

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024	Código: MC-DICR-053-01	
	Versión: 04	Página: 1	

Elaborado por: Equipo de Gestión de Calidad	Revisado por: FERNANDO ADOLFO JIMENEZ QUIROS (FIRMA) <small>Firmado digitalmente por FERNANDO ADOLFO JIMENEZ QUIROS (FIRMA) Fecha: 2024.06.25 15:31:23 -06'00'</small> Lic. Fernando Jiménez Quirós Gestor de Calidad
Aprobado por: MANUEL ERNESTO DURAN CASTRO (FIRMA) <small>Firmado digitalmente por MANUEL ERNESTO DURAN CASTRO (FIRMA) Fecha: 2024.06.25 15:34:02 -06'00'</small> Lic. Manuel Ernesto Durán Castro Jefe, Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios.	

ESTE MANUAL ES UN DOCUMENTO CONFIDENCIAL PARA USO INTERNO DE LA SECCIÓN DE INSPECCIONES OCULARES Y RECOLECCIÓN DE INDICIOS, SE PROHÍBE CUALQUIER REPRODUCCIÓN QUE NO SEA PARA ESTE FIN.

La versión oficial digital es la que se mantiene en la ubicación que el Equipo de Gestión de Calidad defina.

La versión oficial impresa es la que se encuentra en la oficina del Equipo de Gestión de Calidad, cualquier otro documento impreso o digital será considerado como copia no controlada

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024	Código: MC-DICR-053-01	
	Versión: 04	Página: 2	

1 INTRODUCCIÓN

1.1 **Autoría del Manual de Calidad**

El presente es un documento constitutivo del Sistema de Gestión de la Calidad para la Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios (SIORI), del Departamento de Investigaciones Criminales, ha sido posible por el esfuerzo del personal de SIORI, quienes desde cada uno de sus puestos han planteado inquietudes y sugerencias, dando los insumos al Equipo de Gestión de Calidad para poder realizar este manual.

La confección de este documento se realizó con base a la normativa de calidad ISO-IEC 17020/2012 y la norma del ANSI National Accreditation Board (ANAB) AR 3120.

Esta versión responde a un esfuerzo conjunto entre el Departamento de Estado de los Estados Unidos de América, INL (International Narcotics and Law Enforcement), Universidad de Virginia del Oeste (WVU) y el Equipo de Gestión de Calidad de SIORI. Esta iniciativa resulta de la cooperación en el marco del proyecto estratégico del Poder Judicial 1167-OIJ-P17 y del proyecto S-INLEC-20- CA-3120 del INL.

1.2 **Objetivo**

El Manual de Calidad de la Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios, pretende regular de manera general las actividades de inspección de este despacho, brindando a las partes interesadas insumos útiles, pertinentes y técnicamente válidos, cumpliendo también con la certeza jurídica que ofrece el proceso riguroso de cadena de custodia. Además este documento establece la competencia técnica del personal encargado de realizar las inspecciones oculares, recolección y muestreo de los indicios encontrados en el sitio de suceso, así mismo, en este documento se encuentra el basamento que establece la estructura documental, presentación de resultados de las inspecciones e informes técnicos.

1.3 Alcance

Este documento aplica para todo el personal de la Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios del Departamento de Investigaciones Criminales. Su redacción se basa en la norma de calidad INTE-ISO/IEC 17020:2012 y de los requisitos de acreditación de inspección forense AR 3120:2020.

1.4 Organigrama del Poder Judicial

La organización estratégica del Poder Judicial obedece a esta estructura que le permite ejecutar sus funciones desde todas las diversas partes que le conforman dentro de un marco macro de valores compartidos, estrategias, ejes transversales y políticas institucionales.

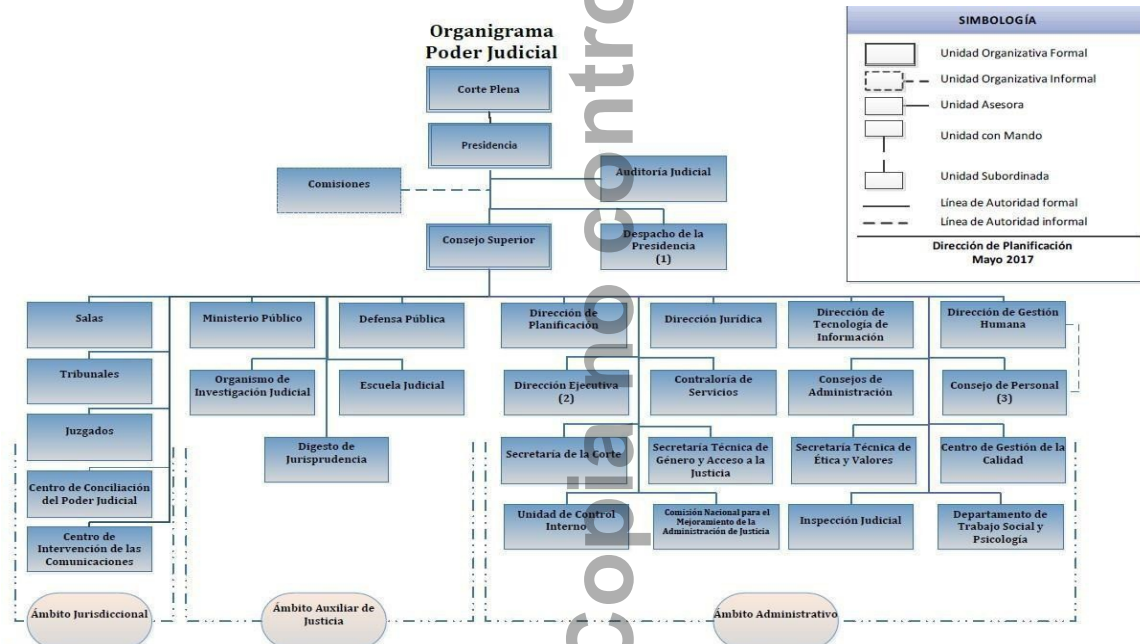


Figura 01. Estructura organizacional del Poder Judicial.

1.5 - Organigrama del Organismo de Investigación Judicial (OIJ)

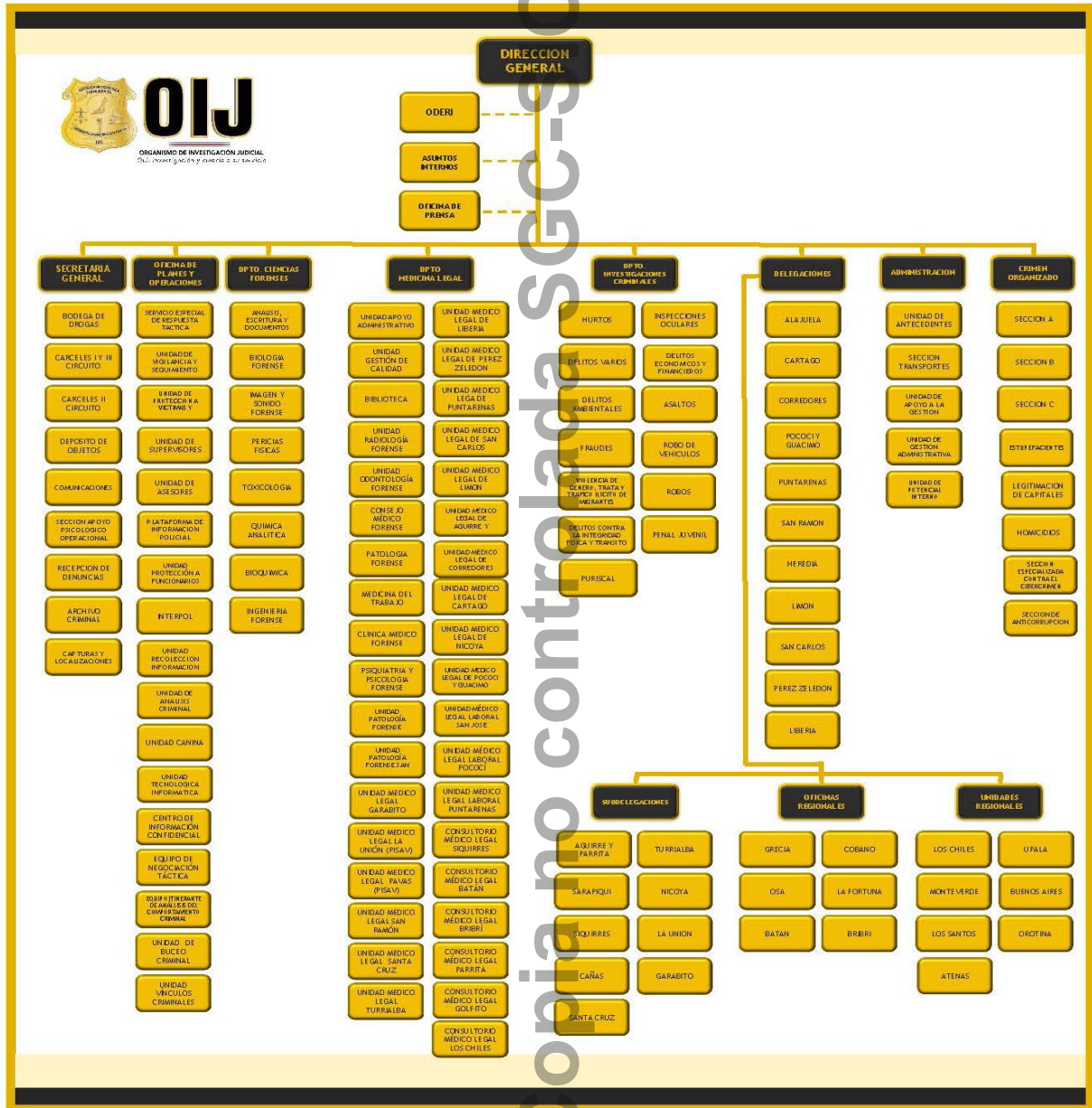


Figura 02. Estructura organizacional del Poder Judicial.

Parte de la estructura funcional del Poder Judicial, descansa sobre el órgano encargado de realizar las investigaciones de los distintos delitos desde una perspectiva técnica – científica, que corresponde al Organismo de Investigación Judicial (OIJ), creado en 1974 bajo la ley 5524 se ha caracterizado por la innovación técnica en sus investigaciones. En el siguiente gráfico apreciamos el organigrama de este Organismo, demostrándose las líneas de autoridad y responsabilidad que proviene desde la Dirección General.

1.6 - Organigrama del Departamento de Investigaciones Criminales (DICR)



Figura 03. Estructura organizacional del DICR.

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024	Código: MC-DICR-053-01	
	Versión: 04	Página: 6	

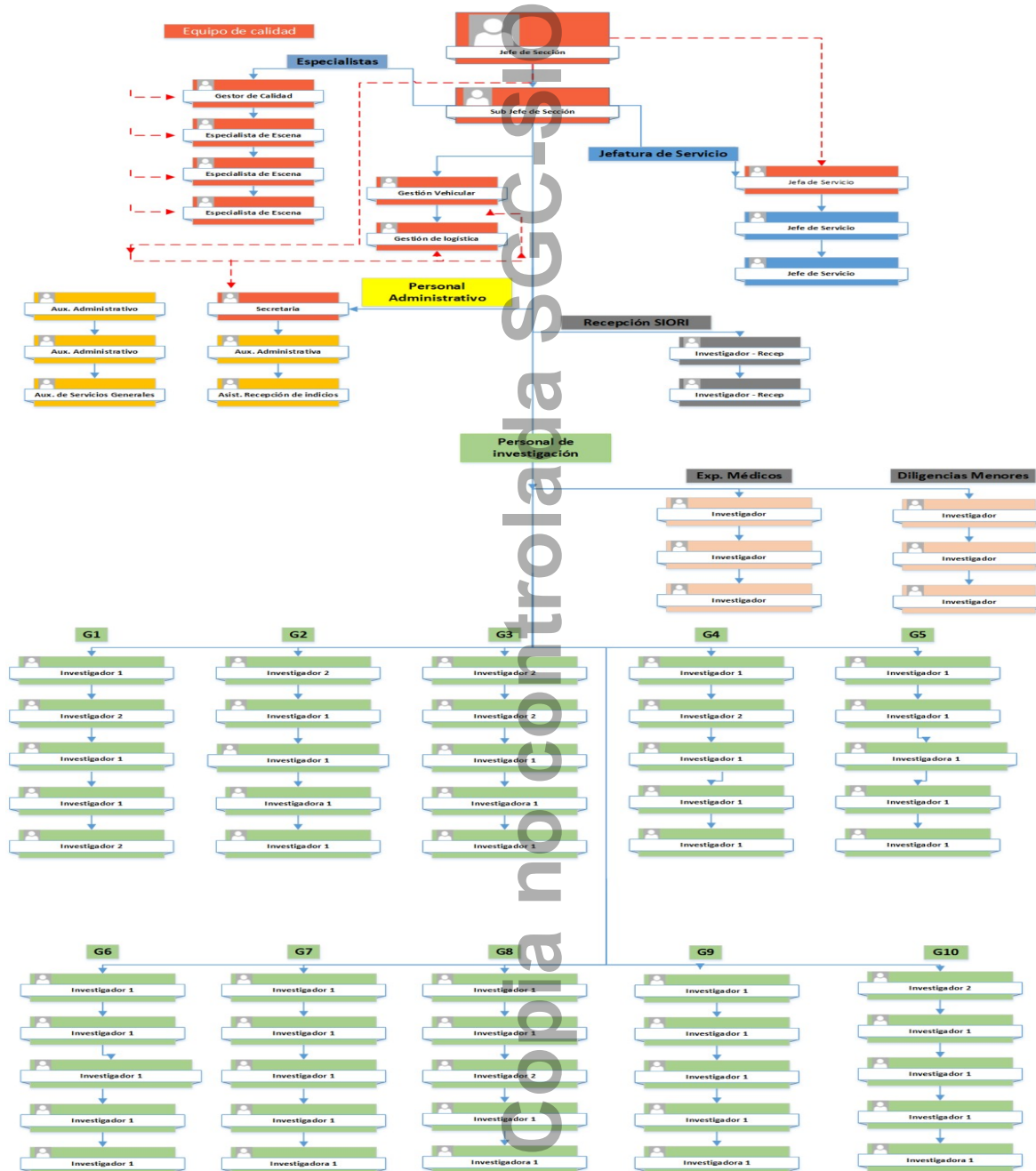
El Departamento de Investigaciones Criminales concentra diversas oficinas de investigación, que a nivel local y nacional son rectoras en sus respectivos campos de investigación. Se encuentra gestionado de manera que se ajusta a las diversas modalidades delictivas que surgen del cambiante y dinámico entorno globalizado. Concentrando sus esfuerzos de para combatir la delincuencia tanto nivel nacional como internacional.

1.7 Organigrama de la Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios (SIORI).

La Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios (SIORI) se encuentra subordinada al Departamento de Investigaciones Criminales y es pionera en la investigación de delitos desde 1973, hasta la actualidad. La sección se encuentra gestionada de tal manera que atiende su principal función misional, el procesamiento criminalístico del sitio de suceso, documentación del escenario del crimen y recolección de indicios; además de esto se encarga de la investigación preliminar y/o finalización de casos de investigación así como diligencias de colaboración a otros despachos como fiscalías, juzgados y oficinas del OIJ. Lo anterior mediante unidades de gestión de recabo de prueba documental como expedientes médicos, grabaciones de cámaras de seguridad y otras solicitudes requeridas por la autoridad competente.

Copia no controlada de SIORI

Figura 04. Estructura organizacional de SIORI.



	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024	Código: MC-DICR-053-01	
	Versión: 04	Página: 8	

1.8 Misión, visión y valores Institucionales

- **Misión del OIJ:** Investigar delitos con probidad y excelencia para servir y proteger a Costa Rica.
- **Visión del OIJ:** Ser una policía líder, transparente y confiable, que aplique técnicas de investigación criminal modernas para enfrentar las nuevas tendencias delictivas.
- **Valores del OIJ:** Mística, disciplina, objetividad, lealtad, honradez, excelencia y efectividad.

2 . RESPONSABILIDADES Y EXCLUSIONES

2.1 Responsabilidades

La responsabilidad de la continuidad del Sistema de Gestión de Calidad recae sobre la alta gerencia de la sección, es decir sobre las personas que desempeñan los cargos de Jefatura, Sub-Jefatura y Gestor(a) de Calidad respectivamente; además, son también responsables para su creación, implementación y la procura de la mejora continua, los miembros del Equipo de Gestión de la calidad y personal de la sección.

2.2 Exclusiones

El presente manual fue confeccionado de acuerdo con los requisitos técnicos de la norma INTE-ISO/IEC 17020:2012, siguiendo además parámetros de los requisitos de acreditación e inspección forense AR 3120:2020.

3 TÉRMINOS Y DEFINICIONES

3.1 ANAB: Consejo Nacional de Acreditación del Instituto Estadounidense de Normas Nacionales.

3.2 Acordar: cuando se determina o resuelve una situación en común acuerdo y por deliberación entre varias personas por mayoría de votos.

3.3 Autorizar: reconocer a una persona la facultad, potestad o derecho para hacer una determinada actividad o tarea.

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024	Código: MC-DICR-053-01	
Versión: 04	Página: 9		

- 3.4 Código:** Conjunto de caracteres que permiten identificar de manera específica un documento y con ello facilitar la clasificación y control del mismo.
- 3.5 Definir:** fijar con claridad, exactitud y precisión el significado de una palabra o la naturaleza de una persona o cosa.
- 3.6 Designar:** denominar o destinar a una persona para un determinado fin.
- 3.7 Documento:** Información y su medio de soporte.
- 3.8 Documentación normada:** Especificación técnica, de aplicación voluntaria, aprobada por consenso y elaborada por un Organismo de Normalización reconocido.
- 3.9 E.C.U:** Expediente Criminal Único, que es un sistema en el que se registra información relacionada con cada caso, desde la toma de denuncia así como las diligencias realizadas en el transcurso de la investigación. Además de las reseñas de personas y órdenes de capturas de vehículos.
- 3.10 E.G.C:** Equipo de Gestión de Calidad conformado por varias personas que se encargan del desarrollo, supervisión y mantenimiento del sistema de gestión de calidad.
- 3.11 Especificar: determinar, explicar algo con todos los detalles precisos para su identificación o entendimiento.**
- 3.12 Formato:** Documento pre-impreso o en medio magnético, el cual al ser diligenciado se convierte en registro.
- 3.13 Gestor Documental:** red interna de SIORI denominada como (DIC-SIORI (\\SJOOIJARC03v)) (G), conformado por dos carpetas digitales que se detallan a continuación:
- Documentación SGC – SIORI: contiene los manuales, procedimientos, formularios e instructivos, relacionados con las labores técnicas que realiza el personal. Además de controles de activos y documentos externos de referencia. El personal de la sección tiene libre acceso a dicha carpeta para descargar los documentos sin modificarlos.
 - Documentos SGC – Administrativo: contiene los diferentes registros del SGC, con datos confidenciales, como resultados de pruebas, atestados, no conformidades, auditorías, revisiones técnicas, quejas y apelaciones y revisiones por la alta dirección. Esta carpeta se encuentra restringida por lo que únicamente el Equipo de Calidad y Jefatura cuentan con acceso.
- 3.14 Información:** Datos que poseen significado.
- 3.15 ISO:** Organización Internacional de Normalización, cuya principal actividad es la elaboración de normas técnicas internacionales.
- 3.16 IEC:** Comisión Electrotécnica Internacional, organización de normalización en los campos: eléctrico, electrónico y tecnologías relacionadas.
- 3.17 Instructivo:** Documento que describe con el máximo nivel de detalle el desarrollo de una actividad específica.


