

	Procedimiento de Atención de la Oficina de Recepción		PR
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 01-09-2023	Código: PR-DICR-053-03	
	Versión: 02	Página: 1	

<p style="text-align: center;">Elaborado por:</p> <p>ROY BARRANTES JIMENEZ (FIRMA) <small>Firmado digitalmente por ROY BARRANTES JIMENEZ (FIRMA) Fecha: 2023.09.01 14:02:17 -06'00'</small></p> <p style="text-align: center;">Lic. Roy Barrantes Jiménez Equipo de Gestión de Calidad</p>	<p style="text-align: center;">Visto Bueno de Gestión de Calidad:</p> <p>FERNANDO ADOLFO JIMENEZ QUIROS (FIRMA) <small>Firmado digitalmente por FERNANDO ADOLFO JIMENEZ QUIROS (FIRMA) Fecha: 2023.09.01 14:10:12 -06'00'</small></p> <p style="text-align: center;">Lic. Fernando Jiménez Quirós Gestor de Calidad Equipo de Gestión de Calidad</p>
<p>Aprobado por:</p> <p>MANUEL ERNESTO DURAN CASTRO (FIRMA) <small>Firmado digitalmente por MANUEL ERNESTO DURAN CASTRO (FIRMA) Fecha: 2023.09.01 14:10:32 -06'00'</small></p> <p style="text-align: center;">Lic. Manuel Ernesto Durán Castro, jefe. Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios.</p>	

1. OBJETIVO

Establecer los procedimientos adecuados para brindar un servicio público de calidad en la Recepción de la Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios, mediante una atención eficaz y eficiente a todas las personas usuarias, por parte del personal de este despacho.

2. ALCANCE


El alcance del presente documento se proyecta hacia las personas que integran la sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios, que atienden a las personas usuarias tanto internas como externas a la institución y que requieren de los servicios que presta la oficina de Recepción.

3. RESPONSABILIDADES

3.1 Jefatura de Sección: Tiene la autoridad y responsabilidad de velar por la aplicación de este procedimiento.

3.2 Responsable Gestión de Calidad: Tiene la responsabilidad de aplicar los procedimientos descritos en el presente documento, actualizar y modificar los procedimientos procurando la mejora continua.

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.

	Procedimiento de Atención de la Oficina de Recepción		PR
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 01-09-2023	Código: PR-DICR-053-03	
	Versión: 02	Página: 2	

3.3 Personal de la Sección: Debe acatar el presente procedimiento de manera obligatoria. Así mismo debe colaborar con el personal que desempeña las labores de recepción para el cumplimiento de este, brindando la información solicitada o apoyando en las labores que se realizan en la recepción cuando las cargas de trabajo son altas. La aplicación de este procedimiento no impide que el personal de la recepción pueda realizar otro tipo de funciones que le sean asignadas por la Jefatura de Sección y Jefatura de Servicio.

3.4 Personal encargado de labores de recepción: el personal que desempeña el puesto en la oficina de recepción debe acatar obligatoriamente los lineamientos descritos en el presente documento. Deberá tener un trato respetuoso con las personas usuarias y a la vez tener una presentación adecuada, con el uniforme oficial de la sección, completo y bien colocado (camisa, pantalón y botas) o en su defecto conforme el Reglamento de Vestimenta para las personas que laboran en el Poder Judicial. **(Documento de referencia)**

La responsabilidad en las funciones de la oficina de recepción debe estar establecida y balanceada, por lo cual la jefatura las distribuirá entre las categorías infra mencionadas, sin perjuicio que por cargas de trabajo una de las personas encargadas pueda colaborar en las labores de la otra.


Con la finalidad de mantener un equilibrio en las labores, a media guardia o turno se dará una rotación de los puestos A y B entre las dos personas designadas para la atención de la recepción.

3.4.1 Encargado de recepción A:

- 3.4.1.1 Atención al público
- 3.4.1.2 Recibo y entrega de guardia (punto 7.2)
- 3.4.1.3 Ingreso de novedades en sistema ECU
- 3.4.1.4 Inventario y control de los activos: debe verificar los activos que se entregan en la recepción y mantener un control sobre estos durante la guardia.
- 3.4.1.5 Control de indicios: custodia la bodega de indicios, realiza el inventario y controla los indicios.

3.4.2 Encargado de recepción B:

- 3.4.2.1 Atención al público
- 3.4.2.2 Control del correo electrónico de la recepción
- 3.4.2.3 Ingreso de novedades en sistema ECU

	Procedimiento de Atención de la Oficina de Recepción		PR
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 01-09-2023	Código: PR-DICR-053-03	
	Versión: 02	Página: 3	

- 3.4.2.4 Control de los egresos e ingresos del personal: debe verificar lo reportado por el personal como denuncias, oficios, lámparas, radios portátiles, equipos especiales.
- 3.4.2.5 Generación de número único.

