un nuevo NCAP y conservar registro de ambos. En este caso al NCAP nuevo se transcribe la información que se mantiene sin cambios del formulario anterior (incluido el N.º del NCAP), debiéndose indicar además en el apartado de "Descripción del Hallazgo" la observación de que el NCAP es continuación del anterior y las razones (por ejemplo porque las acciones propuestas anteriormente no fueron efectivas). Si el análisis de causas no cambia, pero igual se deben generar nuevas acciones, también se debe generar un nuevo NCAP.

7.1.2.4 Archive como funcionario(a) de la UGC y encargado(a) de calidad de Sección, toda la documentación generada en el proceso (incluida la documentación que evidencia la implementación de las acciones propuestas) en la carpeta electrónica respectiva. El control de los formularios NCAP y el consecutivo de los mismos se mantiene por medio del formulario Control y Seguimiento de Trabajos No Conformes y Acciones Preventivas.

Nota No.17: Cualquier comunicación realizada por medio de un correo electrónico a parte de lo señalado en el formulario NCAP deberá ser archivada junto con dicho formulario.

7.1.2.5 Solicite como funcionario a la Jefatura respectiva cualquier cambio necesario en el sistema de gestión de calidad como producto de la acción tomada para atender el trabajo no conforme.

7.1.2.6 Remita semestralmente como Jefe de Sección, encargado de Calidad u otro personal designado, el registro Control y Seguimiento de Trabajos No Conformes y Acciones Preventivas a la UGC con el fin de que sea incorporado posteriormente en el proceso de revisión por la Alta Dirección el estado de dichos trabajos no conformes en función de la fecha límite para la implementación de las acciones correctivas. En caso de que no se haya registrado ningún trabajo no conforme menor durante el semestre, indique lo anterior como tal a la UGC por medio de correo electrónico.

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS FORENSES	VERSIÓN 12	PAGINA: 10 de 14
CONTROL DE TRABAJO NO CONFORME, ACCIONES CORRECTIVAS, ACCIONES PREVENTIVAS Y MEJORAS		P-DCF-GCG-JEF-07

7.2 Acción preventiva o mejora:

7.2.1 Informe como funcionario(a) del DCF, al Jefe Departamental, a la UGC y al Jefe(a) de Sección o al Líder Técnico respectivo o al encargado(a) de calidad de Sección, la acción preventiva u oportunidad de mejora detectada, estas pueden ser producto del análisis personal o grupal del proceso de acciones correctivas, del análisis de datos, análisis de tendencias, análisis de resultados de pruebas competencia, etc.

7.2.2 Evalúe como Jefe Departamental, Jefe(a) de Sección o Líder Técnico, la posible implementación de la acción preventiva u oportunidad de mejora identificada. Así como que la implementación de las acciones preventivas sean de acuerdo a la posible afectación que se podría eventualmente generar.

7.2.3 Designe como Jefe(a) Departamental, Jefe(a) de Sección o Líder Técnico, una persona o grupo de personas, para el desarrollo de la acción preventiva u oportunidad de mejora.

7.2.3.1 Acción Preventiva:

7.2.3.1.1 Desarrolle, ejecute y documente como persona o grupo de personas responsables, las acciones preventivas. Para su documentación, complete el formulario NCAP y envíeselo al Jefe Departamental, Jefe(a) de Sección y Líder Técnico y encargado(a) de calidad de Sección para su valoración.

7.2.3.1.2 Revise y apruebe como Jefe Departamental, Jefe(a) de Sección y Líder Técnico respectivo (visto bueno), las acciones preventivas (recuerde tener presente los controles necesarios para que las mismas sean efectivas), firmando el formulario NCAP, luego envíelo digitalmente para su implementación al encargado de calidad de Sección o a la UGC, esto último en el caso de la Jefatura Departamental.

7.2.3.1.3 Archive como funcionario(a) de la UGC o encargado(a) de calidad de Sección, el formulario NCAP enviado por el Jefe Departamental, Jefe(a) de Sección o Líder Técnico respectivo. Cada formulario generado debe registrarse también en el formulario Control y Seguimiento de Trabajos No Conformes y Acciones Preventivas, el cual se genera anualmente.

7.2.3.1.4 Controle como funcionario(a) de la UGC o encargado(a) de calidad de Sección, el plazo para las acciones propuestas. Si las acciones no se han concluido en el plazo, debe solicitar a la persona o grupo de personas responsables, que definan acciones adicionales con una nueva fecha de finalización haciendo la anotación respectiva.

7.2.3.1.5 De seguimiento como encargado(a) de calidad de Sección o funcionario(a) de la UGC, la efectividad de las acciones propuestas, completando el formulario NCAP. Si las acciones no se han concluido en el plazo, indique a la Jefatura Departamental o Jefatura de Sección y al Líder Técnico, que en el plazo de quince días calendario se volverá a realizar el seguimiento debiendo haberse concluido las acciones señaladas.