	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024	Código: MC-DICR-053-01	
	Versión: 04	Página: 10	

- 3.18 Instrucciones:** conjunto de disposiciones, pasos o indicaciones a seguir para lograr algún fin.
- 3.19 Manual:** Toda guía de instrucciones que sirve para el uso de un dispositivo, la corrección de problemas o el establecimiento de procedimientos.
- 3.20 Manual de Calidad:** Documento que especifica el Sistema de Gestión de Calidad de una organización.
- 3.21 Método:** modo de decir o hacer algo con un orden específico para obtener un resultado.
- 3.22 Plan:** modelo sistemático de una actuación que se elabora anticipadamente para dirigirla y encauzarla.
- 3.23 Procedimiento:** conjunto de acciones que tienen que realizarse todas igualmente, para obtener los mismos resultados bajo las mismas circunstancias.
- 3.24 Programa:** proyecto organizado de las distintas actividades que se irá a realizar
- 3.25 Programar:** idear y ordenar las acciones necesarias para realizar un proyecto
- 3.26 Registro:** Documento físico o electrónico de una organización que sirve como evidencia de una actividad o transacción realizada y que requiere retención durante un período de tiempo
- 3.27 Reglas:** conjunto de instrucciones que indican cómo hacer algo o cómo comportarse.
- 3.28 SISCOA:** Sistema de Control Administrativo que es un sistema digital en el que se registran todos los activos policiales.

4 REQUISITOS GENERALES

4.1 IMPARCIALIDAD E INDEPENDENCIA:

4.1.1 Las diferentes actividades que realiza la Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios se realizan con total imparcialidad. Es decir, la realización de investigaciones, inspecciones oculares y levantamiento de cadáveres, además de otras asignaciones especiales solicitadas por alguna autoridad judicial son inherentes a las labores de investigación realizadas por el Departamento de Investigaciones Criminales. No existe de parte de otras oficinas alguna influencia sobre la forma en que deben atenderse los casos.

 OIJ <small>ORGANISMO DE INVESTIGACIÓN JUDICIAL OIJ, Investigación y Ciencia al Servicio</small>	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024	Código: MC-DICR-053-01	
Versión: 04	Página: 11		

Dentro de los mecanismos que permiten garantizar que las actividades del SIORI se llevan a cabo de una manera imparcial se encuentran:

- a) Las inspecciones y funciones se llevan a cabo de una manera estructurada según los alcances y funciones definidos en el esquema organizacional de SIORI dentro del OIJ, la Ley Orgánica del Poder Judicial y los Procedimientos de Operación Normados. Además, SIORI cuenta con una matriz para la identificación y valoración de riesgos a la imparcialidad que es revisada al menos una vez al año por la Jefatura de la Sección.
- b) En el caso la Dirección General del OIJ y de la Jefatura del Departamento de Investigaciones Criminales, son oficinas rectoras y superiores que conforman la alta gerencia del OIJ, siendo unas de sus funciones fiscalizar y controlar que las acciones a realizar se encuentren dentro del ámbito de acción que la ley permite. Sin embargo, con base a la misma estructura funcional y el marco jurídico vigente, en nuestras actividades no media ningún tipo de influencia indebida o conflicto de interés sobre la realización de la parte técnico - científica o procesamiento de los sitios de suceso. El único tipo de requerimiento en el área de inspección o investigación que realiza este órgano superior se limita para aspectos propiamente administrativos como, por ejemplo: la coordinación de una inspección, sin perjuicio de la objetividad y transparencia en las conclusiones de dicha diligencia. Este tipo de solicitudes pueden ingresar vía denuncia formal, solicitud de servicios o de oficio al tener la *notitia criminis* de un hecho delictivo. De la misma forma, se trabaja con total imparcialidad y objetividad de cualquier autoridad judicial, siendo auxiliares de la administración de justicia.
- c) La jefatura del SIORI establecerá mecanismos para el cumplimiento de códigos y reglamentos que garanticen la imparcialidad como el Código de Ética del Organismo de Investigación Judicial, el Reglamento para la Regulación para la Prevención, Identificación y la Gestión Adecuada de los Conflictos de Interés en el Poder Judicial, los Principios Rectores de la Responsabilidad Profesional para los Proveedores de Servicios Forenses y el Personal Forense de ANAB (GD 3150), el Manual de Calidad de SIORI, los Procedimientos de Operación Normados y las directrices emitidas por la Jefatura Departamental y la Dirección General.
- d) Existen departamentos en el Poder Judicial tales como el Departamento de Proveeduría y la Administración del OIJ, que brindan apoyo a SIORI en el proceso de ejecutar gestiones de compras. Sin embargo, es el Equipo de Logística de SIORI en conjunto con la jefatura quienes realizan los estudios de las ofertas recibidas y define las

Este documento es propiedad intelectual de la Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios, queda totalmente prohibida su reproducción sin la autorización expresa del Equipo de Gestión de Calidad.

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024 Versión: 04	Código: MC-DICR-053-01 Página: 12	

recomendaciones de adjudicación de compras de servicios y bienes a partir del estudio técnico de las ofertas recibidas. Los aspectos relacionados a la ejecución y control presupuestario se encuentran supervisados por estructuras internas como la Administración del OIJ; sin embargo, la distribución de los recursos asignados a la Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios se realiza a lo interno de la Sección.


- e) El reclutamiento y selección del personal y su ubicación en las distintas oficinas, corresponde a las labores que se realizan en la Dirección de Gestión Humana del Poder Judicial, la Administración del OIJ y las diferentes Jefaturas Departamentales y Dirección General. Todos los puestos de los funcionarios del SIORI son elegidos por un concurso, no son puestos de confianza, de tipo político o de elección popular. Además, cada criminalista cuenta con una Carta de Autorización de Funciones dentro del Expedientes y Capacitación del Personal de SIORI, la cual delimita las tareas para las cuales está autorizado y que será extendida toda vez que cumpla a satisfacción con los programas internos de capacitación.

4.1.2 La Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios, es responsable legalmente de toda la información generada de sus actividades de inspección y no permite que ningún tipo de presión comprometa la imparcialidad.

El personal de SIORI no actúa bajo presión indebida, interna o externa, ni comercial ya que no está permitido recibir ningún tipo de regalía o dádiva por parte de ninguna empresa comercial, financiera o política donde está expresamente prohibida la participación de los funcionarios en actividades de sociales, políticas y personales que comprometan o fomenten la posibilidad de un conflicto de intereses. Tampoco actúa bajo ningún tipo de influencia y está consciente de los conflictos de interés que puedan afectar negativamente la calidad e integridad de su trabajo. De esta manera, en el momento en que el personal se entera de algún grado de consanguinidad o afinidad en algún caso asignado, lo comunicará a su Jefatura inmediata y procederá a inhibirse de la atención del sitio o investigación. Además el Poder Judicial cuenta con el Reglamento de Conflictos de Intereses y la política de regulación para la prevención, identificación y la gestión adecuada de los conflictos en el Poder Judicial.

No existe ningún problema de imparcialidad financiera al tomar en cuenta que los funcionarios no reciben una retribución por cantidad de inspecciones, casos atendidos, investigaciones o diligencias realizadas, sus salarios son independientes del número de diligencias que realizan, además no existe ningún tipo de reconocimiento o incentivo por las labores realizadas de más

Este documento es propiedad intelectual de la Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios, queda totalmente prohibida su reproducción sin la autorización expresa del Equipo de Gestión de Calidad.

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024	Código: MC-DICR-053-01	
Versión: 04	Página: 13		

que las normales que cubren su horario, disponibilidad y responsabilidad; se prohíbe aceptar dinero u obsequios de empresas, personas usuarias o familiares. Además, el personal ha establecido contractualmente disposiciones que limitan la realización de trabajos profesionales externos a la institución.

4.1.2.1 El Sistema de Calidad cuenta con:

- a) Un Código de Ética ya que la sección brinda servicios, como parte del compromiso de la dirección en la buena práctica profesional. Todos los funcionarios tienen conocimiento del “Código de Ética del OIJ” y de los Principios Rectores de la Responsabilidad Profesional para los Proveedores de Servicios Forenses y el Personal Forense de ANAB (GD 3150), en donde se llevan registros de lectura y sesiones de refrescamiento por diferentes medios electrónicos y físicos.
- b) Todo el personal junto con la jefatura, realizan una revisión anual grupal del Código de Ética así como de los Principios Rectores de la Responsabilidad Profesional para los Proveedores de Servicios Forenses y el Personal Forense de ANAB (GD 3150), manteniendo registros de dicha revisión. Ambos documentos están publicados en el Gestor Documental.
- c) La Dirección General del OIJ, emitió la circular 34-DG-2015, donde se reitera la prohibición de participar en actividades remuneradas fuera de nuestra institución, además la circular 30-DG-2014 recalca el deber del personal de investigación de laborar en forma exclusiva para el Poder Judicial, todo esto en búsqueda de evitar injerencias o presiones externas o privadas en la función del puesto, asegura que se tomen las acciones apropiadas cuando sea necesario, cuando se detecten conflictos de intereses o afectaciones a los lineamientos del Código de Ética. Además existe el reglamento para la regulación, prevención, identificación y la gestión adecuada de los conflictos de interés en el Poder Judicial, aprobada por la Corte Plena del Poder Judicial, documento que se toma en cuenta para la gestión de la SIORI.

4.1.3 La Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios identifica continuamente los riesgos a la imparcialidad, incluyendo los riesgos que surgen de sus actividades y las relaciones del personal. En cuanto a los riesgos a la imparcialidad, se mitigan ejecutando el reglamento de conflicto de intereses, mediante una solicitud de investigación a la autoridad competente. Los riesgos relacionados al proceso se presentan en el cuadro No. 1 en donde se enumeran y definen los criterios de control o mitigación de dichos riesgos.

<small>Poder Judicial Consejo Superior – Oficina de Control Interno Área de Gestión de Riesgos</small>			
Sistema Específico de Valoración del Riesgo del Poder Judicial Matriz de Identificación de riesgos			
Despacho: Sección Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios			Fecha:
Código del despacho: 0053			
Riesgo	Fuentes	Efectos	Alarmas de Activación de riesgos
OBJETIVO del PAO:			
I- Deterioro de la gestión del talento humano.	Factor Humano: Organización del trabajo:	Institución: Oficina:	Acción:

Figura 05 (Matriz de identificación de riesgos)

La formalización de los procesos de contratación del personal de la Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios se encuentra bajo la supervisión de la Administración del OIJ, la sección de Investigación de antecedentes y la Dirección de Gestión Humana del Poder Judicial. Sin embargo, se realizan sustituciones temporales basados en las características de cada puesto indicadas en los perfiles de puesto de la sección.

Cuando es necesario realizar la sustitución temporal de una persona, se recurre a una base de datos de personas que cuentan con alguna experiencia de trabajo administrativo en el Departamento de Investigaciones Criminales, estas personas tienen que pasar como aprobada la investigación de antecedentes para estar elegible para sustituir puestos administrativos además paulatinamente han logrado cumplir los requisitos como: experiencia, conocimiento de puestos y cursos virtuales.

En el caso de nombramientos en plazas vacantes o para nombrar personas en propiedad se siguen los lineamientos de la Dirección de Gestión Humana de la siguiente forma:

- a) Para el personal administrativo y de investigación: la Dirección de Gestión Humana, publica el concurso referente al puesto, con fechas límites para la inclusión de los oferentes, posteriormente se verifican los requisitos (atestados, experiencia) de las

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024 Versión: 04	Código: MC-DICR-053-01 Página: 15	

personas oferentes elegibles. Una vez aprobado el proceso de reclutamiento, se tiene una lista de personas elegibles de las cuales la Administración del OIJ define la contratación de un funcionario a partir de la valoración de su perfil y los requisitos establecidos para un determinado puesto, así como las valoraciones del desempeño obtenidas por este funcionario. Finalizado dicho proceso la Dirección de Gestión Humana realiza las diligencias pertinentes para el nombramiento y se remite al Consejo Superior para que realice la ratificación del puesto a nombrar.

- b) En SIORI, en cuanto se detectan eventos que puedan influir en la imparcialidad de las actuaciones del personal, se valoran contra la lista de riesgos definida y de ser necesario se toman acciones y se actualiza la Tabla de identificación y valoración de riesgos mostrada en la Figura No. 05.

4.1.4 La Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios identifica los potenciales riesgos a su imparcialidad, así como la posible forma de eliminar o minimizarlos, lo cual se establece de acuerdo con la Tabla de identificación y valoración de riesgos mostrada en la Figura No. 05.

Mediante la revisión anual de la Jefatura de SIORI y el Equipo de Calidad, se analizan los riesgos detectados anteriormente, así como las acciones propuestas para mitigarlos o eliminarlos con el fin de determinar la adecuación de estos al entorno actual de la Sección, además se analiza la aparición de otros posibles riesgos producto del cambio en el entorno, tal como por ejemplo la aprobación de nuevas leyes, la indicación de nuevas disposiciones a nivel del Poder Judicial de Costa Rica, entre otras.

La Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios ha establecido a través del presente manual las siguientes políticas en cuanto a posibles presiones sobre las personas que puedan afectar su imparcialidad:

- Todos los funcionarios deben estar conscientes sobre el ámbito de acción de cada uno en los procesos que realiza SIORI.
- Es un compromiso de todo el personal, la atención y seguimiento a los lineamientos éticos establecidos por la organización y los aplicables a la disciplina profesional a la que pertenecen.
- Cualquier presión que se reciba para alejarse de dichos lineamientos éticos debe ser denunciada ante la Jefatura de Sección, Jefatura del Departamento de Investigaciones Criminales, el Tribunal de la Inspección Judicial, la oficina de Asuntos Internos del OIJ, Línea de Información Confidencial 800-8000-645, la Oficina de Planes y Operaciones o la Contraloría

Este documento es propiedad intelectual de la Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios, queda totalmente prohibida su reproducción sin la autorización expresa del Equipo de Gestión de Calidad.

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024 Versión: 04	Código: MC-DICR-053-01 Página: 16	

de Servicios ya sea de forma personal o anónima. A partir de la denuncia se debe realizar una investigación que permita determinar los alcances y acciones para eliminar el riesgo o los efectos detectados por el funcionario denunciante.

➤ Los registros de las acciones y resultados de las investigaciones son valorados por la Jefatura y Subjefatura del Departamento de Investigaciones Criminales, quienes de esa valoración determinarán el destino final de la causa en investigación, podría ser elevado a la Inspección Judicial, Asuntos Internos o archivar la causa por falta de fundamento en ese momento y con carácter confidencial.


En caso de que se descubra una circunstancia en la que existe la posibilidad de que se haya comprometido la imparcialidad o independencia de un individuo, tanto la persona investigadora como las áreas administrativas que sigan el proceso, aplicarán las políticas antes mencionadas con la confidencialidad que demande el caso.

4.2 Confidencialidad:

4.2.1 El Organismo de Investigación Judicial cuenta con varias circulares emitidas para regular la publicación de información de las investigaciones de los casos atendidos, entre ellas se encuentran las siguientes:

- 43-DG-1994 - Prohibición de suministrar informes policiales a la prensa.
- 30-DG-2013 – Prohibición de brindar información a prensa
- 06-DG-2018 y 22-DG-2018 – Deber de confidencialidad en el manejo de información relacionadas con las labores de cada puesto -
- 14-DG-2023 – Reiteración del Artículo 27 de la Ley Orgánica del OIJ respecto a las prohibiciones de brindar información a la prensa
- 001-DICR-2020 – Coordinación con prensa del OIJ en acciones operativas del personal del Departamento de Investigaciones Criminales
- Manual de Procedimiento de Publicaciones OIJ a Prensa

Así mismo, en SIORI se siguen las disposiciones Institucionales que en materia de confidencialidad se emiten, tal como la señalada en el Código de Ética del Organismo de Investigación Judicial (9.15), en su Artículo 9, que indica: “Los servidores y servidoras de la Institución están obligados a guardar reserva sobre los asuntos y la información que conozcan por razón de su cargo, con el propósito de cautelar la investigación forense así como la

 OIJ <small>ORGANISMO DE INVESTIGACIÓN JUDICIAL D.J. Investigación y Ciencia a tu Servicio</small>	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024	Código: MC-DICR-053-01	
Versión: 04	Página: 17		

intimidad y honra de las personas.” Para esto se realiza mínimo una reunión al año en el que se informa a todo el personal sobre dichas disposiciones y se insta a acatarlas.

4.2.2 Para la gestión de toda la información obtenida o creada durante la realización de las actividades, en SIORI se cuenta con el “Procedimiento para el Trámite de Informes de Resultados y Control de la Información - PR-DICR-053-12”, en el cual se establecen aspectos en relación al manejo y emisión de información de los casos atendidos, con el fin de garantizar la confidencialidad de la misma (verbal, física o electrónica). Así mismo establece aspectos relacionados con la protección de la información, del registro y almacenamiento de los resultados y del envío de los mismos a la Autoridad Judicial.

4.2.3 En el “Procedimiento para el Trámite de Informes de Resultados y Control de la Información - PR-DICR-053-12” se establecen las disposiciones referente a la comunicación o divulgación de información específica de un caso atendido (Formularios, informes, fotografías, etc).

4.2.4 En SIORI se trata toda la información con la confidencialidad indicada en el presente Manual, en el procedimiento y documentos citados anteriormente, independientemente que la misma sea suministrada por el caso atendido, familiares, usuarios u otras fuentes externas al caso. Lo anterior aplica también para información al presentarse quejas y apelaciones, tal y como se señala en el Procedimiento de Quejas y Apelaciones - PR-DICR-053-18. Todo el personal de SIORI debe mantener la confidencialidad sobre la información generada durante las inspecciones según lo indicado en el “Procedimiento para el Trámite de Informes de Resultados y Control de la Información - PR-DICR-053-12” y en el Código de Ética del Organismo de Investigación Judicial (9.15), en su Artículo 9.