4. **TÉRMINOS Y DEFINICIONES:**

- 4.1 **Oficina:** Espacio físico donde se realizan las labores correspondientes para la obtención de un trabajo y resultados profesionales de gestión, administración o atención de personas.
- 4.2 **Atención al cliente/usuario:** Es una herramienta eficaz para interactuar con las personas usuarias brindando un asesoramiento adecuado para asegurar un servicio de calidad.
- 4.3 **Persona Usuaría:** Persona que solicita o requiere uno o varios de los servicios brindados por el Poder Judicial.
- 4.4 **Servidor (a) judicial:** Es aquella persona que presta los servicios que brinda el Poder Judicial, en los ámbitos jurisdiccional, policial o administrativos.
- 4.5 **Sistema E.C.U.:** Sistema digital denominado Expediente Criminal Único, en el que se registran las novedades, así como todos los casos tramitados en la sección con sus respectivas diligencias e informes, se realizan consultas de sospechosos, vehículos, objetos entre otros.


5. **EQUIPOS Y MATERIALES**

Computadora
 Bolígrafo
 Hojas para borrador
 Teléfonos fijos
 Radio de comunicación
 Libros de control

6. **CONDICIONES GENERALES**

El personal de SIORI, debe conocer las funciones que se realizan en la oficina de Recepción, con el fin de brindar un servicio público de calidad, de manera eficaz y eficiente a los usuarios, demostrando la seriedad y profesionalismo del personal que la conforma.

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.

	Procedimiento de Atención de la Oficina de Recepción		PR
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 01-09-2023	Código: PR-DICR-053-03	
	Versión: 02	Página: 4	

7. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

7.1 INGRESO A LAS INSTALACIONES DE SIORI:

7.1.1 Toda persona o grupo de personas particulares o funcionarios judiciales que por algún motivo justificado requieran ingresar a las instalaciones de la Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios, primeramente deberán anunciarse en la oficina de Recepción, indicando el motivo de la visita para que sea el personal de la oficina de recepción el que autorice su ingreso.

7.1.2 Cuando se cuenta con la autorización para ingresar a las instalaciones, el personal de la oficina de Recepción debe solicitar a cada persona, que antes de ingresar, complete los datos solicitados en el libro de Bitácora de Control de Ingreso a SIORI que se encuentra en dicho despacho, anotando la fecha, el nombre completo, motivo del ingreso, oficina de donde proviene y hora de ingreso.

7.1.3 Cuando finalice la visita, las personas que ingresaron deberán anotar la hora de salida en la Bitácora de Control de Ingreso a SIORI – RE-DICR-053-30. **(documento 01)**


7.2 ENTREGA Y RECIBO DE GUARDIA:

7.2.1 En cada cambio de guardia o turno, se da la transición o cambio del personal de los grupos de trabajo. La entrega de la guardia se hará por el personal de la recepción del turno saliente, mediante el registro de Inventario de Activos en la Oficina de Recepción (RE-DICR-053-19) **(documento 02)**, en el que se consignará el inventario de activos como radios portátiles, lámparas, baterías entre otros; siendo que el encargado de realizar la entrega deberá imprimir dicho documento con el inventario realizado y firmado.

7.2.2 La persona encargada que recibe las labores de escritorio deberá realizar revisión del inventario impreso entregado por el compañero saliente y firmar en el apartado de “recibe” conforme a lo cotejado.


7.2.3 Si al momento de realizar la revisión se detecta el faltante de algún activo, deberá de ser informado de forma inmediata a la Jefatura y consignado mediante una novedad en el Sistema ECU.

7.2.4 Una vez entregado y recibido el inventario, se dejará constancia mediante novedad de entrega y recibido en el Sistema E.C.U, por parte de la persona

	Procedimiento de Atención de la Oficina de Recepción		PR
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 01-09-2023	Código: PR-DICR-053-03	
	Versión: 02	Página: 5	

encargada de entregar la guardia, así como de la persona encargada de recibir la guardia.