7.2.3.1.6 Registre como funcionario(a) de la UGC o encargado(a) de calidad de Sección, toda la documentación generada de las acciones preventivas. Las estadísticas del control de los formularios NCAP se mantiene por medio del formulario Control y Seguimiento de Trabajos No Conformes y Acciones Preventivas.

7.2.3.1.7 Archive como encargado de Calidad de Sección, toda documentación generada en el proceso, incluida la documentación que evidencia la implementación de las acciones propuestas.

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS FORENSES	VERSIÓN 12	PAGINA: 11 de 14
CONTROL DE TRABAJO NO CONFORME, ACCIONES CORRECTIVAS, ACCIONES PREVENTIVAS Y MEJORAS	P-DCF-GCG-JEF-07	

Nota No.18: Cualquier comunicación realizada por medio de un correo electrónico a parte de lo señalado en el formulario NCAP debe ser archivada junto con dicho formulario.

7.2.3.1.8 Remita semestralmente como Jefe de Sección, encargado de Calidad u otro personal designado, el registro Control y Seguimiento de Trabajos No Conformes y Acciones Preventivas a la UGC con el fin de que sean incorporadas posteriormente las acciones preventivas registradas en el proceso de revisión por la Alta Dirección. En caso de que no se haya registrado ninguna acción preventiva durante el semestre, indique lo anterior como tal a la UGC por medio de correo electrónico.

7.2.3.1.9 Verifique en las Secciones, como funcionario de la UGC, la aplicación y efectividad de las acciones preventivas que hayan sido reportadas en el punto anterior como implementadas, dejando evidencia de que se realizó dicha verificación por ejemplo por medio de correo electrónico.

7.2.3.2 Mejoras:

7.2.3.2.1 Proponga, como funcionario del DCF, oportunidades de mejora al Jefe de Sección, Líder Técnico y encargado de calidad de la Sección o en su defecto al Jefe Departamental y a la UGC.

Nota No.19: Las mejoras se pueden identificar por medio de auditorías internas y externas, del análisis de las acciones correctivas y preventivas, de la revisión de los procedimientos de operación normados establecidos, de las revisiones por la Alta Dirección, del análisis de datos, de la participación en pruebas de competencia, reuniones con las Jefaturas, monitoreo de testimonio pericial y/o retroalimentación del cliente, revisión por pares, quejas de usuarios, entre otros aspectos.

7.2.3.2.2 Complete, como funcionario de encargado de calidad de la Sección o funcionario de la UGC, el formulario Control de Mejoras, el cual se genera anualmente. Las Secciones deben llevar este formulario para sus oportunidades específicas de mejora.

7.2.3.2.3 Desarrolle, ejecute y documente, como persona o grupo de personas responsables, las oportunidades de mejora.

7.2.3.2.4 Vele, como Jefe de Sección y/o Jefe Departamental y personal designado, para que se implementen las oportunidades de mejora propuestas.

7.2.3.2.5 Si se establece un plazo para la implementación de las oportunidades de mejora, controle dicho plazo como funcionario(a) de la UGC o encargado(a) de calidad de Sección. Si las acciones u oportunidades no se han concluido en el plazo, debe solicitar a la persona o grupo de personas responsables, que definan, re evalúen (si procede) y ejecuten dichas acciones con una nueva fecha de finalización dejando registro de dicha solicitud.

7.2.3.2.6 Deje registro, como encargado(a) de calidad de Sección o funcionario(a) de la UGC, la de la efectividad e implementación de las acciones propuestas completando el formulario Control de Mejoras. Registre además toda la documentación generada de las oportunidades de mejora (fotografías, nueva documentación controlada generada producto de la mejora, correos electrónicos, etc). Las estadísticas del control de mejoras se mantienen actualizadas por medio del formulario Control de Mejoras.

7.2.3.2.7 Archive como encargado de Calidad de Sección, toda documentación generada en el proceso.

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS FORENSES	VERSIÓN 12	PAGINA: 12 de 14
CONTROL DE TRABAJO NO CONFORME, ACCIONES CORRECTIVAS, ACCIONES PREVENTIVAS Y MEJORAS	P-DCF-GCG-JEF-07	

7.2.3.2.8 Remita semestralmente como Jefe de Sección, encargado de Calidad u otro personal designado, el registro Control de Mejoras a la UGC con el fin de que sean incorporadas posteriormente en el proceso de revisión por la Alta Dirección. En caso de que no se haya registrado ninguna mejora durante el semestre, indique lo anterior como tal a la UGC por medio de correo electrónico.