4.2.5 Cuando personas ajenas a la sección, accedan a información relacionada a los casos atendidos ya sea por motivos como auditorías o traducciones, es requerido que suscriban un acuerdo de confidencialidad en el que se comprometen a no revelar o comentar ningún aspecto relativo a la información que tuvieron acceso.

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024 Versión: 04	Código: MC-DICR-053-01 Página: 18	

5 . REQUISITOS DE ESTRUCTURA

5.1 Requisitos administrativos

5.1.1 La Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios (S.I.O.R.I.) forma parte del Departamento de Investigaciones Criminales (DICR), del Organismo de Investigación Judicial (OIJ), que a su vez es una entidad gubernamental dependiente del Poder Judicial de Costa Rica, de acuerdo con la Ley N.º 5524 del año 1974 y sus reformas, le da las facultades y responsabilidades para investigar los delitos de acción pública, reunir, asegurar y ordenar científicamente las pruebas necesarias para la investigación.

5.1.2 Dentro de la estructura del OIJ se encuentra debidamente identificado el Departamento de Investigaciones Criminales, así como las secciones que lo conforman, dentro de las que se encuentra SIORI. En general SIORI realiza actividades muy distintas a las realizadas por las demás secciones del DICR, que se encargan de los procesos o diligencias de investigación criminal principalmente. Asimismo, la integración de SIORI se encuentra descrita en el organigrama correspondiente (ver organigrama 04) Algunas de las funciones que realiza el SIORI están descritas dentro del Sistema de Calidad ya que también se realizan funciones que no están relacionadas con la inspección dentro del alcance definido.

5.1.3 En SIORI se han definido las actividades para las cuales es competente, en cuanto a las actividades relacionadas al Sistema de Gestión de Calidad, se ha desarrollado el "Menú de Servicios de la Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios", incluido en el Manual de Servicios Forenses del DCF-DML-SIORI, mismo que está disponible en la página oficial del OIJ, así mismo se implementó el "Formulario de Solicitud de Servicios - FO-DICR-053-09", que sirve de base a las autoridades para solicitar los servicios de la sección.

Se ha definido que SIORI es competente para realizar el procesamiento criminalístico de los sitios de suceso entre otras actividades y que cuenta con el personal capacitado y competente para realizar un procedimiento documentado y científico, tal y como se establece en el Manual de Entrenamiento, quedando como evidencias de ello también en las cartas de autorización de funciones aprobadas por la jefatura de sección.

5.1.4 Todo el personal del OIJ además de la responsabilidad solidaria del Estado de Costa Rica, cuenta con las pólizas de seguros de Responsabilidad Civil renovadas anualmente relacionadas con los investigadores que portan arma de fuego y para investigadores del OIJ

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024 Versión: 04	Código: MC-DICR-053-01 Página: 19	

que NO portan armas, para cubrir las responsabilidades derivadas de las operaciones que realiza el personal.

5.1.5 Las condiciones bajo las cuales se realizan las inspecciones por parte de SIORI, se encuentran establecidas en la Ley Orgánica del OIJ N.º 5524 y el Código Procesal Penal. No existe una documentación que describa la relación contractual para la realización de cada uno de los servicios que se brindan, sino que se desprende de dicha normativa, la cual delega en el OIJ, la labor de hacer constar el estado de las personas, cosas y lugares, mediante los exámenes, inspecciones, planos, fotografías y demás operaciones técnicas aconsejables; así como recoger todas las pruebas y demás antecedentes, que tengan importancia en el caso para la resolución por la Autoridad Judicial.

5.1.6 La Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios se compromete a cumplir con los requisitos establecidos en el documento “PR 1018 ANAB Policy on Use of ANAB Accreditation Symbols and Claims of Accreditation Status” por su traducción en español “PR 1018 ANAB Política sobre el Uso de Símbolos de Acreditación de ANAB y Reclamaciones de Estado de Acreditación.” relacionado al uso de logos de acreditación.

5.1.7 Cualquier evento o no conformidad que pueda afectar sustancialmente la integridad de las actividades de inspección de la sección como los mencionados en el documento de ANAB MA 3033, sección 4.6 y esté relacionado con un requisito de acreditación o con los requisitos de las autoridades reguladoras, deberá ser comunicado a ANAB dentro de los 30 días calendario posteriores a la ocurrencia. Si el evento o no conformidad se identifica más de 30 días después de la ocurrencia, deberá ser comunicado a ANAB de inmediato.

La frase “afectar sustancialmente la integridad” no necesariamente requiere un impacto adverso en un caso penal. El término incluye, independientemente del resultado final en cualquier caso penal subyacente:

- Actos u omisiones que pondrían en duda la integridad del trabajo de SIORI (p. ej., cuando se impugna con éxito una decisión judicial y esto se refleja en cualquier trabajo realizado por la sección; no se obtiene el resultado esperado en un ensayo de aptitud o cualquier actividad de supervisión);
- Actos u omisiones que pondrían en duda la integridad del personal de SIORI (p. ej., acciones del personal relacionadas con el trabajo acreditado o cuestiones éticas)

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024 Versión: 04	Código: MC-DICR-053-01 Página: 20	

- Actos u omisiones que pondrían en duda la integridad de SIORI en su conjunto (p. ej., investigaciones por parte de reguladores, comisiones, fuerzas del orden u otras entidades con competencia para investigar la sección)


5.2 Organización y Gestión

5.2.1 La organización de SIORI está estructurada y organizada para salvaguardar la imparcialidad de los resultados emitidos ya que:

- Cuenta con la alta dirección comprometida con la implementación y mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, que ha establecido métodos para detectar desvíos en la metodología recomendada o establecida en las inspecciones realizadas en SIORI, por medio de los criterios de aceptación y rechazo establecidos en los procedimientos, tanto para llevar a cabo las inspecciones como para ejecutar acciones preventivas o correctivas.
- Los puestos de los funcionarios de SIORI son otorgados por un proceso de selección previo, en el que se definen los perfiles y aptitudes requeridas en los oferentes, los cuales deben cumplirse para su ingreso a la sección, por lo que no corresponden a puestos de confianza o políticos, de nombramiento discrecional y por lo tanto no cambian dependiendo del cambio de los puestos superiores del OIJ, del Poder Judicial o del gobierno.

5.2.2 La estructura de organización de SIORI está descrita en el punto 1.7 visto anteriormente, la organización interna y distribución de labores en sus diferentes unidades, así como la responsabilidad y la autoridad de las jefaturas para gestionar los recursos necesarios, permiten mantener la capacidad de realizar las actividades de inspección y procesamiento criminalístico que le son requeridas.

Se cuenta con un presupuesto que es revisado anualmente para garantizar la existencia de los recursos necesarios para brindar los servicios esperados. Adicionalmente, se valora que el personal cuente en todo momento con la competencia necesaria para la realización de las inspecciones, para lo que se tienen procedimientos y procesos de inducción y re-entrenamiento en cada una de las disciplinas criminalísticas.

 OIJ <small>ORGANISMO DE INVESTIGACIÓN JUDICIAL D.I.J. Investigación y Ciencia a tu Servicio</small>	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024	Código: MC-DICR-053-01	
Versión: 04	Página: 21		

5.2.2.1 El Sistema de Gestión de Calidad permite a SIORI conservar la capacidad y la competencia para realizar las funciones a través de la Jefatura, que es la encargada de asegurar que el personal mantenga las capacidades y competencias necesarias para realizar sus funciones de manera satisfactoria. Lo anterior se debe llevar a cabo mediante la implementación de los procedimientos, la capacitación continua y la divulgación de los aspectos generales del sistema de gestión, así como de las decisiones que se tomen en torno a su operatividad y disposiciones entre otros.

Específicamente a través del Manual de Entrenamiento, se definen las pautas para procurar que el personal mantenga la capacidad y la competencia para realizar las diferentes actividades que se le solicitan dentro del SGC y a la vez mantenerlo informado sobre avances técnicos, legales o administrativos relacionados con las actividades del proceso.

Los registros de capacitación, pruebas de aptitud y educación continua son mantenidos por el Equipo de Calidad. Todos los empleados son responsables de revisar sus registros de capacitación y desarrollo profesional anualmente para asegurarse de que estén actualizados y sean precisos. Estos registros se conservarán durante la duración del empleo del examinador como mínimo.

A través de la capacitación, la comunicación con el Departamento de Ciencias Forenses y el Departamento de Medicina Legal, la participación en capacitaciones brindadas por la Escuela Judicial y diferentes entes internacionales además de la consulta a páginas científicas a través de enlaces electrónicos, se procura mantener a los miembros del sistema de calidad actualizados sobre las novedades técnicas y legales aplicables a las actividades.

5.2.3 La estructura y organización de SIORI se encuentra descrita en el “Organigrama de la Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios”. La descripción de funciones y responsabilidades de los diferentes puestos del personal de las diferentes unidades de la sección, se describen en el documento “Manual de Puestos y Competencias de SIORI” donde se consignan los diferentes tipos de puestos que conforman la sección.

5.2.3.1 De acuerdo con el Organigrama 4 (ver punto 1.7), se definen las líneas de autoridad y responsabilidad. Además de acuerdo con los perfiles de cada puesto y la “Carta de Autorización de Funciones” se le indica a cada funcionario, sus responsabilidades y posición en cuanto a la línea de autoridad.

Este documento es propiedad intelectual de la Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios, queda totalmente prohibida su reproducción sin la autorización expresa del Equipo de Gestión de Calidad.

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024 Versión: 04	Código: MC-DICR-053-01 Página: 22	

5.2.4 En la Ley Orgánica del Poder Judicial se establecen las responsabilidades y potestades de las diferentes áreas que conforman el Poder Judicial, entre ellas el Organismo de Investigación Judicial, creado mediante Ley N.º 5524 en el año 1974, la cual en el Artículo 11, menciona que contará con un Departamento de Investigaciones Criminales, que a su vez contará con las secciones necesarias para su funcionamiento, entre las que se destaca SIORI, ya que a diferencia de las demás secciones que se encargan de las investigaciones policiales, es la sección encargada de llevar a cabo el procesamiento criminalístico de los diversos tipos de sitios de suceso, para remitir un informe objetivo a la autoridad judicial respectiva, cuyo resultado y conclusión no tienen influencia de entes distintos a la sección y sirven de complemento a las investigaciones realizadas por los diferentes despachos judiciales.

5.2.5 En SIORI se cuenta con una estructura del sistema de gestión de calidad integrado por la alta dirección o Jefatura, el Gestor o Gestora de Calidad y el Equipo de Gestión de Calidad, quienes deben velar por el desarrollo del sistema y gestionar los recursos necesarios para que se mantenga la operación continua de los procesos bajo los requisitos de la norma.

Se cuenta con una estructura organizativa definida en el Manual de Puestos y Competencias de SIORI, el que establece los diferentes roles en el sistema y la designación de las personas específicas en cada uno de ellos, así como las personas sustitutas en caso de ausencia. Incluye la designación de las responsabilidades de la persona Gestora de Calidad. Dicho documento se actualiza cuando se dan variaciones en la definición de responsabilidades del sistema y cada una de las oficinas deberá informar cuando alguna de estas personas requiera ser sustituida ya sea por cambios en la oficina o porque se vaya a ausentar por un periodo considerable de tiempo, sustituciones por períodos cortos pueden realizarse según criterio del jefe de oficina.

En general, cada persona que realiza tareas sobre el sistema debe ser competente bajo los criterios establecidos y en el caso del personal técnico, debe contar la “Carta de Autorización de Funciones” en la que la Jefatura le faculta a realizar las tareas definidas.

5.2.5.1 La persona Gestora de Calidad así como todo el personal de SIORI cuenta con un contrato laboral suscrito con el Organismo de Investigación Judicial del Poder Judicial, por lo que se encuentran sometidos a las disposiciones que este organismo ordene.

Este documento es propiedad intelectual de la Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios, queda totalmente prohibida su reproducción sin la autorización expresa del Equipo de Gestión de Calidad.

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024	Código: MC-DICR-053-01	
Versión: 04	Página: 23		

5.2.6 La sección ha definido a través del Manual de Puestos y Competencias de SIORI, las personas que ocupan puestos clave en el sistema, además a través de mecanismos como el rol de disponibilidad y el organigrama de la sección, se define personal para sustituciones y los requisitos necesarios para suplirlos.

En el Manual de Puestos y Competencias, se definen los responsables principales y los puestos sustitutos para funciones críticas en el Sistema, no por ello se limita a que de acuerdo con la disponibilidad de personal un jefe de oficina pueda hacer una designación adicional a la preestablecida por un periodo corto de tiempo, para no limitar la funcionalidad de los procesos si no puede seguirse directamente lo establecido en la matriz.

5.2.7 En SIORI se cuenta con descripciones de puestos definidas, donde se establecen las funciones por categoría de puestos. Este documento se denomina “Manual de Puestos y Competencias de SIORI” y se encuentra disponible en el Gestor Documental de la red interna.

5.2.7.1 El documento “Manual de Puestos y Competencias de SIORI” detalla los deberes, responsabilidades y autoridades para cada puesto según las necesidades del SGC y han sido elaboradas para todos los puestos de SIORI.

5.2.7.2


6 RECURSOS

6.1 Personal

6.1.1 En SIORI se garantiza la competencia de todo el personal que maneja equipo específico, realiza inspecciones y levantamientos, realiza procedimientos técnico-científicos, según se indica en el Manual de Entrenamiento.

El personal que realiza este tipo de tareas se considera competente con base en formación académica, capacitación, conocimiento técnico-científico, experiencia, habilidades demostradas y aprobación de pruebas de aptitud, según se requiera.

Además se cuenta con el “Manual de Puestos y Competencias de SIORI”, documento que incluye las competencias para cada uno de los puestos y del que se hace referencia por parte de la jefatura para completar la Carta de Autorización de Funciones de su personal.

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024	Código: MC-DICR-053-01	
Versión: 04	Página: 24		


6.1.1.1 Para los requisitos específicos para cada puesto relacionado al procesamiento criminalístico en SIORI, se ha considerado el conocimiento técnico científico necesario para determinar la competencia del personal que ejerce dicha actividad, lo anterior mediante el Manual de Puestos y Competencias de SIORI que define dichos requisitos y competencias requeridas por el personal criminalístico, el cual cuenta con las respectivas Cartas de Autorización de Funciones según sus competencias.

6.1.2 El personal de SIORI es contratado a través de la Dirección de Gestión Humana del Poder Judicial, considerando para su selección los requisitos establecidos en el Manual de Puestos del Poder Judicial disponible en la intranet del Poder Judicial y/o el “Manual de Puestos y Competencias de SIORI” diseñado para el SGC. En el primer documento se establecen aspectos relacionados con la naturaleza del cargo, tareas típicas a realizar, responsabilidades, requisitos, habilidades, conocimientos requeridos, etc., relativos a cada uno de los puestos. En el “Manual de Puestos y Competencias de SIORI” se hace una relación entre los puestos requeridos y las competencias existentes para controlar que dicha relación sea consistente con la capacitación y la evaluación del personal de la sección.

En SIORI se cuenta con una planilla que supera las 80 personas distribuidas entre los diferentes puestos, siendo que para mantener un funcionamiento mínimo, se requiere aproximadamente del 70% del personal (56 personas). La reducción del personal se puede dar por diversas situaciones como incapacidades, vacaciones, capacitaciones, permisos especiales, entre otros, no obstante, es necesario aclarar que a pesar de esto, no siempre este es suficiente para atender las necesidades y sobre todo los incrementos puntuales en la demanda de servicios, además de la necesidad de atender en días feriados y fines de semana, para lo que es necesario hacer uso de tiempo extraordinario o en última instancia se recurre al personal de investigación de las otras secciones del Departamento de Investigaciones Criminales, quienes en su caso asumirían las diligencias de investigación que no requieren competencias técnicas para realizar inspecciones, únicamente las concernientes a investigación criminal o policial. Para poder contar con este recurso adicional (extraordinario) se cuenta con la figura de la “Disponibilidad” con la cual se tiene personal disponible tanto de la Sección de Inspecciones Oculares como del resto de las Secciones del Departamento de Investigaciones Criminales, prestos a ser convocados cuando las circunstancias así lo ameritan.

6.1.3 El personal que lleva a cabo el procesamiento criminalístico de los sitios de suceso que se realiza en SIORI, es competente para esta labor ya que cuenta con formación suficiente como la inducción primaria impartida en SIORI para personal de nuevo ingreso, así

Este documento es propiedad intelectual de la Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios, queda totalmente prohibida su reproducción sin la autorización expresa del Equipo de Gestión de Calidad.

 OIJ <small>ORGANISMO DE INVESTIGACIÓN JUDICIAL D.I.J. Investigación y Ciencia a tu Servicio</small>	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024	Código: MC-DICR-053-01	
Versión: 04	Página: 25		

como el complemento con la capacitación del Programa de Formación Básica en Investigación Criminal impartido por la Escuela Judicial, además cuenta con experiencia y conocimientos apropiados de los procesos de inspección que se realizan según el “Manual de Puestos y Competencia de SIORI”.

El personal responsable de las labores de inspección en sitios de suceso también tiene el conocimiento adecuado de:

- Los medios tecnológicos con los que cuenta la sección, que son utilizados para realizar las inspecciones, los procesos y los servicios que brinda SIORI.
- El funcionamiento de los equipos y la forma en la que se realizan los diferentes procesos de inspección en los que están involucrados y como se brindan los diferentes servicios.
- Los defectos o problemas que pueden presentar los equipos, así como un fallo en la aplicación de los procedimientos y de las deficiencias en la prestación de los servicios.


Todos estos aspectos permiten que el personal entienda la importancia del cumplimiento y aplicación de los procedimientos en las labores que realizan y las consecuencias de las posibles desviaciones en la forma como se brindan los servicios a las personas usuarias o a los usuarios internos.

6.1.3.1 Todo el personal que realice la inspección ha sido evaluado en cuanto a sus competencias, este criterio incluye la aprobación del Programa de Formación Básica en Investigación Criminal impartido por la Escuela Judicial y/o el Curso de Inducción de Criminalista Auxiliar (nuevos ingresos) impartido a lo interno de la sección. Además la aprobación de las Pruebas de Aptitud aplicadas a todo el personal. De esta manera se abarca el espectro de tareas previstas relacionadas con la inspección.

6.1.3.2 El personal de SIORI que realiza el procesamiento de sitios de suceso, cumple con los requisitos de competencia antes expuestos, por lo que cuentan con el conocimiento suficiente para realizar las tareas de inspección en el campo. Así mismo, el personal encargado de realizar las revisiones técnicas cuenta con las competencias necesarias para revisar las tareas de inspección.

6.1.4 En SIORI, por medio de la Carta de Autorización de Funciones, se hace constar las competencias de cada persona y con esto se le autoriza y habilita para realizar labores según el puesto a desempeñar, tales como: inspecciones oculares, fijación fotográfica, fijación

Este documento es propiedad intelectual de la Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios, queda totalmente prohibida su reproducción sin la autorización expresa del Equipo de Gestión de Calidad.