- 7.2.5** Posteriormente se deberá colocar el documento dentro del buzón de documentos ubicado en la oficina para la revisión por parte del personal del Área Administrativa la cual en caso de alguna anomalía reportará a la Jefatura de inmediato para su revisión.
- 7.2.6** Así mismo, en la novedad de entrega se debe consignar los vehículos con sus respectivos kilometrajes, la tarjeta de acceso a la bodega de indicios, llaves en custodia, activos fijos y libros de control que se encuentran tanto en el área de la recepción como de la bodega de indicios. Además se deben incluir las denuncias, oficios, los casos, certificados de defunción o asuntos pendientes de atender para ser asumidos por el personal entrante, lo cual además se informará verbalmente al personal que recibe el puesto en la recepción.
- 7.2.7** En cuanto a los indicios en bodega se realizará la entrega conforme se estipula en el Procedimiento para el Almacenamiento en la Bodega de Indicios – PR-DICR-053-02. **(Documento de referencia)**
- 7.2.8** Los puntos antes mencionados relativos a la entrega de guardia, se aplicarán de igual manera cuando el personal de recepción a cargo del puesto, sea relevado por otro personal de manera definitiva para continuar a cargo de las labores.
- 7.2.9** Corresponde al jefe o jefa de Servicio del turno que recibe la guardia, designar a DOS personas encargadas para que realicen las labores de la Recepción de la sección durante la guardia descritas en los puntos 3.4.1 y 3.4.2, sin perjuicio que por necesidad operativa y de forma excepcional se requiera que temporalmente sea una persona la que asuma todas las labores correspondientes.
- 7.2.10** Cuando finalice el turno y aún no se haya designado una persona que reciba la recepción, la persona responsable de la bodega de indicios del turno saliente no podrá abandonar las labores y deberá mantenerse en su puesto a la espera de que la Jefatura de Servicio designe su relevo.
- 7.2.11** Una vez designadas las personas que realizarán las labores de recepción, estas deberán revisar que lo indicado en la novedad de entrega de la guardia del personal o grupo saliente, corresponda a lo que se está recibiendo en ese momento y en caso de notar alguna anomalía o inconsistencia se deberá comunicar a la Jefatura

	Procedimiento de Atención de la Oficina de Recepción		PR
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 01-09-2023	Código: PR-DICR-053-03	
	Versión: 02	Página: 6	

de Servicio para que tomes las acciones correspondientes y se debe realizar la novedad al respecto en el sistema E.C.U.

7.2.12 Entre los puntos que se deben revisar al momento de recibido la guardia se encuentran: las Solicitudes de Servicios, denuncias y oficios pendientes, casos pendientes de atención que no pudieron ser atendidos por el grupo saliente, como casos de Víctimas de Delitos Sexuales-Protocolo de 72 horas, levantamientos de cuerpos o certificados de defunción, hallazgo de vehículos robados e inventario de indicios en la bodega.

7.2.13 Se procederá a revisar y tramitar el correo electrónico de la recepción:

7.2.13.1 La recepción de inspecciones oculares posee la cuenta de correo electrónico (ojj-recep-oculares@Poder-Judicial.go.cr) configurada en una de las computadoras de dicho despacho, a la cual tiene acceso cada perfil del personal de la sección.

7.2.13.2 En esta cuenta se reciben algunos de los oficios, denuncias y demás documentos de trabajo remitidos de otros despachos que se deben realizar.

7.2.13.3 Esta cuenta de correo debe ser revisada de forma continua de modo que se encuentre actualizado, sin correos pendientes de atención.


7.3 TRÁMITE DE INDICIOS:

7.3.1 La custodia y entrega de los indicios se realizará por parte de las personas asignadas a labores de la recepción y se debe seguir lo estipulado en el “Procedimiento para Almacenamiento de Indicios en Bodega – PR-DICR-053-02.”. **(Documento de referencia)**

7.3.2 En caso de que se encuentren indicios en Cadena de Frío y a temperatura ambiente (cultivo gonococo) por Protocolo de 72 horas (violación), se debe informar de inmediato al Jefe de Servicio para coordinar el traslado y la entrega de estos lo antes posible.

7.4 REGISTRO EN EL LIBRO DIGITAL DE NOVEDADES:

7.4.1 Las personas encargadas de la recepción deben anotar en el sistema E.C.U., en tiempo real o lo más cercano a este posible, todo lo que suceda durante la guardia y que esté relacionado con:

	Procedimiento de Atención de la Oficina de Recepción		PR
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 01-09-2023	Código: PR-DICR-053-03	
	Versión: 02	Página: 7	

- Reportes o incidentes (noticias criminales)
- Solicitudes de Servicios, denuncias u oficios recibidos, rechazados o archivados
- Certificados de defunción
- Personal incapacitado.
- Préstamo de artículos pertenecientes a SIORI que además deberán ser registrados en el libro de Control de Equipo prestado.
- Situaciones especiales.


7.4.2 Al iniciar las labores o primer salida de la oficina al campo, el personal que conforma cada unidad o equipo de trabajo, deberá aportar al personal de la recepción la siguiente información, la cual deberá ser consignada por el personal de la recepción en una **misma** novedad en el sistema ECU:

- Número de unidad (vehículo), el kilometraje actual y persona que conducirá.
- Los nombres completos del personal que sale
- La descripción y número de patrimonio de los equipos que llevan para las labores como: cajas de equipo, radios, lámparas, cámaras, entre otros.
- Las denuncias u oficios asignados.
- Lugares a los que se desplazan.