7.2.3.2.9 Verifique en las Secciones, como funcionario de la UGC, la aplicación y efectividad de las mejoras que hayan sido reportadas en el punto anterior como implementadas, dejando evidencia de que se realizó dicha verificación por ejemplo por medio de correo electrónico.

8 Criterios de Aceptación o Rechazo de Resultados:

No.	Criterios de Aceptación	Valor Límite	Corrección Aplicable
1	Formulario NCAP Formulario Control de Mejoras Formulario Control y Seguimiento de Trabajos no Conformes y Acciones Preventivas	Formularios completos	No se procederá a firmar los apartados hasta que no se completen en su totalidad (esto para el formulario NCAP) Completar formularios

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.

NCAP: No Conforme y Acción Preventiva.

OSAC: Organization of Scientific Area Committeess for Forensic Science

SCD: Solicitud de cambio documental.

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS FORENSES	VERSIÓN 12	PAGINA: 13 de 14
CONTROL DE TRABAJO NO CONFORME, ACCIONES CORRECTIVAS, ACCIONES PREVENTIVAS Y MEJORAS		P-DCF-GCG-JEF-07

SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

UGC: Unidad de Gestión de Calidad.

13 Terminología:

Acción correctiva: acción para eliminar la causa de un trabajo no conforme y evitar que vuelva a ocurrir.

Acción preventiva: acción tomada para eliminar la causa de un trabajo no conforme potencial u otra situación potencial no deseable.

Corrección: acción inmediata para eliminar un trabajo no conforme.

Mejora: actividad para mejorar el desempeño.

Trabajo no conforme: trabajo que no cumple con los requisitos establecidos en el SGC del DCF. Usualmente requiere de una investigación para determinar su causa raíz y una acción correctiva documentada. Puede requerir también la aplicación de una corrección inmediata, lo cual no implica que no se deba realizar acciones correctivas.

14 Anexos

No. de Anexo	Nombre del Anexo
01	Aspectos a tener en cuenta para la definición de correcciones inmediatas y acciones correctivas

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS FORENSES	VERSIÓN 12	PAGINA: 14 de 14
CONTROL DE TRABAJO NO CONFORME, ACCIONES CORRECTIVAS, ACCIONES PREVENTIVAS Y MEJORAS	P-DCF-GCG-JEF-07	

Anexo 01.

Aspectos a tener en cuenta para la definición de correcciones inmediatas y acciones correctivas

- Para el caso de resultados no aceptables de pruebas de competencia o resultados erróneos al reportar un caso a la Autoridad Judicial (ya sea que se detecte a lo interno del DCF o sea detectado por la Autoridad Judicial), dentro de las acciones se deben tomar en cuenta la revisión de los casos relacionados con el trabajo no conforme desde la última prueba de competencia aceptable y/o desde el último control de calidad aceptable hasta la actualidad, según aplique. Además, dentro de las acciones correctivas se debe incluir la emisión de nuevas cartas de certificación de funciones donde se excluya la autorización para realizar alguna determinada actividad, así como la inclusión una vez que se complete el respectivo reentrenamiento.
- Como parte de las acciones correctivas de un trabajo no conforme mayor, se deben revisar todas las actividades o análisis en que se detectó el trabajo no conforme, valorando si la situación presentada afectó todos los resultados, anotaciones u observaciones que hasta ese momento se habían generado. De detectarse lo anterior, las acciones correctivas o correcciones inmediatas deben incluir la emisión de una ampliación al dictamen pericial con base en lo indicado en el PON Gestión de Solicitudes y Manejo de Indicios.
- Cuando se incluya dentro de las acciones correctivas la emisión de nuevos documentos (procedimientos de operación normados, hojas de cálculo, etc.) o nuevas versiones de estos, se debe incluir también la socialización de los mismos con todo el personal que de una u otra forma podría estar relacionado.
- Las acciones correctivas deben tener relación con las causas del trabajo no conforme, por lo que si dentro del análisis se registran varias posibles causas en el formulario NCAP, se debe indicar cuales se descartan o cuales son las más probables.
- Si se incluye dentro de las acciones correctivas la aplicación de un reentrenamiento, se debe incluir también la forma en que se va a evaluar la competencia una vez finalizado el reentrenamiento, por ejemplo, aplicación de una prueba de competencia.
- Si se incluye dentro de las acciones correctivas la emisión de documentos como formularios, hojas de cálculo o listados, se debe incluir también la clasificación de dichos documentos como documento controlado, es decir, la solicitud de inclusión en el Gestor Documental.
- Cuando se incluyan dentro de las acciones correctivas hacer o incluir mejoras o cambios en el sistema o documentos, se debe aclarar el objetivo de la mejora ¿que permitiría el cambio?.

Nota No 20: De manera general, tenga en cuenta que la redacción en los formularios NCAP debe ser tal que alguien que no estuvo involucrado en el trabajo no conforme, lo pueda entender e interpretar con facilidad.