 OIJ <small>ORGANISMO DE INVESTIGACIÓN JUDICIAL D.J. Investigación y Ciencia a su Servicio</small>	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024	Código: MC-DICR-053-01	
Versión: 04	Página: 26		

planimétrica, procesamiento de sitio de suceso, uso de equipos tecnológicos e insumos, realizar labores de entrenamiento de personal, realizar revisiones técnicas, auditorias, etc. La Carta de Autorización de Funciones de las personas que laboran en el área, demanda la verificación de la vigencia de estas, siguiendo los lineamientos establecidos en el Manual de Entrenamiento. Dicha certificación es informada y avalada por cada funcionario previo a la ejecución de las tareas asignadas.

Este documento es también el medio utilizado por SIORI para indicar a cada uno de sus funcionarios, las actividades para las cuales está autorizado y puede realizar, así como sus obligaciones, responsabilidades, autoridad que le compete y posición en la línea de mando. Se emite una nueva carta de autorización, al asignarse una nueva tarea luego de demostrar la competencia técnica para su realización. Dicho registro está almacenado electrónicamente y disponible para el Equipo de Calidad en el Gestor Documental.

6.1.5 En SIORI se cuenta con procedimientos para la selección, formación y autorización formal para realizar las funciones correspondientes al procesamiento criminalístico de sitios de suceso. Lo anterior fue expuesto en los apartados 6.1.3 y 6.1.4 de este Manual y sigue los lineamientos del procedimiento Manual de Entrenamiento - ME-DICR-053-01 del personal de SIORI.

6.1.5.1 El adecuado desempeño de las labores de inspección de SIORI acreditadas en el Sistema de Gestión de Calidad se monitorea:

- Asegurando la realización satisfactoria de al menos una Prueba de Aptitud intralaboratorial (interna) o un medio alternativo de comparación aprobado de todo el personal competente para cada disciplina criminalística antes de que se conceda la acreditación en esa disciplina, lo anterior de acuerdo al procedimiento de Pruebas de Aptitud PR-DICR-053-04.
- Asegurando la realización satisfactoria de al menos una Prueba de Aptitud o un medio alternativo aprobado de comparación interlaboratorial (externa) para cada disciplina acreditada por año calendario.

6.1.5.2 El desempeño de todo el personal criminalístico es monitoreado de acuerdo al procedimiento de Pruebas de Aptitud PR-DICR-053-04 de tal forma que, todo el personal que realiza inspecciones y procesa sitios de suceso, debe completar satisfactoriamente al menos una Prueba de Aptitud, comparación intralaboratorio,

Este documento es propiedad intelectual de la Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios, queda totalmente prohibida su reproducción sin la autorización expresa del Equipo de Gestión de Calidad.

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024 Versión: 04	Código: MC-DICR-053-01 Página: 27	

comparación interlaboratorio o ensayo de aptitud por año calendario por cada disciplina acreditada en el cual la persona está autorizada para realizar trabajo.

En caso de que las opciones anteriores no estén disponibles o no sean apropiadas, el monitoreo del desempeño se hace basado en la observación realizada en las Revisiones Técnicas realizadas por parte de los Líderes Técnicos o la Jefatura.

6.1.5.3 El monitoreo no abarca todos los aspectos del trabajo realizado cada vez que se hace, pero el conjunto de evaluaciones realizadas incluye la totalidad de los elementos que conforman el trabajo. El proceso de monitoreo del desempeño por comparación intralaboratorio, comparación interlaboratorio, ensayos de aptitud o pruebas basadas en observación como mínimo debe:

- a Asegurar que los resultados no sean conocidos ni estén fácilmente disponibles para el participante objeto del monitoreo; para ello los procesos de evaluación son definidos en coordinación entre los Líderes Técnicos como evaluadores, la jefatura y el Gestor de Calidad sin que la documentación sea pública.
- b Las evaluaciones deben seguir los procedimientos del SGC previamente aprobados y publicados en el Gestor Documental.
- c Establecer criterios para determinar la finalización satisfactoria antes de la actividad de monitoreo; para lo que cada prueba tiene previamente definidos los criterios de aprobación por parte de los Líderes Técnicos designados.
- d Requerir un mecanismo para asegurar la calidad de comparaciones intralaboratorio, comparaciones interlaboratorio y monitoreo basado en la observación antes de cada actividad. En este sentido, el Gestor de Calidad en coordinación con la Jefatura determina previamente la calidad de las comparaciones a realizar, y
- e requerir la notificación a ANAB dentro de los 30 días cuando no se alcance el resultado esperado durante cualquier actividad de monitoreo.

6.1.5.4 El monitoreo de acuerdo al procedimiento de Pruebas de Aptitud - PR-DICR-053-04 se desarrolla conforme los aspectos que se deban evaluar para cada uno de los funcionarios, con este monitoreo se logra:

Este documento es propiedad intelectual de la Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios, queda totalmente prohibida su reproducción sin la autorización expresa del Equipo de Gestión de Calidad.

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024	Código: MC-DICR-053-01	
	Versión: 04	Página: 28	

a)- Demostrar conformidad con los requisitos establecidos en el apartado 6.1.5.1.b) y 6.1.5.2; y

b)- Asegurar la inclusión de una muestra representativa de los componentes / parámetros / equipos y tecnologías dentro de cada disciplina en el alcance de la acreditación, para esto existe una coordinación entre el Gestor de Calidad y la Jefatura, en el desarrollo del plan.

6.1.5.5 Para satisfacer los requisitos de Pruebas de Aptitud en cláusulas 6.1.6.1.a) y b), SIORI se asegura de:

a)- Utilizar proveedores de Pruebas de Aptitud que estén acreditados según la norma ISO/IEC 17043 por un organismo de acreditación que sea signatario del ILAC, acuerdo de reconocimiento mutuo (MRA) y que abarque en su alcance de acreditación la(s) prueba(s) de aptitud aplicable(s); o

b)- presentar los resultados al proveedor del ensayo de aptitud en la fecha determinada por el proveedor del ensayo o antes; y

c)- autorizar al proveedor del ensayo de aptitud a divulgar los resultados del ensayo a ANAB; o

d)- ganar la aprobación de ANAB para un medio alternativo de comparación interlaboratorio (FM 3041 Alternative Proficiency Test Request Form).

6.1.5.6 En SIORI se mantienen los siguientes registros para todas las comparaciones intralaboratorio, comparaciones interlaboratorio, ensayos de aptitud y monitoreo basado en la observación, a través del procedimiento de Pruebas de Aptitud – PR-DICR-053-04 que incluye:

a)- disciplina(s) monitoreada(s);

b)- diseño de la actividad de monitoreo;

c)- resultados esperados;

d)- ubicación, cuando se asocie más de una ubicación a un único certificado de acreditación;

e)- registros enviados al proveedor de ensayos de aptitud, cuando sea aplicable;

Este documento es propiedad intelectual de la Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios, queda totalmente prohibida su reproducción sin la autorización expresa del Equipo de Gestión de Calidad.

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024 Versión: 04	Código: MC-DICR-053-01 Página: 29	

- f)- registros técnicos apropiados;
- g)- evaluación de resultados y medidas tomadas para resultados inesperados; y
- h)- retroalimentación sobre el rendimiento individual proporcionado al participante.

6.1.6 El “Manual de Entrenamiento” establece el proceso para el entrenamiento y competencia del personal, la coordinación de planes de re-entrenamiento y la elaboración de un plan de capacitación continua, así como la supervisión del personal y de la evaluación periódica y mantenimiento de su competencia.

El manual de entrenamiento contempla las distintas etapas que se requieren para que el personal adquiera y mantenga su competencia (periodos de inducción, acompañamiento bajo la tutela de personal experimentado y formación continua). Además, contemplan aspectos relacionados con la comprensión de la tecnología que se utiliza para realizar las inspecciones que se llevan a cabo en SIORI.

Las etapas de formación de un funcionario establecidas en el SGC son:

- a)- Periodo de inducción, donde se brinda información básica de la sección, los procesos que se realizan y como llevarlos a cabo. (Como se indicó en el apartado: ANAB 6.1.3.1)
- b)- Un periodo de trabajo con mentores y seguimiento constante. Al trabajo del personal de nuevo ingreso se le realiza un proceso de supervisión intensivo de forma inicial, con el fin de verificar que cada uno de los procesos que realiza se ajuste a los criterios técnicos, se brinda retroalimentación, de ser necesario se indican modificaciones en el contenido de sus resultados, este seguimiento se mantiene el tiempo necesario a criterio del Gestor de Calidad y la Jefatura.
- c)- Capacitación continua para mantener el nivel de actualización tecnológica en los funcionarios; una vez lograda la competencia en el puesto, se van adquiriendo capacidades para cumplir otros puestos similares. Lo anterior, para facilitar los procesos de sustitución y rotación de puestos, así como brindar nuevas opciones de capacitación para ampliar los conocimientos tecnológicos y técnicos relacionados con la función que se desempeña, coordinando con instancias de capacitación internas o externas.

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024 Versión: 04	Código: MC-DICR-053-01 Página: 30	

6.1.6.1 En el “Manual de Entrenamiento” se establecen las pautas de la elaboración de la inducción en función de las labores que se realizan y estas incluyen:

- a)- El conocimiento, las destrezas y las habilidades necesarias para realizar el trabajo;
- b)- Conocimiento general de la disciplina forense;
- c)- La aplicación de prácticas éticas forenses;
- d)- Conocimientos en derecho penal y civil y competencia para testimonio
- e)- Disposiciones para el re-entrenamiento;
- f)- Disposiciones para el mantenimiento de las habilidades y los conocimientos técnicos
- g)- Criterios para un rendimiento aceptable.

6.1.7 La Jefatura de Sección en conjunto con el Equipo de Gestión de Calidad se encargan de evaluar las credenciales del personal a su cargo (currículum, capacitación recibida, experiencia, resultados de la supervisión, etc.) con el fin de determinar en cuales unidades del Manual de Entrenamiento deben ser capacitadas dichas personas. Además, aún cuando se haya completado todo el Manual de Entrenamiento, la persona siempre deberá demostrar la competencia técnica respectiva antes de proceder a realizar inspecciones de manera independiente. Esta capacitación debe tomar en cuenta tanto la formación para cumplir los requisitos del “Manual de Puestos del Poder Judicial”, como para repasar los conocimientos ya adquiridos y actualizar aspectos nuevos aplicables al campo de trabajo.

6.1.8 En todo momento se cuenta en la sección con personal competente y con la debida experiencia para supervisar las actividades que llevan a cabo los criminalistas, la supervisión puede realizarse a través de la observación o por la revisión de formularios, informes o informes de resultados o solicitudes de dictamen criminalístico. Como resultado se pueden determinar necesidades de formación para el personal o se realiza la devolución y solicitud de corrección de documentos puntuales.

La supervisión que se ejerce sobre el personal puede incluir una combinación de técnicas, tales como observaciones de campo *in situ*, revisiones de informes, inspecciones simuladas y otras técnicas para evaluar el desempeño y dependerá de la naturaleza de las actividades de inspección. SIORI aplica conforme los lineamientos institucionales, el ejercicio anual de la evaluación de desempeño a todo el personal.

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024 Versión: 04	Código: MC-DICR-053-01 Página: 31	

6.1.9 Los Líderes Técnicos supervisan las labores realizadas por todo el personal criminalista, principalmente al personal en formación por medio de observación directa principalmente y a través de las Revisiones Técnicas las cuales se anotan en el Control de Revisiones Técnicas (RE-DICR-SIORI-28) y cuya documentación se guarda en la carpeta digital denominada Registro de Revisiones Técnicas (RE-DICR-SIORI-25). Durante los fines de semana y feriados se cuenta con los Jefes y Jefas de Servicio que supervisan la labor realizada por el personal. Cuando se realizan observaciones *in situ* se procura interrumpir lo menos posible las inspecciones especialmente en las áreas donde se atienden personas usuarias.

6.1.10 La sección mantiene registros detallados de la supervisión, educación, formación, capacitación, conocimiento técnico, destrezas, experiencia, evaluaciones realizadas y la autorización de realizar actividades para cada miembro del personal criminalístico.

6.1.11 El personal de SIORI no recibe ninguna remuneración externa o distinta a la propia de su puesto que influya en el resultado emitido.

6.1.12 El personal de SIORI realiza sus labores de manera objetiva, imparcial y con independencia. Además, debe cumplir con los lineamientos establecidos por el “Código de Ética del OIJ” donde se establece que el mismo debe ser imparcial al realizar sus funciones. Además, cada funcionario de la sección debe respetar el Código de Ética del colegio profesional al que debe estar inscrito, cuando sea requisito para ejercer su puesto.

En el Código de Ética institucional se incluye los temas de ética laboral, confidencialidad, imparcialidad, seguridad personal, relación con otros miembros de la organización, así como aspectos relacionados con la buena conducta del personal y en la Ley Orgánica del OIJ se establecen las sanciones disciplinarias en caso de que se presente una falta relacionada con estos temas.

6.1.13 Tanto el personal de SIORI como de otras secciones que intervienen en los procesos de inspección, mantienen la confidencialidad sobre la información generada durante las inspecciones y procesamientos criminalísticos, tal y como fue indicado en el apartado 4.2 del presente Manual y según el “Código de Ética del OIJ”. De la misma forma, se solicita al personal de otras secciones del OIJ o instituciones del Estado, que mantengan compromisos de confidencialidad, excepto para aspectos que exija la ley.

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024 Versión: 04	Código: MC-DICR-053-01 Página: 32	

6.2 INSTALACIONES Y EQUIPOS

6.2.1 La Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios, cuenta con las instalaciones y los equipos técnicos y tecnológicos suficientes, adecuados y disponibles para realizar el correcto procesamiento criminalístico, de manera competente y segura.

La planta física principal de SIORI se localiza en el primer piso del edificio del OIJ, en la provincia de San José, cuyas áreas se encuentran rotuladas para su plena identificación de la siguiente manera: Oficina de Recepción, Área Administrativa, Jefatura, Sub-Jefatura, Jefatura de Servicio, Oficina del Equipo de Gestión de Calidad, Bodegas y comedor. Además, cuenta con un salón principal en el que se distribuyen los cubículos de trabajo para los criminalistas, así como un Área de Trabajo con una mesa de trabajo y varios muebles abastecidos con suministros y equipos que permiten realizar las diferentes funciones correctamente.

La sección cuenta con instrumentos de medición, fotografía, reactivos físicos, lámparas de luz forense, equipos de iluminación artificial, software, equipo policial, entre otros que permiten el buen desempeño en las labores de procesamiento del sitio de suceso.

Como parte de los equipos necesarios para las labores, se cuenta con una flotilla de trece (13) vehículos, de los cuales diez de ellos son de doble tracción, lo que permite el traslado del personal y otros equipos a lugares de difícil acceso, cuando se requieren los servicios de SIORI.

6.2.2 La Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios cuenta con dos ingresos controlados y limitados a las áreas donde se encuentra el personal criminalístico, así como los equipos y las bodegas de almacenamiento de los documentos e indicios que se recolectan o decomisan, lo que garantiza su protección, conservación, preservación, identidad e integridad, lo cual está regulado en procedimientos normados. Por medio del sistema de control de acceso se restringe la entrada de personal no autorizado a las áreas antes descritas y por medio del registro físico en la recepción se puede identificar a las personas que entran y el momento del ingreso a las distintas áreas de la sección.

Todas las pautas definidas para el control de entrada de los usuarios a las instalaciones de SIORI se definen a través del "Procedimiento de Atención en la Recepción de SIORI - PR-DICR-053-03".

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024 Versión: 04	Código: MC-DICR-053-01 Página: 33	

El acceso tanto de los funcionarios como de los usuarios al edificio del OIJ, es controlado por el personal del Departamento de Seguridad del Poder Judicial. Para el ingreso de los funcionarios de SIORI al interior de las instalaciones de la sección se mantiene un registro físico denominado “Libro de Asistencia” en el que todo el personal que ingrese a laborar debe anotar su nombre completo, hora de ingreso y firma.

Además del personal de la sección, también ingresan funcionarios de otras dependencias del OIJ o personas usuarias a las instalaciones, las que deben ser registradas por el personal de recepción y algunas de ellas, por condiciones particulares deben ser custodiadas por un funcionario que debe acompañarlo hasta la oficina donde se dirige y luego de la atención debe ser trasladado por ese mismo u otro funcionario hasta abandonar las instalaciones de SIORI.

En cuanto a la utilización de los equipos especializados con número de patrimonio como detectores de metales y luces forenses, se cuenta con un sistema digital denominado SISCOA que permite controlar las personas que utilizaron estos equipos para una adecuada trazabilidad; además estas personas deben contar con la autorización para su uso por medio de la Carta de Autorización de Funciones.

6.2.3 La Jefatura de sección o la persona que esta designe, se encarga de coordinar el mantenimiento de las instalaciones y equipos donde labora el personal criminalista. Se brinda mantenimiento periódico de las instalaciones para asegurar su continua adecuación y en caso de detectarse un aspecto a mejorar este es coordinado con el Departamento de Servicios Generales del Poder Judicial. Se mantiene un presupuesto anual para compra y mantenimiento de equipos para estos fines y por medio de la Sección de Transportes del OIJ se realiza el mantenimiento de los vehículos.

Los equipos y los programas computarizados (“software”) usados para las inspecciones y procesamientos criminalísticos, se mantienen de acuerdo con los requerimientos establecidos en los procedimientos para los diferentes tipos de estudios realizados. Todo lo relativo a programas computarizados se encuentra a cargo y se coordina con de la Dirección de Tecnología de la Información del Poder Judicial.

Además se cuenta con el Procedimiento para el Almacenamiento y Control de Activos e Insumos (PR-DICR-053-08) y el Procedimiento para Equipos Defectuosos (PR-DICR-053-11) que regulan lo relacionado a almacenamiento y control de los equipos con los que cuenta la sección.

Este documento es propiedad intelectual de la Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios, queda totalmente prohibida su reproducción sin la autorización expresa del Equipo de Gestión de Calidad.

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024 Versión: 04	Código: MC-DICR-053-01 Página: 34	

6.2.3.1 En la Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios se recolectan y reciben indicios que requieren condiciones de humedad y temperatura mínimas, para lo cual en la Bodega de Indicios se cuenta con una cámara de refrigeración, con un indicador de temperatura digital en la puerta, el cual se programa para activar una alarma en caso de que en el interior sobre pase la temperatura máxima requerida para la conservación.

La cámara de refrigeración no requiere una calibración precisa o exacta para mantener las condiciones necesarias para la adecuada conservación de los indicios. La temperatura ideal para la conservación de los indicios se encuentra en un rango recomendado entre los 02 a 08 grados Celsius. El control y registro del monitoreo a la cámara se regula en el Procedimiento de Bodega de Indicios - PR-DICR-053-02.

6.2.4 La Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios cuenta con equipos tecnológicos y de medición como navegadores GPS, medidores láser, cintas métricas y odómetros, que son identificados mediante el número de patrimonio (“PJ”) o número de identificación, estos equipos no tienen una influencia significativa en los resultados de las inspecciones realizadas. La influencia de dichos equipos es relativa o mínima, ya que los resultados o mediciones realizadas no requieren ser exactas o precisas, dejando un margen de error aceptable para cada equipo, sin embargo son verificados mediante comprobaciones periódicas.

6.2.4.1 *“Reactivos preparados deben ser etiquetados con la identidad del reactivo y la fecha de preparación o el número de lote. Registros se deben conservar identificando quien preparó el reactivo y los componentes utilizados en la preparación”.* **Este punto no aplica en SIORI debido a que no se preparan reactivos.**

6.2.5 Los equipos citados en el punto 6.2.4 son regulados conforme se describe en el Procedimiento de Comprobación de Equipos de Medición PR-DICR-053-22 en el que además se establece el mantenimiento y control correspondiente para cada uno.

6.2.6 La Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios no cuenta con un programa general de calibración, por cuanto no tiene equipos de medición que tengan influencia significativa en los resultados de la inspección. Los equipos de medición únicamente deben ser verificados mediante comprobaciones periódicas antes de su uso, conforme se describe en el Procedimiento de Comprobación de Equipos de Medición PR-DICR-053-22 en el que se definen los rangos de medición necesarios.

Este documento es propiedad intelectual de la Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios, queda totalmente prohibida su reproducción sin la autorización expresa del Equipo de Gestión de Calidad.

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024 Versión: 04	Código: MC-DICR-053-01 Página: 35	

6.2.6.1 *“La precisión de medición y el rango necesarios para los equipos de medición que tengan una influencia significativa en los resultados de la inspección se debe definir”. Este punto no aplica en SIORI debido a que los equipos de medición no tienen una influencia significativa.*

6.2.6.2 *“El programa de calibración del equipo debe incluir:*

- a) una lista de los equipos que requieren calibración*
- b) especificaciones para el laboratorio de calibración*
- c) requisitos especificados para la calibración*
- d) el intervalo de calibración*

Este punto no aplica en SIORI debido a que los equipos de medición no tienen una influencia significativa.

6.2.7 La Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios no cuenta con un programa general de calibración, por cuanto no tiene equipos de medición que requieran calibración. No obstante, en el Procedimiento de Comprobación de Equipos de Medición PR-DICR-053-22 se establece el proceso de revisión o comprobación para cada equipo de medición.

6.2.7.1 *“El organismo de inspección deberá establecer y conservar la trazabilidad metrológica de sus resultados de medición, utilizando productos y servicios de los proveedores de servicios de calibración externos para equipos de medición y/o patrones de referencia (ver también ISO/IEC 17020:2012 6.2.10) que son:*

- a) un Instituto Nacional de Metrología que sea signatario de la BIPM2 – Acuerdo de Reconocimiento Mutuo CIPM con la calibración del equipo de medición y/o el patrón de referencia a adquirir o del material de referencia certificado a adquirir en el Apéndice C de la base de datos de comparaciones claves BIPM (KCDB)3; o*
- b) un proveedor de servicios acreditado a la norma ISO/IEC 17025 por un organismo acreditador signatario del Acuerdo de Reconocimiento Mutuo de ILAC, con la calibración del equipo de medición y/o patrón de referencia que se adquirirá listado en el alcance de acreditación; o*
- c) un productor de material de referencia acreditado que está acreditado a ISO 170344, por un organismo acreditador signatario de un acuerdo de reconocimiento mutuo o multilateral en una cooperación regional de acreditación reconocida por ILAC o el Acuerdo de Reconocimiento Mutuo ILAC, con un alcance de acreditación que cubra el material de referencia certificado a adquirir”.*

Este punto no aplica en SIORI debido a que los equipos de medición no tienen una influencia significativa.

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024 Versión: 04	Código: MC-DICR-053-01 Página: 36	

6.2.7.2 *En situaciones en las que un proveedor que cumpla con 6.2.7.1 no está disponible, la competencia, capacidad, y la trazabilidad metrológica del proveedor y el producto o el servicio externo que se esté comprando se confirmará. Evidencia objetiva de la confirmación debe estar disponible para su revisión.*

Este punto no aplica en SIORI debido a que los equipos de medición no tienen una influencia significativa.

6.2.7.3 *Con el fin de establecer la trazabilidad de una medición, un organismo de inspección acreditado puede calibrar su propio equipo que soporte un parámetro acreditado en el alcance si se cumplen los requisitos relacionados en la norma ISO/IEC 17025 y en este documento:*

- a) la calibración y cualquier comprobación del estado de calibración se debe efectuar por personal debidamente capacitado, que hayan realizado un examen de competencia, y son autorizados;*
- b) el método de calibración debe ser validado o verificado antes de su uso;*
- c) los materiales de referencia certificados o instrumentos de medición utilizados en el método de calibración deben ser trazables con incertidumbres de medición apropiadas;*
- d) la calibración se debe efectuar en un ambiente adecuado;*
- e) se deben establecer y conservar registros de la calibración;*
- f) el organismo de inspección debe tener y aplicar un procedimiento para calcular la incertidumbre de medición para cada calibración de equipo que realice;*
- g) una revisión técnica de los registros de la calibración, incluyendo las transferencias de datos y los cálculos, debe ser completada por un individuo que no sea la persona(s) que realizó el trabajo.*

Este punto no aplica en SIORI debido a que los equipos de medición no tienen una influencia significativa.

6.2.8 La Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios cuenta con patrones de referencia para realizar la verificación de los equipos de medición que lo requieran. Estos patrones fueron establecidos por parte de la Sección de Ingeniería Forense del OIJ, con mediciones realizadas con equipos calibrados certificados.

6.2.9 En la Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios, los equipos de medición se someten a comprobaciones internas periódicas conforme se establece en Procedimiento de Comprobación de Equipos de Medición PR-DICR-053-22

6.2.10 En SIORI no se cuenta con materiales de referencia, al no contar con equipos que requieran calibración. Sin embargo se cuenta con patrones de referencia utilizados para realizar las verificaciones de los equipos.

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024	Código: MC-DICR-053-01	
Versión: 04	Página: 37		

6.2.11 Los diferentes insumos utilizados para las actividades de inspección y procesamiento criminalístico, se han documentado en varios procedimientos que describen a continuación:

a)- En SIORI se cuenta con el “Procedimiento de Compras - PR-DICR-053-05” en el que se establecen los mecanismos para la selección y aprobación de proveedores calificados. En relación con la compra de equipo, instrumentos, suministros y servicios, SIORI pertenece al OIJ que a su vez se encuentra adscrita al Poder Judicial, por tanto, todos los procesos de contratación se tramitan y ejecutan por medio de la Administración del OIJ y la Proveeduría del Poder Judicial, según lo regulado por la Ley de Contratación Administrativa No. 7494 del 02 de mayo de 1995.

Al tratarse de un organismo gubernamental y ser SIORI una sección que no ejecuta sus propios procesos de compra, no puede aplicarse un esquema de selección y evaluación de proveedores; sin embargo, existen lineamientos en Administración Pública que definen los criterios para que un proveedor esté activo, además se tienen definidos los lineamientos ante incumplimientos y reclamos al proveedor que son los que pueden culminar con la separación de un proveedor de la lista de oferentes.

b)- La verificación de entrada de bienes y servicios: en el “Procedimiento para el Almacenamiento y Control de Activos e Insumos - PR-DICR-053-08” se establece el mecanismo para la verificación e inspección del cumplimiento de los requisitos establecidos a los bienes, servicios, suministros, etc., los cuales son revisados cuando estos son entregados por el proveedor. Como producto de la verificación se procede a firmar un documento digital de la Administración del OIJ en la que consta la recepción de bienes y servicios producto de contrataciones del Poder Judicial. En el procedimiento citado anteriormente también se establecen las acciones a tomar en el caso del no cumplimiento de los requisitos establecidos dejándose como registros los señalados en dicho procedimiento.

c)- Las instalaciones y condiciones de almacenamiento para los insumos establecen las condiciones de almacenamiento adecuadas para garantizar que una vez recibidos a conformidad, los materiales puedan conservarse en las condiciones necesarias para no afectar los procesos en los que van a ser utilizados, además, se cuenta con un responsable de su control y entrega.

6.2.12 Las condiciones de almacenamiento de los insumos son monitoreados periódicamente por el Equipo de Logística con el fin de verificar la condición de estos, prevenir la pérdida por deterioro, contaminación o vencimiento, así como para mantener la integridad

Este documento es propiedad intelectual de la Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios, queda totalmente prohibida su reproducción sin la autorización expresa del Equipo de Gestión de Calidad.

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024	Código: MC-DICR-053-01	
	Versión: 04	Página: 38	

durante el tiempo que permanecen almacenados en las bodegas de suministros. Todo lo anterior de acuerdo con el Procedimiento para el almacenamiento y control de activos e insumos - PR-DICR-053-08.

6.2.13 La Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios utiliza computadoras para la confección de los informes, formularios de inspección y otros documentos, estos equipos presentan las siguientes características:

a)- Se utilizan programas informáticos básicos, adecuados para la elaboración de los documentos como lo son LibreOffice 6.3 y Microsoft Office. Además se cuentan con sistemas para control de activos como el SISCOA y para las investigaciones llevadas como el ECU que son de acceso restringido con contraseñas para cada perfil de las personas del personal policial y administrativo.

b)- Se da mantenimiento al hardware y software: Para asegurar la integridad y seguridad de los datos así como la confiabilidad y confidencialidad de los resultados obtenidos de la atención de los casos donde se emplean equipos informáticos o automatizados, se considera la protección de datos por medio de las prácticas de copias de seguridad, protección de virus y protección de contraseñas, entre otros, las cuales se realizan bajo la supervisión y control de la Unidad Tecnológica Informática (UTI) del OIJ.

c)- En el Poder Judicial existe un programa de sustitución de equipos de cómputo que permite renovar la totalidad de las computadoras al menos cada 5 años además de mantener un servicio de mantenimiento constante sobre los equipos de los funcionarios. Por lo que, ante cualquier necesidad de mantenimiento sobre el hardware, se genera un reporte que puede ser atendido por el área de soporte informático o cuando corresponda por la empresa proveedora de los equipos de cómputo.

Cada equipo es identificado de forma única. Este número de identificación es único y se realiza por medio de una etiqueta o con un número de patrimonio del Poder Judicial además de un código QR, denominada No. de Patrimonio. En caso de no tener un PJ asignado, se identificará por el número de serie.

6.2.14 En SIORI, los equipos que presentan algún daño, desperfecto o defecto considerable que potencialmente influya sobre los resultados de los procesos realizados, es marcado (rotulado) como “Fuera de Servicio” y cuando es posible se retira del alcance del personal de inspección; se notifica al proveedor para que haga la revisión respectiva y poder

Este documento es propiedad intelectual de la Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios, queda totalmente prohibida su reproducción sin la autorización expresa del Equipo de Gestión de Calidad.

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024	Código: MC-DICR-053-01	
Versión: 04	Página: 39		

determinar si es posible volver a incluir el equipo en el proceso o ejecutar la garantía si aún está vigente. Lo anterior se establece el “Procedimiento para Equipos defectuosos - PR-DICR-053-11”.

6.2.15 Se mantiene un registro de los equipos a nivel interno de la sección denominado “Inventario de Equipos de SIORI”, además por medio del SISCOA de la OPO, se tiene control de la asignación de los equipos al personal. A través del Inventario de equipos SIORI se mantiene la identificación de cada equipo, también se registra el número de patrimonio, número de serie, fabricante y otros aspectos necesarios.

Cualquier daño, mal funcionamiento, modificación o reparación del equipo debe indicarse en el “Expediente del artículo” como lo establece el “Procedimiento para Equipos Defectuosos - PR-DICR-053-11”.

En general, del equipo incluido en el “Inventario de equipos SIORI” existe una carpeta electrónica donde se mantienen registros de trabajos de mantenimiento y todo trabajo realizado sobre el equipo para contar con un historial no solo de los eventos sino también de todo registro relacionado con dichos equipos, lo anterior según el “Procedimiento para Equipos Defectuosos - PR-DICR-053-11”.


6.2.15.1 *“Las colecciones de referencia deben tener cada entrada en la colección documentada, identificada inequívocamente, y manejada adecuadamente para proteger la(s) característica(s) de interés”.* **Este punto no aplica en SIORI**

6.3 **Subcontratación:** en SIORI no se subcontratan proveedores para las actividades de inspección que se llevan cabo.

7 REQUISITOS DE LOS PROCESOS

7.1 Métodos y procedimientos de Inspección:

7.1.1 Las inspecciones y procesamientos criminalísticos realizados en SIORI, son llevados a cabo mediante la utilización de procedimientos de inspección definidos en el Sistema de Gestión de Calidad. Un elemento esencial para asegurar la calidad en las diferentes actividades, es la documentación de las metodologías utilizadas para los procedimientos

 OIJ <small>ORGANISMO DE INVESTIGACIÓN JUDICIAL D.J. Investigación y Ciencia a su Servicio</small>	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024	Código: MC-DICR-053-01	
Versión: 04	Página: 40		

realizados, estas metodologías deben ser validadas y aprobadas por el Equipo de Gestión de calidad. En estos procedimientos se indican los aspectos relacionados a los equipos, materiales, así como la descripción de los pasos a seguir para un adecuado abordaje y procesamiento general de los sitios de suceso, aspectos de recolección y manejo de indicios, utilización de controles, informes, medidas de seguridad y salud ocupacional requeridas al realizar el procedimiento.

Las indicaciones para la elaboración de estos procedimientos se encuentran en el Procedimiento para la Elaboración de Documentos - PR-DICR-053-01”.

El personal criminalístico de SIORI, debe realizar las inspecciones y procesamiento de sitios de suceso, basados en los procedimientos técnicos específicos desarrollados para tales efectos; por lo que no se admiten otros métodos de inspección.

Los servicios criminalísticos que brinda SIORI están disponibles en el “Manual homologado de servicios DCF-DML-SIORI” de forma que cada servicio se incluye en dicho listado, una vez que se obtienen resultados positivos de validación, antes de eso no se brindan los servicios.

En general, la validación de los servicios se realiza en consenso por el Equipo de Gestión de Calidad quienes realizan una evaluación de diferentes métodos a aplicar sobre un mismo tipo de caso para determinar cual es más adecuado.

7.1.2 En SIORI se cuenta con procedimientos para realizar las actividades de inspección y procesamiento criminalístico, así como de recolección de indicios. A la vez se cuenta con el “Manual homologado de servicios DCF-DML-SIORI” en el que se indican las técnicas correctas que se deben aplicar en las inspecciones que requieran esta técnica garantizando un resultado adecuado.

En el caso de los muestreos y estadísticas para la interpretación de los resultados y validación de métodos se realizan conforme el procedimiento de “Verificación y Validación de Métodos - PR-DICR-053-13”.

7.1.2.1 Las inspecciones y procesamientos criminalísticos que requieren un muestreo estadístico se realizan conforme el procedimiento de “Verificación y Validación de Métodos - PR-DICR-053-13” para generar un nivel de confianza aceptable.

Este documento es propiedad intelectual de la Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios, queda totalmente prohibida su reproducción sin la autorización expresa del Equipo de Gestión de Calidad.

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024	Código: MC-DICR-053-01	
	Versión: 04	Página: 41	

7.1.3 En los diferentes procedimientos se describe la forma estandarizada de realizar las inspecciones y procesamiento criminalístico de sitios de suceso. En general se hace uso de procedimientos normalizados para la realización de las labores criminalísticas y en caso de hacer uso de procedimientos no normalizados, estos deben estar plenamente documentados y avalados para su uso conforme los procedimientos de “Verificación y Validación de Métodos - PR-DICR-053-13”.

7.1.3.1 El Equipo de Gestión de Calidad de SIORI realizará la verificación de los métodos no normalizados de inspección y procesamiento criminalístico antes de aplicarlos formalmente en las labores oficiales, asegurando que se obtenga un resultado adecuado bajo los estándares de calidad requeridos. Se mantienen registros de la verificación de los métodos. Si el método es modificado por el organismo que lo publicó, la verificación se repite en la extensión necesaria.

7.1.3.2 El Equipo de Gestión de Calidad de SIORI validará los métodos no normalizados así como los métodos desarrollados por la entidad de inspección y los métodos normalizados utilizados fuera de su alcance previsto o modificados de otra forma.

7.1.3.2.1 El procedimiento “Verificación y Validación de Métodos - PR-DICR-053-13” incluye:

- a realizar un Plan de Validación
- b el análisis y la interpretación de los datos asociados;
- c establecer las observaciones o los datos y criterios de aceptación requeridos para reportar un resultado;
- d la identificación de limitaciones del método.

7.1.3.3 Cuando se realizan cambios a un método validado, la jefatura en coordinación con el Equipo de Gestión de Calidad, determina la influencia de estos cambios sobre los procesos y cuando se encuentre que estos afectan la validación inicial, se realiza una nueva validación del método, por ejemplo, los cambios en el análisis e interpretación de datos asociados de un método validado.

7.1.3.4 En SIORI se mantienen los registros de cada validación de métodos que realiza el Equipo de Gestión de Calidad según se indica en el procedimiento de Verificación y Validación de Métodos PR-DICR-053-13.

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024 Versión: 04	Código: MC-DICR-053-01 Página: 42	

7.1.3.5 *“Todos los métodos de inspección que impliquen la comparación de una muestra desconocida a una muestra conocida con el fin de asociar la fuente deben requerir la evaluación de los ítems desconocidos para identificar las características adecuadas para la comparación antes de hacer la comparación con uno o más ítems conocidos”. Este punto no aplica en SIORI.*

7.1.3.6 *“La incertidumbre de medición se debe evaluar, o estimar cuando proceda, para todos los resultados cuantitativos informados”. Este punto no aplica en SIORI.*

7.1.3.6.1 *“El método de análisis para la evaluación de incertidumbre de medición debe:*

- a) *requerir que el dispositivo o instrumento de medición específico utilizado para un resultado informado haya sido incluido o evaluado contra la estimación de la incertidumbre de medición para dicho método;*
- b) *incluir el proceso de redondeo de la incertidumbre expandida;*
- c) *requerir la probabilidad de cobertura de la incertidumbre expandida a ser un mínimo de 95.45% (a menudo referido como aproximadamente 95%); y*
- d) *especificar la programación para revisar y/o recalcular la incertidumbre de medición.”*


Este punto no aplica en SIORI.

7.1.3.6.2 *“Se deben conservar los siguientes registros para cada evaluación y estimación de la incertidumbre de medición:*

- a) *declaración en la que se defina el mensurando;*
- b) *declaración de cómo se establece la trazabilidad para la medición;*
- c) *el equipo (p.ej., dispositivo[s] de medición) utilizado;*
- d) *todos los componentes de incertidumbre considerados;*
- e) *todos los componentes de la incertidumbre significativos y cómo fueron evaluados;*
- f) *datos utilizados para estimar la repetibilidad, la precisión intermedia y/o la reproducibilidad;*
- g) *todos los cálculos realizados; y*
- h) *la incertidumbre estándar combinada, el factor de cobertura, la probabilidad de cobertura y la incertidumbre expandida resultante.”*

Este punto no aplica en SIORI.

7.1.4 Todos las normas, procedimientos escritos, manuales, formularios e instructivos y datos de referencia relevantes, se mantienen actualizados y se encuentran disponibles en el Gestor Documental de la red interna de la sección, en una carpeta digital denominada “Documentación SGC - SIORI”, archivo al que el personal de la sección tiene acceso y se encuentra capacitado

 OIJ <small>ORGANISMO DE INVESTIGACIÓN JUDICIAL D.J. Investigación y Ciencia a su Servicio</small>	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024	Código: MC-DICR-053-01	
Versión: 04	Página: 43		

para su uso. Así mismo los registros de control, con datos confidenciales, como resultados de pruebas, atestados, no conformidades, se encuentran en una carpeta restringida denominada “Documentos SGC – Administrativo”, a la que únicamente el Equipo de Calidad y Jefatura cuentan con acceso.

7.1.5 El documento establecido para solicitar la realización de un servicio a SIORI es el formulario “Solicitud de Servicios de SIORI”, que establece la responsabilidad entre SIORI y la autoridad solicitante. Cuando se recibe dicha solicitud, se debe generar en el sistema ECU, un control electrónico, por medio de un número de caso para dar seguimiento al mismo hasta su despacho. El control de casos permite:

- a)- Que se valore cada solicitud para verificar que está dentro del área policial o técnica criminalística respectiva y que SIORI cuenta con los recursos para cumplir con lo solicitado (instalaciones, equipos, documentación de referencia, procedimientos y recurso humano) por parte de la Autoridad Judicial. En caso de duda o que se solicite un análisis que no se realiza, se comunica a la Autoridad Judicial las razones por las cuales no es posible realizar lo solicitado.
- b)- Asegurar que la solicitud y documentos enviados por parte de la Autoridad Judicial expresen claramente lo que se requiere valorar y que se entienden las condiciones para realizar la diligencia, de manera que se puedan brindar instrucciones no ambiguas al personal que realiza los trabajos requeridos. En el formulario “Solicitud de Servicios de SIORI”, se incluyen la información mínima requerida para una óptima atención de lo solicitado.
- c)- Que el trabajo indicado en el formulario “Solicitud de Servicios de SIORI” se desarrolla conforme a los controles establecidos por la oficina en las diferentes etapas del proceso, además como parte del Sistema de Calidad, se realizan una serie de evaluaciones por medio de auditorías internas, revisión por técnica de casos que pueden generar acciones correctivas.
- d)- Que se han cumplido los requisitos de lo solicitado mediante el uso de los procedimientos de atención de casos, donde se determina la labor realizada contra lo solicitado por la Autoridad Judicial en el formulario “Solicitud de Servicios de SIORI”.

7.1.5.1 En SIORI se aceptan órdenes de trabajo verbales en casos de excepción, por urgencia o con autorización de la jefatura. Esto se registra mediante la anotación de una novedad con toda la información posible relativa al caso en bitácora digital en el sistema ECU. Sin embargo,

Este documento es propiedad intelectual de la Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios, queda totalmente prohibida su reproducción sin la autorización expresa del Equipo de Gestión de Calidad.

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024 Versión: 04	Código: MC-DICR-053-01 Página: 44	

se solicitará al usuario que una vez vencida la urgencia, remita la solicitud formal mediante el formulario “Solicitud de Servicios de SIORI” o en su defecto un correo electrónico formal con la información del caso, del cual se adjuntará una copia al reporte o resultado generado que se remite a la autoridad solicitante.

7.1.5.2 *“El grado de las búsquedas en bases de datos (p.ej., dactiloscopia y balística) debe ser comunicado a los clientes y actualizado según sea necesario”.* **Este punto no aplica en SIORI.**

7.1.6 Cuando el personal de SIORI realiza la atención de un caso y utiliza información proporcionada por otra fuente o parte diferente a la que realiza la solicitud del servicio, se verifica de previo que la información sea atinente al caso en atención, así mismo se detalla y justifica en el reporte generado la utilización de dicha fuente.

Además, se verifica, en la medida de lo posible, que la fuente que los brindó sea confiable. Por ejemplo: durante el proceso de entrevista se puede obtener información que puede orientar el proceso de inspección, pero dicha información es verificada por la inspección realizada y confirmada por las conclusiones del proceso de inspección. Toda la información obtenida es recopilada y registrada en el reporte generado. Lo anterior se establece en el Procedimiento de Atención de Sitio de Suceso - PR-DICR-053-06.

7.1.7 La información, observaciones o datos obtenidos de las inspecciones se registran de manera inmediata, ya sea a través de registros físicos o en forma electrónica en los Formularios de Inspección o Informes así como en el sistema ECU para evitar la pérdida de información.

7.1.7.1 Salvo en circunstancias especiales que puedan existir en la inspección de un sitio de suceso, las observaciones o los datos obtenidos en el curso de las inspecciones siempre se registran en el momento en que se realizan mediante la confección en el lugar del Formulario de Inspección Ocular. En casos complejos como (homicidios, suicidios, hechos de tránsito), se realizan anotaciones en el lugar en el Formulario de Trabajo de Campo para su posterior transferencia al Informe digital correspondiente y al sistema ECU.

7.1.8 En general, se procura minimizar la transferencia de datos de registros físicos a los sistemas electrónicos, pero cuando los datos deben ser transferidos, son registrados y verificados por la jefatura que revisa el informe final. Los datos pueden incluir textos, datos digitales, croquis y todo lo que se transfiera de un lugar a otro donde se podrían introducir

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024	Código: MC-DICR-053-01	
Versión: 04	Página: 45		

errores. Lo anterior se regula en el Procedimiento de Revisiones Técnicas y Verificación de Resultados - PR-DICR-053-19.

7.1.8.1 Los datos que deban registrarse manualmente para ser transcritos en los sistemas electrónicos, son verificados por la jefatura que revisa el documento. Por ejemplo en el informe final respectivo, esto se indica señalando la identificación de la persona que realiza la verificación y la fecha en que se realiza la misma.


7.1.9 En SIORI se han desarrollado procedimientos para llevar a cabo las principales etapas de los procesos criminalísticos en la atención de los diferentes sitios de suceso. Las diferentes actividades que incluyen los procesos de inspección se realizan de manera segura, para ello se han diseñado tomando en cuenta la Guía de Buenas Prácticas de Seguridad e Higiene Ocupacional, realizada por el Sub-proceso de Salud Ocupacional de la Dirección de Gestión Humana del Poder Judicial, que brinda asesoría en la identificación y evaluación de riesgos laborales, con el fin de prevenir y mitigar la ocurrencia de accidentes y enfermedades del trabajo.

7.2 Tratamiento de los ítems de inspección

7.2.1 Los indicios u objetos encontrados en las inspecciones y procesamientos de sitios de suceso, son identificados y numerados de forma única, tal y como se indica en el procedimiento "Atención de Sitio de Suceso - PR-DICR-053-06". Así mismo cada caso o sitio que se atiende cuenta con un número único de causa y un número de caso interno asignado, que permite identificar los indicios de cada caso y de esta manera se evitan confusiones entre los indicios recolectados en diferentes sitios. Esta identificación única es mantenida durante el proceso y permanencia de los indicios en SIORI; así mismo este número único es utilizado en los registros y documentos relacionados al caso según se indica en el Procedimiento para el Trámite de Informes de Resultados y Control de la Información - PR-DICR-053-12.

7.2.1.1 Se cuenta con un registro de cadena de custodia mediante el Protocolo de Cadena de Custodia y la Boleta Única de Cadena de Custodia (F-712) desde el momento de la recolección de los indicios, hasta su entrega al DCF, otros despachos judiciales o su almacenamiento en caso de requerirse. Esto permite a SIORI demostrar la trazabilidad de los indicios desde que fueron encontrados y recolectados en el sitio del suceso hasta que se entregaron a cada despacho. En los registros se indica el número de causa, la descripción del indicio, el lugar, la fecha y la hora de recolección, la persona que realiza la entrega y la que recibe en las

Este documento es propiedad intelectual de la Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios, queda totalmente prohibida su reproducción sin la autorización expresa del Equipo de Gestión de Calidad.

 OIJ <small>ORGANISMO DE INVESTIGACIÓN JUDICIAL D.J. Investigación y Ciencia a su Servicio</small>	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024	Código: MC-DICR-053-01	
Versión: 04	Página: 46		

diferentes etapas del proceso, señala la hora y una firma de las personas intervinientes, que implica la ubicación del indicio según la persona responsable de custodiarlo.


7.2.2 Los indicios recolectados no cuentan con una preparación previa, por lo tanto, las personas criminalistas recolectan los indicios tal y como se encontraron en el sitio del suceso y los envían conforme se indica en el Manual Homologado de Servicios Forenses DCF-DML-SIORI, para análisis a los diferentes laboratorios o para su resguardo en los diferentes despachos judiciales.

7.2.3 Mediante la revisión de la Solicitud de Servicios de SIORI, se procede a determinar si cuenta con la información requerida para proceder a realizar la diligencia solicitada. En estas solicitudes pueden detectarse inconsistencias, incongruencias, ambigüedades o vacíos, los cuales son comunicados para ser subsanados; en caso de ser errores críticos se le solicita a la Autoridad Judicial respectiva para que proceda con la corrección y puede darse incluso hasta el rechazo de la solicitud.

7.2.4 En el procedimiento de “Atención de Sitio de Suceso - PR-DICR-053-06” y en el Manual Homologado de Servicios Forenses DCF-DML-SIORI existen disposiciones sobre la manipulación, identificación, conservación, transporte y almacenamiento de los indicios recolectados con el objetivo de evitar el deterioro, pérdida o daño de los indicios a ser remitidos a los diferentes despachos.

En SIORI se cuenta con una bodega de indicios y una cámara de refrigeración para el almacenamiento de los indicios recolectados en las diferentes actividades que realiza la sección. El funcionamiento de este espacio se encuentra regulado en el “Procedimiento para el Almacenamiento en la Bodega de Indicios - PR-DICR-053-02” donde se mencionan las condiciones de almacenamiento específicas requeridas para la preservación de los indicios; así como los aspectos generales requeridos para el ingreso a la bodega y las cámaras de refrigeración de indicios.

7.2.4.1 En SIORI todos los indicios recolectados se controlan según los lineamientos de los procedimientos “Atención de Sitio de Suceso - PR-DICR-053-06”, “Revisión, aprobación y devolución de indicios - PR-DICR-053-17”, “Almacenamiento en la Bodega de Indicios - PR-DICR-053-02” y en el Manual Homologado de Servicios Forenses DCF-DML-SIORI en los que se definen los siguientes aspectos:

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024	Código: MC-DICR-053-01	
Versión: 04	Página: 47		

a-) Están definidos los requisitos para la recolección, embalaje, sellado, lacrado, traslado y almacenamiento de los indicios con el fin de proteger su integridad mientras se encuentran bajo custodia de la oficina y hasta la entrega a los diferentes despachos.

b-) Se han determinado las medidas a tomar cuando se deben dejar indicios desatendidos. Durante el procesamiento de los sitios de suceso, si el personal criminalístico necesita alejarse por un corto periodo de tiempo (por ejemplo, un receso para ir al baño, alimentarse, hidratarse o atender una llamada urgente), se procede a solicitar a un compañero que vigile el indicio mientras se atiende la situación. Sin embargo, existen casos en lo que no es necesario aplicar ningún mecanismo al dejar desatendido un indicio debido a que las áreas de trabajo tienen acceso restringido y custodia por personal policial.

c-) Se exige el uso y seguimiento del Protocolo de Cadena de Custodia para:

- Todos los indicios que se recolectan y se tramitan en SIORI para ser remitidos al DCF.
- Los indicios o pertenencias que se resguardan para futuras entregas en otros despachos o terceras personas.
- Como mecanismo de cadena de custodia se utiliza la Boleta Única de Cadena en la que se detalla de manera precisa:
 - Las personas que entregan y reciben los indicios.
 - La descripción de los indicios que se transfieren.
 - El orden cronológico de las transferencias con fecha y hora de cada movimiento.
- Generalmente los indicios recolectados en los sitios de suceso se remiten de oficio al DCF o Archivo Criminal para su análisis correspondiente.
- Existen otro tipo de indicios que se recolectan y no aplica su remisión a los laboratorios por lo que se realizan comunicaciones con las autoridades judiciales (Dirección Funcional y operativa) sobre la forma de disponer los indicios recolectados, por lo general la Solicitud de Servicios ya incluye el criterio que autoriza o no la entrega o destrucción de estos.
- Existe la posibilidad de darle trazabilidad a un paquete de indicios o a indicios individuales, manteniendo el seguimiento electrónico en el Libro Digital de Inventario de Indicios, así como los Libros de Control de Indicios.

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024	Código: MC-DICR-053-01	
Versión: 04	Página: 48		

7.3 Registros de inspección

7.3.1 A través del Procedimiento para el Trámite de Informes de Resultados y Control de la Información - PR-DICR-053-12 se establecen los lineamientos para asegurar que se mantienen los registros (documentación) de cada caso en investigación y demostrar la efectividad de los procedimientos y diligencias realizadas. Lo anterior se realiza ya sea a través de registros manuales o digitales en los sistemas automatizados disponibles (ECU).

De cada procedimiento que se realiza en SIORI, se generan los registros o documentos que describen las actividades realizadas y los resultados, lo que garantiza que se cuenta con medios para demostrar los resultados de cada diligencia realizada.

7.3.1.1 En los documentos generados en la sección no se utilizan abreviaturas o símbolos específicos por lo que no se definen significados.

7.3.1.2 En el expediente o carpeta de cada caso específico, se mantienen recopilados todos los documentos o registros y/o la referencia a los mismos. Lo anterior permite llevar un registro coordinado para cada caso, así como la evaluación de la labor realizada, por ejemplo, por medio de la revisión de casos. De la misma forma permite identificar la persona que asume la responsabilidad de la diligencia y de la que emite el informe del caso, también se registra la persona que realiza el despacho y archivo de este.

El sistema de calidad de SIORI cuenta con una serie de registros y procedimientos diseñados de forma que otro profesional con el conocimiento, destrezas y habilidades necesarias pueda evaluar la inspección realizada (según consta en la “Carta de Autorización de Funciones”). Se ha establecido un sistema de revisión de casos que se aplica al azar a un porcentaje de las diligencias realizadas, de forma que se valoren los diferentes tipos de casos y las personas criminalistas que forman parte de SIORI, lo cual se establece en el procedimiento de “Procedimiento de Revisiones Técnicas y Verificación de Resultados - PR-DICR-053-19”.

7.3.1.3 Para la realización de las inspecciones y diligencias en SIORI, por lo general se cuenta con la documentación original con la información recabada en las diligencias realizadas y que a su vez fue la que el personal criminalístico utilizó para la confección de los formularios e informes. Esta documentación es escaneada siendo posible contar con una reproducción digital de la información original.

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024 Versión: 04	Código: MC-DICR-053-01 Página: 49	

En SIORI se hace uso de mecanismos de registro permanentes. En el caso de las fotografías, se mantienen sistemas de almacenamiento permanentes a través de respaldos en discos máster inalterados. La gran mayoría de la información es generada y almacenada a través de los sistemas automatizados que cuentan con medios de respaldo continuos. Todo documento recibido en físico o generado manualmente debe ser digitalizado (escaneado) para incluirlo en el archivo digital de la oficina así como en el número de caso asignado en el sistema ECU, de forma que cualquier consulta posterior que vaya a realizarse debe hacerse en primera instancia sobre el respaldo electrónico de cada caso atendido donde se mantienen todos los registros. El expediente físico por lo general es remitido al despacho solicitante del servicio realizado. Todo lo anterior según lo establecido en el Procedimiento para el Trámite de Informes de Resultados y Control de la Información - PR-DICR-053-12.

7.3.1.4 Cuando por razones justificadas se modifica un resultado u observación en algún informe o formulario ya despachado, se procede tal y como se indica en el Procedimiento para el Trámite de Informes de Resultados y Control de la Información - PR-DICR-053-12, conservándose siempre el dato o registro original. En el caso de los documentos relativos al Sistema de Calidad como el Manual de Calidad, procedimientos, especificaciones, diagramas de procesos y otros que se muestran a través del Gestor Documental; no se permite el realizar modificaciones manuales sobre los mismos, debe generarse una nueva versión y ser publicada para conocimiento del personal.

7.3.1.5 En caso de requerir realizar una corrección sobre un dato consignado en un Formulario de Inspección, Informe o Acta, se realiza un documento (Nota Aclaratoria) en el que se indica la corrección, aclaración o ampliación de la información correspondiente, así como la fecha, nombre completo y la firma de la persona que realiza el documento.

En cualquier corrección se mantiene la trazabilidad a la información original, si se trata de un registro electrónico que se ha subido al sistema por error, se debe subir la nota aclaratoria, pero manteniendo el original para poder evidenciar la información que previamente se había incluido.

7.3.1.6 En SIORI se cuenta con el procedimiento de "Procedimiento de Revisiones Técnicas y Verificación de Resultados - PR-DICR-053-19" que define los lineamientos para este fin. Esta verificación debe cumplir con lo siguiente:

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024	Código: MC-DICR-053-01	
	Versión: 04	Página: 50	

- a) Se realiza por personas competentes en el área específica en que se desenvuelven y se encuentran autorizadas para realizar la verificación o por un proveedor de servicios externo calificado para realizar la inspección.
- b) En cada verificación se genera un registro, por lo general como una anotación en el mismo formulario, indicando quien realizó la verificación, cuando se realizó y el resultado de la verificación, en caso de existir cualquier discrepancia u observación, se anota la resolución de esta. La verificación puede realizarse por dato o a un grupo de datos incluyendo una observación al grupo de datos verificados.
- c) Las verificaciones se registran mediante un registro en el que se anotan los puntos que abarca dicha evaluación.

7.3.1.7 En SIORI se cuenta con el procedimiento de “Procedimiento de Revisiones Técnicas y Verificación de Resultados - PR-DICR-053-19”, este procedimiento incluye los siguientes aspectos:

- a)- La persona que realiza la revisión técnica debe contar con la competencia antes de que pueda realizar la revisión técnica, esto se registra en el registro “Carta de Autorización de Funciones de SIORI”.
- b)- No se permite que una persona realice la revisión técnica de su propio trabajo.
- c)- Se ha definido en el procedimiento “Procedimiento de Revisión Técnica y Verificación de Resultados - PR-DICR-053-19” el criterio para determinar la cantidad de casos a someter a revisión técnica en cada disciplina.
- d)- A través del mismo procedimiento se han definido la metodología y la muestra para realizar el atestiguamiento en cada área.
- e)- Se definen los formatos y el control de los registros del proceso de revisión técnica
- f)- Las pautas para la evaluación de los resultados, de forma que estos sean exactos, debidamente calificados y respaldados por medio de registros físicos o electrónicos
- g) Verificar que estos métodos de revisión permitan garantizar la conformidad con los métodos y documentos de sistema de gestión

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024 Versión: 04	Código: MC-DICR-053-01 Página: 51	

h Definir los pasos a seguir cuando se encuentra una discrepancia en los procesos de revisión.

Las personas que realizan la verificación también pueden realizar una revisión técnica. En caso de realizar una corrección sobre un registro manual, se indica el nombre de la persona que hace la corrección, fecha y la corrección correspondiente sin impedir que pueda leerse el dato original.

7.3.2 En cada caso, durante la inspección o procesamiento de sitio de suceso se identifican al personal criminalista que asume la responsabilidad de la diligencia así como la persona encargada que emite el Informe de Sitio de Suceso o Formulario de Inspección Ocular así como la persona encargada de los indicios recolectados. En el expediente del caso generado en el sistema se indica la identidad de las personas que realizaron la inspección y/o atención del caso.

7.4 Informes de inspección y certificados de inspección

7.4.1 Los resultados de las inspecciones oculares y/o la atención de casos por parte de SIORI son reportados de forma precisa, clara y objetiva. El reporte de estos se genera por medio de la emisión de un Informe de Caso de Muerte o un Formulario de Inspección Ocular, los cuales incluyen la información solicitada por la Autoridad Judicial.

7.4.1.1 Los reportes generados se manejan según lo estipulado en el Procedimiento para el trámite de informes de resultados y control de la información PR-DICR-053-12. Los reportes se mantienen almacenados en un archivo digital para cuando sean requeridos por alguna autoridad, además son ingresados a través del sistema electrónico ECU al que el personal de investigación encargado del caso puede acceder para consultar dichos reportes.

7.4.2 Los Informes o Formularios de Inspección generados en SIORI contienen los siguientes aspectos:

a Encabezado con información del ente emisor que incluye nombre del organismo, Departamento de Investigaciones Criminales, nombre de la sección, dirección electrónica y números de teléfono.

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024	Código: MC-DICR-053-01	
	Versión: 04	Página: 52	

- b Información general como el número de identificación del documento (Número de Caso asignado en ECU), la fecha de generación del reporte y datos del caso como número de causa y nombre de las partes.
- c La fecha de la inspección, nombre de la persona que realizó la diligencia y la autoridad solicitante.
- d La descripción del tipo de inspección a realizar (sitios abiertos, sitios cerrados, sitios mixtos, vehículos, etc) así como los indicios encontrados y recolectados.
- e Firma de las personas criminalistas que participaron en la diligencia. En los informes se incluye además el refrendo de la Jefatura de Sección.
- f En algunos casos se cuenta con la firma de la persona usuaria como declaración de conformidad del servicio recibido.
- g Los resultados de la inspección como los rastreos y hallazgos realizados, los indicios recolectados.

7.4.2.1 Los informes de resultados de las actividades que se realizan en SIORI, se regulan conforme lo establece el procedimiento Procedimiento para el trámite de informes de resultados y control de la información – PR-DICR-053-12 y el Procedimiento de Casos no Atendidos - PR-DICR-053-21. Además se cuentan con formularios de inspección e informes diseñados con los aspectos o información necesaria requerida. Todo lo anterior permite cumplir con los siguientes aspectos:

- a Se identifica lo que se informará para todas las inspecciones realizadas, incluidas aquellas en las que no se realizó ningún trabajo, los indicios, objetos o pertenencias recolectadas, remitidas o conservados para futuras inspecciones y para el trabajo parcial realizado.
- b *“requiere calificación del significado de las asociaciones en el informe ya sea mediante una estadística o una declaración cualitativa;*
- c *requiere comunicación de la(s) razón(es) en el informe cuando los resultados reportados no son concluyentes;*
- d *requiere notificación de la entrada inicial en bases de datos (p.ej., dactiloscopia y balística);y*
- e *requiere informar del nivel de confianza y la inferencia correspondiente con respecto a la población si se utiliza el muestreo estadístico”*

Los puntos b, c, d y e no aplican en SIORI.

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024 Versión: 04	Código: MC-DICR-053-01 Página: 53	

7.4.2.2 “La incertidumbre de medición debe:

- a) ser incluida en el informe o en un anexo al informe cuando impacte la evaluación de un límite de especificación establecido por un organismo regulador, un estatuto, una jurisprudencia u otro requisito legal;
- b) incluir el valor de la cantidad medida, y, junto con la incertidumbre expandida asociada, U , y la probabilidad de cobertura;
- c) estar en la misma unidad como el resultado reportado y en el formato de $y \pm U$;
- d) ser limitada a un máximo de dos dígitos significativos, a menos que exista una justificación documentada para informar dígitos significativos adicionales; y
- e) ser reportada al mismo número de decimales o dígitos que el resultado de la medición.”

Este punto no aplica en SIORI

7.4.3 En SIORI se emiten informes de inspección con resultados completos de la inspección por lo que no se generan Certificados de Inspección. No obstante, de ser necesario se puede generar una constancia que indique si una diligencia ya fue realizada.

7.4.4 Los informes y formularios que se envían a las autoridades incluyen resultados claros y correctos; por ello se han diseñado formatos que cumplen en todo momento estas características, los cuales deben ser confeccionados y tramitados de acuerdo con el Procedimiento para el Trámite de Informes de Resultados y Control de la Información - PR-DICR-053-12.

7.4.5 En SIORI, cualquier modificación posterior a la emisión de un formulario o informe firmado, se realiza por medio de una Nota Aclaratoria, según se indica en el procedimiento “Procedimiento para el Trámite de Informes de Resultados y Control de la Información - PR-DICR-053-12”, la misma es identificada como tal y se señala una referencia al documento que reemplaza, amplía o modifica.

7.5 Quejas y apelaciones

7.5.1 La Contraloría de Servicios del Poder Judicial se encarga de recibir y direccionar la mayoría de las quejas y sugerencias realizadas por los usuarios, a partir de los reportes que se generan en ese despacho, SIORI realiza un análisis de la situación y define acciones de solución, las que van desde una comunicación para aclarar que la queja no procede hasta la necesidad de establecer acciones correctivas y preventivas, desde el punto de vista administrativo o bien, en caso de corresponder, desde el punto de vista penal.

Este documento es propiedad intelectual de la Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios, queda totalmente prohibida su reproducción sin la autorización expresa del Equipo de Gestión de Calidad.

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024 Versión: 04	Código: MC-DICR-053-01 Página: 54	

El procedimiento de Quejas y Apelaciones de SIORI - PR-DICR-053-18, define las pautas para tratar y procesar dichas solicitudes. Otras quejas pueden surgir directamente en la atención que se brinda o llegar electrónicamente desde una autoridad competente o persona usuaria interna o externa, de igual forma son analizadas y atendidas bajo los mismos criterios que las recibidas por la Contraloría de Servicios.

Existen otro tipo de comunicaciones por parte de la Autoridad Judicial o personas usuarias, en las que se apela el resultado reportado, estas son catalogadas como apelaciones y serán resueltas por la jefatura o el Equipo de Gestión de Calidad. Cualquier otro cuestionamiento se podría considerar una intromisión a la objetividad pericial y se responderá conforme.

La jefatura es la responsable de dar seguimiento a los procesos de quejas ya que le corresponde coordinar con la oficina encargada y velar porque se realice el análisis y se brinde la respuesta en el plazo indicado, para lo cual se mantiene un registro de estas para poder evidenciar las acciones que se toman tanto para las quejas y apelaciones que proceden como aquellas que no, guardando en cualquier caso los registros correspondientes de los resultados.

7.5.2 El procedimiento para interponer quejas se encuentra disponible para todas las personas usuarias interesadas a través de la página de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, donde se han incorporado los principales documentos para el reporte de quejas que se ha diseñado de tal forma que se facilite el proceso de comunicación con dichas partes.

En cuanto a los procesos relacionados con este requisito cabe aclarar lo siguiente:

➤ **Ampliación solicitada por la autoridad:** Es cuando la autoridad pide que se aclare, amplíe o adicione alguna información relativa a un caso, la persona encargada de generar el reporte, acta o informe, que en primera instancia había llevado el caso es quien debe dar respuesta a la ampliación.

7.5.3 En el momento que se recibe una queja por medio de cualquiera de los medios incluidos en el procedimiento de Quejas y Apelaciones de SIORI - PR-DICR-053-18, la jefatura analiza previamente la queja, en caso de considerarse no pertinente se registra la situación y se contesta a la oficina que remite dicha queja, que por lo general es la Contraloría de Servicios. En este mismo procedimiento se incluyen todos los pasos para el tratamiento y respuesta ante una queja o apelación.

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024 Versión: 04	Código: MC-DICR-053-01 Página: 55	

7.5.4 La responsabilidad sobre las decisiones o alcances relativos a una queja o apelación, le corresponde a la jefatura de la sección. Si embargo en algunos casos, según el nivel de afectación y según el procedimiento de Quejas y Apelaciones de SIORI - PR-DICR-053-18, la oficina informará a la Jefatura Departamental para algún tema de acuerdo a lo estipulado en la queja o sugerencia e incluso podría ser necesario elevarlo a la Dirección del OIJ.

7.5.5 En cualquier proceso llevado a cabo en SIORI, se prohíbe cualquier tipo de discriminación, en caso de detectarse debe ser comunicada de inmediato a la jefatura para que se tomen las acciones correspondientes. Además, el proceso de atención de quejas es coordinado por la jefatura, aspecto que minimiza cualquier tipo de discriminación o conflicto de intereses que pueda afectar el proceso.

7.6 Proceso de quejas y apelaciones

7.6.1 El proceso de quejas está definido en el procedimiento de Quejas y Apelaciones de SIORI - PR-DICR-053-18, e incluye una descripción de las etapas de recibo, validación, investigación de la queja y la decisión sobre las acciones a seguir. Además, cuenta con los siguientes elementos:

a.a El procedimiento especifica el mecanismo para la recepción, evaluación, investigación, seguimiento y respuesta de queja y/o sugerencia recibida en relación con el servicio prestado.

a.b La Sub-jefatura de SIORI es la responsable de dar seguimiento a los procesos de solución de las quejas, para lo que valida la propuesta de acciones y en conjunto con el Equipo de Gestión de Calidad mantiene un registro electrónico de estas donde realiza el seguimiento respectivo.

a.c Como parte de dicho seguimiento el Equipo de Gestión de Calidad se asegura que se toman las acciones apropiadas para la atención respectiva de las quejas y sugerencias ya que la comunicación a la autoridad o el proceso de acción correctiva o preventiva que se establece es verificado antes de su despacho por la Sub-jefatura. Adicionalmente, se evalúa el proceso periódicamente a través de auditorías internas.

7.6.2 La Sub-jefatura es la encargada de coordinar el proceso de gestión de las quejas y apelaciones, para lo que mantiene una constante comunicación con la persona responsable y esta a su vez recopila la información necesaria, dicha información es revisada por la Sub-

Este documento es propiedad intelectual de la Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios, queda totalmente prohibida su reproducción sin la autorización expresa del Equipo de Gestión de Calidad.

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024	Código: MC-DICR-053-01	
Versión: 04	Página: 56		

jefatura y el Equipo de Gestión de Calidad antes de ser enviada, incluso puede evaluar los procesos y los registros o realizar entrevistas al personal para determinar las conclusiones sobre el proceso evaluado, antes de emitir una respuesta coordinada con la oficina responsable.

7.6.3 La Contraloría de Servicios es la oficina que mantiene la comunicación con la persona usuaria que plantea la queja a partir de los datos suministrados por la Sub-jefatura de SIORI, por tanto, es la Contraloría la que documenta el acuse de recibo de la queja ante la persona usuaria y brinda los informes del progreso del tema a tratar a partir de la información suministrada por la sección.

En la mayoría de los casos se cuenta con un plazo muy corto para enviar una respuesta ante una queja o situación detectada, en muchas ocasiones es a través de una acción correctiva o preventiva que se brinda el análisis y se proponen las soluciones ante la parte que denuncia la situación. Se tienen establecidos en el procedimiento de Quejas y Apelaciones de SIORI - PR-DICR-053-18, algunos de los plazos de respuesta, incluso es posible brindar informes de avance en caso de establecerse un proceso de acción correctiva o preventiva. No obstante, para quejas, sugerencias o apelaciones con plazos de respuesta de tres o menos días no son obligatorios los informes de progreso, ya que en dicho plazo se brinda una solución completa.

7.6.4 De acuerdo con el procedimiento de Quejas y Apelaciones de SIORI - PR-DICR-053-18, las personas involucradas en una queja no deben participar en las etapas de revisión, aprobación o comunicación del resultado del análisis de esta. Sin embargo, se les puede consultar sobre el trámite que realizaron y su participación en el caso para aclarar las acciones tomadas y poder evaluarlas.

7.6.5 Los resultados de los procesos de queja y sugerencia son comunicados a la oficina que gestiona la solicitud de queja, que por lo general es la Contraloría de Servicios, quienes a su vez brindan dichos resultados a la parte o persona usuaria. En el caso de las apelaciones se comunica el resultado directamente a la autoridad o persona usuaria que plantea el asunto.

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024	Código: MC-DICR-053-01	
	Versión: 04	Página: 57	

8 . REQUISITOS RELATIVOS AL SISTEMA DE GESTIÓN

8.1 Generalidades

8.1.1 En SIORI se ha establecido y se mantiene un sistema de gestión de la calidad que permite cumplir con los requisitos propuestos por la Norma Internacional INTE ISO IEC 17020-2012, de acuerdo con la Opción A.

8.1.1.1 *“Para que la opción B esté disponible para un organismo de inspección, el organismo de inspección debe conservar una certificación ISO 9001 acreditada. El organismo de certificación, que certificó al organismo de inspección a la norma ISO 9001, debe estar acreditado para la norma ISO 9001 por un organismo de acreditación signatario de la IAF MLA para sistemas de gestión. Cualquier organismo de inspección que no cumpla este criterio debe elegir la Opción A.”*

Este punto no aplica en SIORI

8.1.1.2 *“Los requisitos de la Opción A debajo del 8.2 a 8.8 en este documento también son aplicable a los organismos de inspección que elijan Opción B.”* **Este punto no aplica en SIORI**

8.1.2 El Sistema de Gestión de la calidad en SIORI contempla los siguientes aspectos:

- El “Manual de Calidad de SIORI”, procedimientos, formularios, registros, diagramas y documentos normados externos, que definen la aplicación y funcionamiento del sistema de calidad, así como las responsabilidades de los funcionarios de la sección.
- Los procedimientos para "Elaboración de la documentación" y "Control de la documentación e información - PR-DICR-053-01".
- El procedimiento “Revisión por la Dirección - PR-DICR-053-14”.
- El procedimiento “Auditorías Internas de SIORI - PR-DICR-053-16”
- El Procedimiento de No Conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas - PR-DICR-053-20
- El procedimiento de Quejas y apelaciones de SIORI - PR-DICR-053-18.

En el Manual de Calidad de SIORI, se hace referencia a los diferentes procedimientos que se aplican en la sección, así como todos los formularios de trabajo, registros y diagramas que surgen como piezas fundamentales para la efectiva aplicación y control de dichos procedimientos.

Este documento es propiedad intelectual de la Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios, queda totalmente prohibida su reproducción sin la autorización expresa del Equipo de Gestión de Calidad.

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024 Versión: 04	Código: MC-DICR-053-01 Página: 58	

8.1.3 SIORI no cuenta con un sistema de calidad ISO 9001, por lo que este punto no aplica excluyendo la Opción B en el funcionamiento de la sección.

8.2 Documentación del sistema de gestión

8.2.1 La Jefatura de SIORI establece, documenta y mantiene las políticas y objetivos orientados a cumplir con los requisitos de la Norma ISO 17020 y la guía AR 3120 de ANAB. Además se asegura de que las políticas y objetivos se entiendan y se implementen en todas las áreas y unidades de la sección. También se imparten charlas al personal en las que se informa y explica los alcances de la implementación del sistema de calidad, así como los procedimientos que se establecieron para el cumplimiento del sistema. Finalmente se determinan los objetivos aplicables al SGC, los cuales están alineados con el Plan Anual Operativo de SIORI.

En virtud de lo anterior, la Jefatura de SIORI procura realizar las siguientes acciones:

- Mantener una estructura organizacional técnica y administrativa que permita dar cumplimiento al SGC implementado.
- Gestionar los recursos que permitan cumplir con el SGC.
- Cumplir con los requisitos de la Norma INTE-ISO/IEC 17020:2012 y los aspectos establecidos en el documento AR 3120 de ANAB.
- Mantener actualizado el Manual de Calidad y la documentación del SGC.
- Verificar que las actividades de acuerdo con los métodos seleccionados y siguiendo los procedimientos establecidos para tal efecto.
- Asegurarse que todo el personal de la sección conozca y entienda la naturaleza del sistema de gestión de calidad. Realizando comunicados, charlas, despejando dudas así como tener a disposición los documentos del SGC.

8.2.1.1 En el sistema de gestión de calidad que se implementa en SIORI, existen aspectos que entre sus criterios o acciones, hacen referencia a los términos de acordar, designar, autorizar, procedimiento, definir, instrucciones, acuerdos, programa, registro, reglas, programar, especificar, método, plan entre otros, que se materializaron con la documentación que respalda cada aspecto y esos documentos se encuentran disponibles en el Gestor Documental.

Este documento es propiedad intelectual de la Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios, queda totalmente prohibida su reproducción sin la autorización expresa del Equipo de Gestión de Calidad.

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024 Versión: 04	Código: MC-DICR-053-01 Página: 59	

8.2.2 La Jefatura de SIORI demuestra el compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Calidad, a través de las Revisiones por la Dirección que realiza de manera periódica (al menos una vez al año), en las que se revisan los objetivos y política de calidad del sistema. Además mantiene su valoración constante del SGC por medio de las revisiones y aprobaciones de los procedimientos, entre otros documentos.

8.2.3 La Jefatura de SIORI ha nombrado a una persona Gestora de Calidad, quien entre otras labores que le competen, tiene la responsabilidad y la autoridad para:

- a Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan actualizados, los procesos y procedimientos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad.
- b Informar a la Jefatura sobre el desempeño del sistema de gestión y cualquier necesidad de mejora que se detecte a través de supervisiones, auditorías internas o revisiones por la dirección.

La persona Gestora de Calidad forma parte del Equipo de Gestión de Calidad, que se encarga del desarrollo, implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad en SIORI, para lo que cuenta con el apoyo de un grupo profesional para el desarrollo de las acciones antes mencionadas.

8.2.4 En SIORI se ha implementado un SGC conforme al alcance de ciertas actividades específicas que se realizan, según se describe en el presente manual. Toda la documentación relacionada a este sistema en cuanto a políticas, procedimientos, registros, formularios entre otros, se encuentran en el Manual de Calidad. La documentación que comprende el SGC es comunicada a todo el personal y está disponible por medio de la divulgación del Manual de Calidad y de los procedimientos los que se mantienen en el Gestor Documental y una carpeta digital en la red interna denominada “Documentación SGC - SIORI”. Toda la documentación del sistema hace referencia o se vincula entre sí, siendo que a partir del Manual de Calidad emanan los procedimientos y de estos se generan los formularios y registros, guías y documentos externos normados.

8.2.5 En SIORI se cuenta con la red interna en la que se encuentra el Gestor Documental, al que todo el personal que labora en la sección tiene acceso, por lo que puede visualizar los procedimientos, formularios y manuales actualizados para poder desarrollar todas las actividades de los procesos certificados. Este sistema permite actualizar las versiones de

Este documento es propiedad intelectual de la Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios, queda totalmente prohibida su reproducción sin la autorización expresa del Equipo de Gestión de Calidad.

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024 Versión: 04	Código: MC-DICR-053-01 Página: 60	

los documentos cuando se realiza una modificación, esto se realiza de manera inmediata garantizando que todo el personal aplique los procedimientos recientes.

8.3 Control de documentos


8.3.1 La documentación referente al Sistema de Gestión de Calidad de SIORI se clasifica en los siguientes tipos de documentos: manuales, procedimientos, instructivos, formularios, registros, diagramas y documentación normada externa.

El control de la documentación antes descrita se lleva a cabo y se mantiene por medio de “Procedimiento para la elaboración de la documentación - PR-DICR-053-01”. El Gestor Documental permite cumplir con los requisitos establecidos para el control definidos por la Norma ISO 17020-2012.

8.3.2 Se cuenta con el “Procedimiento para la elaboración de la documentación - PR-DICR-053-01”. el cual define los controles necesarios aplicables a todos los documentos tanto internos como externos que permite:

- a La aprobación de los documentos adecuados antes de su emisión o publicación. La jefatura de la sección es la responsable de aprobar todos los documentos que se diseñen para la aplicación en la sección. De igual manera, todo documento además cuenta con la revisión por parte del Equipo de Gestión de Calidad, que tiene la responsabilidad de la publicación final en el sistema.
- b Revisar y actualizar los documentos al menos una vez al año, o cuando por algún proceso de auditoría, revisión interna, novedad o legalidad, sea necesario crear una nueva versión. La Jefatura en conjunto con el Equipo de Gestión de Calidad es la encargada de realizar la actualización y aprobar cada versión del documento en el tiempo de revisión establecido.
- c Mantener una versión y fecha de elaboración de los documentos. Los cambios realizados, se identifican resaltando la variación o el cambio, en un color diferente en cada actualización realizada sobre la versión anterior del documento. Lo anterior asegura que se controle la documentación a través de versiones y se visualicen en todo momento los cambios con respecto a la versión anterior.

Este documento es propiedad intelectual de la Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios, queda totalmente prohibida su reproducción sin la autorización expresa del Equipo de Gestión de Calidad.

 OIJ <small>ORGANISMO DE INVESTIGACIÓN JUDICIAL D.I.J. Investigación y Ciencia a su Servicio</small>	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024	Código: MC-DICR-053-01	
Versión: 04	Página: 61		

d Las versiones pertinentes de todos los documentos están disponibles en los puntos de uso, ya que los funcionarios de la sección tienen acceso al Gestor Documental en la carpeta digital denominada “Documentación SGC – SIORI” y allí pueden consultar en todo momento los diferentes documentos, como procedimientos, formularios y manuales disponibles y actualizados.

e Asegurar que toda la documentación del SGC cuenta con una identificación única a través de su nombre y código con su versión lo cual no permite ni autoriza la modificación manual de documentos controlados, lo que garantiza la legibilidad de la documentación.

f Identificar los documentos de origen externo, los cuales se distribuyen al encontrarse en el Gestor Documental a disposición del personal y en caso de estar en formato impreso, se indica en el sistema la ubicación de estos.

g Prevenir el uso no intencionado de los documentos obsoletos. Solo el Equipo de Gestión de Calidad cuenta con la posibilidad de visualizarlos para efectos de revisar una versión anterior.

8.4 Control de registros

8.4.1 En el “Procedimiento para el Trámite de Informes de Resultados y Control de la Información - PR-DICR-053-12” se establecen los lineamientos para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación y disposición de los registros relacionados con el cumplimiento de la norma. El tiempo de retención de los registros está definido por directrices institucionales que determinan plazos mínimos de almacenamiento; los cuales pueden ser ampliados según el tipo de información que se conserve y la necesidad de contar con ellos para procesos judiciales futuros.

8.4.2 En el “Procedimiento para el Trámite de Informes de Resultados y Control de la Información - PR-DICR-053-12” se establece que el tiempo de retención de los registros cumple al menos con las directrices institucionales al respecto; no obstante, de acuerdo a la obligación de presentar la información en corte o para otras necesidades de investigación que surgen años después de la realización de las diligencias, se mantiene la documentación principal por periodos más prolongados y posteriormente la información digitalizada del caso se

Este documento es propiedad intelectual de la Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios, queda totalmente prohibida su reproducción sin la autorización expresa del Equipo de Gestión de Calidad.

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024	Código: MC-DICR-053-01	
Versión: 04	Página: 62		

mantendría al menos por diez años. Además el acceso a los registros físicos y digitales es restringido y de esta forma se garantiza la confidencialidad de la información.

8.5 Revisión por la Dirección

8.5.1 Generalidades

8.5.1.1 La Jefatura de SIORI, realiza una revisión una vez al año para asegurar la continuidad en la adecuación, eficacia y conveniencia del sistema de gestión de calidad; para ello se desarrolla un calendario de actividades, que incluye revisiones y las auditorías que se proponen para el Sistema de Calidad.

En el procedimiento “Revisión por la Dirección de SIORI - PR-DICR-053-14” se describe como la Jefatura revisa el SGC, en cumplimiento a los requerimientos de la norma de referencia, los requisitos de ANAB y los criterios o políticas del sistema. Esto garantiza que las actividades acreditadas bajo la norma de calidad se realicen conforme a las disposiciones establecidas para la ejecución de estas, así como para realizar observaciones que aporten en la ejecución de cambios o mejoras a los documentos y políticas internas.

8.5.1.2 La revisión del SGC por parte de la Jefatura, se realiza al menos una vez al año así como antes de la evaluación inicial de la acreditación, para esto el Equipo de Gestión de Calidad prepara la información necesaria para la revisión.

8.5.1.2.1 Las revisiones por la Dirección se llevarán a cabo al menos una vez al año así como antes de la evaluación inicial de la acreditación.

8.5.1.3 Los registros de las revisiones anuales son mantenidos por el EGC, siguiendo los lineamientos del procedimiento “Revisión por la Dirección de SIORI - PR-DICR-053-16”.

8.5.2 Información de entrada para la revisión

Cuando la Jefatura realiza la Revisión por la Dirección, el Equipo de Gestión de Calidad debe contar con la información de entrada para la revisión. Los datos recopilados incluyen la siguiente información del año:

Este documento es propiedad intelectual de la Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios, queda totalmente prohibida su reproducción sin la autorización expresa del Equipo de Gestión de Calidad.

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024	Código: MC-DICR-053-01	
	Versión: 04	Página: 63	

- a resultados de las auditorías internas y externas,
- b retroalimentación de los usuarios y de las partes interesadas relacionadas con el Sistema de Calidad,
- c el estado de las acciones preventivas y correctivas,
- d acciones de seguimiento provenientes de las revisiones previas por realizadas por la Dirección,
- e cumplimiento de los objetivos,
- f los cambios que podrían afectar el sistema de gestión, y
- g las apelaciones y las quejas

8.5.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión realizada por la Jefatura se plasman en un informe en el cual se incluyen las decisiones y acciones relacionadas con:

- a la mejora de la eficacia del sistema de gestión y de sus procesos,
- b las mejoras de SIORI en relación con el cumplimiento de la Norma, y
- c la valoración de la necesidad de recursos nuevos e implementación de medios para su adquisición

8.6 Auditorías Internas

8.6.1 En SIORI se ha establecido el procedimiento “Auditorías Internas de SIORI - PR-DICR-053-16” con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 17020 y de la guía AR 3120 de ANAB, con la finalidad de que el sistema de gestión se implemente y se mantenga de manera eficaz.

8.6.2 En SIORI se cuenta con un programa anual de auditorías, que se planea teniendo en cuenta la importancia de los procesos, las áreas a auditar y el resultado de auditorías previas realizadas, lo anterior según se establece en el procedimiento “Auditorías Internas de SIORI - PR-DICR-053-16”, mismo que indica:

- Cómo realizar la planificación y organización periódica de auditorías internas.
- La manera de clasificar los hallazgos.

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024 Versión: 04	Código: MC-DICR-053-01 Página: 64	

- La forma para comunicar el resultado de la auditoría mediante la preparación y distribución del informe o reporte de la auditoría.
- Las directrices para el seguimiento de los hallazgos de la auditoría, con el fin de garantizar que las acciones requeridas se tomen de manera oportuna y apropiada.

8.6.3 En SIORI se realizan auditorías internas en forma completa en un periodo corto de tiempo o dividirse en varios eventos durante el año según se defina en el programa de auditorías. En cada período de auditoría se cubren todos los procedimientos acreditados bajo la norma de calidad, esto de manera planificada y sistemática para verificar que el sistema de calidad esté debidamente implementado y funcione eficazmente.

En las auditorías se valora la aplicación o ejecución adecuada de los procedimientos por medio de la observación directa de las actividades realizadas en sitio o en las áreas de trabajo.

8.6.4 Las auditorías internas se planifican para realizarse al menos una vez al año de acuerdo con el programa anual de auditorías, es posible que de acuerdo con el desempeño de los procesos pueda realizarse una variación en la frecuencia de auditoría de algunos procedimientos específicos de acuerdo la eficacia del sistema de gestión y su estabilidad probada.

8.6.4.1 La persona Gestora de Calidad es la persona encargada de planear y organizar las Auditorías Internas y se asegura de que se abarquen todos los aspectos relacionados con la gestión de calidad.

Los alcances, fechas y programación detallada de la auditoría interna se realizan por medio de un plan de auditoría según lo establece el procedimiento “Auditorías Internas de SIORI - PR-DICR-053-16”

Las auditorías internas proporcionan información para determinar si el sistema de gestión:

8.6.4.1.1 Cumple con:

- los requisitos propios de SIORI para el sistema de gestión,
- los requisitos de la norma ISO 17020, y
- los requisitos definidos por ANAB a través del AR 3120

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024 Versión: 04	Código: MC-DICR-053-01 Página: 65	

8.6.4.1.2 Es efectivamente implementado y mantenido, realizando las auditorías para determinar si el sistema evidencia un nivel de implementación acorde con los requisitos establecidos.

8.6.4.2 Las auditorías internas se llevan a cabo anualmente, y debe haberse realizado al menos una antes de la evaluación inicial para la acreditación del sistema.

8.6.4.3 Las auditorías internas incluyen la observación directa de una aplicación de una actividad de inspección acreditada dentro de cada disciplina.

8.6.5 En relación con las auditorías internas en SIORI se asegura que:

- a Las auditorías internas se realizan por personal calificado conocedor de las actividades acreditadas bajo la norma, así como de la auditoría y de los requisitos de la Norma Internacional INTE/ISO/IEC 17020-2012 y de los criterios del documento AR 3120.
- b Los auditores no auditen su propio trabajo.
- c El personal responsable del área o actividad auditada es informado de la programación de la auditoría y del resultado de esta.
- d Cualquier acción resultante de las auditorías internas se tome de manera oportuna y apropiada.
- e Se identifican las oportunidades de mejora, para lo que se hace uso del procedimiento “Auditorías Internas de SIORI - PR-DICR-053-16” y “No conformidades - Acciones preventivas y correctivas - PR-DICR-053-20”.
- f Se documentan los resultados de la auditoría.

Adicionalmente, el procedimiento define diferentes aspectos para la calificación y administración de los procesos de auditoría y los evaluadores determinando:

- Los requisitos de cualificación (formación y competencia) para los auditores internos de SIORI se encuentran establecidos en el procedimiento “Auditorías Internas de SIORI – PR-DICR-053-16”.
- El personal responsable del área o actividad auditada sea informado de los resultados de la auditoría.
- Las auditorías del SGC son llevadas a cabo por auditores internos competentes, las mismas son informadas de previo al personal a ser auditado.
- Los resultados de las auditorías están documentados por medio de informes de auditoría que son debidamente comunicados y archivados por el EGC.

Este documento es propiedad intelectual de la Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios, queda totalmente prohibida su reproducción sin la autorización expresa del Equipo de Gestión de Calidad.

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024 Versión: 04	Código: MC-DICR-053-01 Página: 66	

8.7 Acciones correctivas

8.7.1 En SIORI se han establecido los procedimientos “Revisión por la Dirección de SIORI - PR-DICR-053-14” y “Auditorías Internas de SIORI - PR-DICR-053-16”, “No Conformidades Acciones correctivas y preventivas de SIORI - PR-DICR-053-20” para la identificación y gestión de no conformidades, correcciones y oportunidades de mejora en las actividades y en los diferentes procesos del Sistema de Calidad.

8.7.2 En el procedimiento de “No Conformidades y Acciones correctivas y preventivas de SIORI - PR-DICR-053-20”, se definen los aspectos a seguir para analizar la causa de las no conformidades así como las acciones correctivas a tomar con el fin de prevenir que vuelvan a ocurrir.

8.7.3 El Equipo de Gestión de Calidad verifica que los planes de acción establecidos a partir de las acciones correctivas y preventivas sean congruentes y apropiadas a las consecuencias de los problemas detectados, por lo que todo plan de acción es aprobado por la Jefatura y verificado por el Equipo de Gestión de Calidad antes de su aplicación.

8.7.4 El procedimiento de “No Conformidades y Acciones correctivas y preventivas de SIORI PR-DICR-053-20”, establece los requisitos para:

a Identificar no conformidades: cuando se detecten puede realizarse una corrección simple cuando no es necesario hacer un análisis que requiera la necesidad de establecer acciones correctivas.

b Determinar la causa de la no conformidad: las causas generadoras de inconformidades generalmente están relacionadas a requisitos de los usuarios, procedimientos, capacitación del personal, consumibles o equipos. Las acciones correctivas pueden ser generadas por quejas o sugerencias de usuarios, observaciones del personal, auditorías internas y externas y revisiones por la dirección.

c Corregir las no conformidades: una vez identificadas las no conformidades, se procede a realizar la corrección de estas según lo establecido en el procedimiento correspondiente. Lo anterior puede implicar modificaciones en la capacitación, evaluaciones de competencia, entre otras, según se determine en el listado de acciones propuestas.

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024 Versión: 04	Código: MC-DICR-053-01 Página: 67	

d Evaluar la necesidad de emprender acciones correctivas: se realiza de acuerdo con los procedimientos supra citados, para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir; esto mediante planes de acción que permitan eliminar la causa generadora y prevenir su ocurrencia futura.

e Determinar e implementar de manera oportuna las acciones necesarias: verificar que las acciones propuestas se realicen en plazos oportunos de acuerdo con la complejidad de estas.

f Revisar la eficacia de las acciones correctivas: Una vez realizadas las acciones propuestas, es necesario valorar el impacto de estas o la eficacia para corroborar que cumplieron con su fin.

8.8 Acciones preventivas

8.8.1 En SIORI se cuenta con el procedimiento de “No Conformidades y Acciones correctivas y preventivas de SIORI - PR-DICR-053-20”, donde además de las acciones correctivas, se establecen los criterios a seguir para la documentación de acciones preventivas tendientes a atacar no conformidades potenciales del sistema, las que pueden surgir del análisis de eventos o tendencias de los procesos.

8.8.2 Para la identificación de riesgos o no conformidades potenciales se utiliza la evaluación de resultados, o datos obtenidos en los programas de pruebas inter- laboratoriales o aptitud, resultados de auditorías internas, revisiones por la Dirección, entre otros. Las acciones preventivas tomadas deben ser apropiadas al efecto probable de los problemas potenciales que las originan, aspecto que es valorado tanto por la Jefatura como por el EGC.

8.8.3 Los procedimientos citados definen los requisitos para:

- identificar potenciales no conformidades y analizar sus causas,
- evaluar la necesidad de emprender acciones para prevenir la aparición de no conformidades,
- determinar e implementar la acción necesaria para la prevención,
- registrar los resultados de las acciones tomadas, y
- revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas

	Manual de Calidad de SIORI		MC
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 30-05-2024	Código: MC-DICR-053-01	
	Versión: 04	Página: 68	

9 REGISTRO: No aplica

10 CONTROL DE MODIFICACIONES

Una vez se realice la primera modificación al presente documento deberá diligenciarse la tabla detallada a continuación:

Versión	Fecha de aprobación	Fecha de revisión	Descripción del cambio	Apartados:	Solicitado por:
01	16/05/2022	25/08/2022	Versión original del procedimiento	N/A	Equipo de Calidad
02	31/08/2022	30/08/2022	Apartado 4 de la norma	4	Equipo de Calidad
03	20-04-2024	10-04-2024	Se actualizaron términos y nombres de procedimientos	N/A	RBJ
04	30-05-2024	27-05-2024	Se insertaron términos y se incluyeron requisitos AR que no aplican en SIORI	3 – 4.1.2.1 – 5.2.5.1 – 6.1.1.1 – 6.1.5.2 – 6.1.9 – 6.2.3 – 6.2.4.1 – 6.2.5 – 6.2.6 – 6.2.7 – 6.2.7.1 – 6.2.7.2 – 6.2.7.3 – 6.2.9 – 6.2.1 – 6.2.15.1 – 7.1.2.1 – 7.1.3.5 – 7.1.3.6 – 7.1.3.6.1 – 7.1.3.6.2 – 7.1.5.2	RBJ

Copia no controlada SGC-SIORI

Este documento es propiedad intelectual de la Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios, queda totalmente prohibida su reproducción sin la autorización expresa del Equipo de Gestión de Calidad.