7.4.3 En todos los ingresos de cada unidad de trabajo, el personal debe indicar el kilometraje de ingreso de la unidad y un resumen del trabajo realizado en sitio (inspecciones o diligencias realizadas e indicios recolectados) y esta información deberá ser consignada por el personal de la recepción en una novedad en el sistema ECU.

7.4.4 En cuanto al ingreso de las novedades, se prohíbe usar la opción de “comentario” del sistema ECU como método de ingreso adicional de la información que brinda el personal de guardia tras ingresar a la oficina por la atención de los casos, la opción de “comentario” será de uso exclusivo para anotaciones y observaciones que realiza la jefatura cuando se revisan las novedades.

7.4.5 Antes de finalizar la guardia o en el último ingreso, el personal que conforma cada unidad o equipo de trabajo deberá hacer constar al personal de la recepción la siguiente información, la cual deberá ser verificada y consignada por el personal de la recepción en una novedad en el sistema ECU:

	Procedimiento de Atención de la Oficina de Recepción		PR
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 01-09-2023	Código: PR-DICR-053-03	
	Versión: 02	Página: 8	

- Número de unidad (vehículo), el kilometraje final
- La devolución de los equipos que utilizaron para las labores, mediante la descripción y número de patrimonio de cada uno.

7.4.6 La devolución de los activos o equipos deberá ser verificada por el personal de la recepción mediante firma de recibido en el documento “Reporte de Trabajo Diario” (FO-DICR-053-18) confeccionado por el encargado del equipo que devuelve los activos.

7.5 INGRESO DE SOLICITUDES, DENUNCIAS Y OFICIOS:


7.5.1 Cuando se reciba una solicitud de servicio, denuncia u oficio, ya sean entregados de forma física en la recepción o por medio de correo electrónico, se debe verificar la procedencia de dicha solicitud, es decir, se debe revisar que el requerimiento corresponde a alguno de los servicios que brinda la sección (SIORI) y que la solicitud contenga la información requerida según el formulario, de lo contrario se deberá consultar con la Jefatura de Servicio si se procede con el rechazo de la solicitud solicitando subsanar el defecto encontrado.

7.5.2 Cuando la solicitud cumpla con el punto anterior, se deberá generar un número de caso en el sistema E.C.U. y se deberá imprimir en caso de ser documento digital y siempre colocar el sello de recibido, hora y nombre de la persona que recibió.

7.5.3 Se debe incluir la información del caso en el libro de control de denuncias (documento de Excel), llenando los datos requeridos en dicho libro.

7.5.4 Al documento se debe adjuntar una hoja de entrevistas en la que se anotarán datos como fecha, hora y nombre de la persona que hace la anotación, describiendo situaciones especiales como la disponibilidad de horario que indique la persona usuaria para poder realizar la inspección o el desistimiento de realizar la diligencia. Al finalizar de anotar la información se le solicita al denunciante que anote su nombre completo, número de identificación y firma como respaldo de su manifestación.

7.5.5 Cuando la persona usuaria (denunciante) desiste o manifiesta que no desea continuar con el trámite (inspección) se debe realizar la anotación respectiva en la bitácora del E.C.U. así como en la hoja de anotaciones y solicitar el visto bueno a la Jefatura de Servicio para el archivo de la solicitud y confeccionar un oficio según se indica en el Procedimiento de Casos No Atendidos (PR-DICR-053-22) (**Documento de referencia**). Seguidamente se debe compilar la documentación del caso y se deposita en el cajón de documentos para secretaría.

	Procedimiento de Atención de la Oficina de Recepción		PR
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 01-09-2023	Código: PR-DICR-053-03	
	Versión: 02	Página: 9	

7.5.6 Seguidamente se incluye la información del caso en el reporte de novedades del Sistema ECU de la siguiente manera:

- Número de denuncia
- Número único
- Nombre del denunciante
- Delito
- Lugar de los hechos
- Anotaciones

7.5.7 Las solicitudes que hayan cumplido los puntos anteriores y se encuentren pendientes de realizar, se les asignará el caso del sistema E.C.U. a la persona que la jefatura de servicio designe como responsable de realizar la diligencia.

7.5.8 En el caso que se deba mantener la solicitud en espera de designar un responsable para realizarla, el caso quedará asignado a la persona que generó dicho caso, es decir a una de las personas de la recepción.

7.5.9 Una vez que la jefatura designe una persona responsable para la realización de la diligencia, la persona que tenga el caso asignado, procederá a reasignarlo en el sistema E.C.U. a dicho responsable.

7.5.10 Cuando por algún motivo la persona asignada no pudo realizar la diligencia y esta continúe pendiente de realizarse, deberá trasladar el caso a otra persona que la jefatura designe o en su defecto a una de las personas encargadas de la recepción para que se mantenga pendiente hasta su nueva asignación.

7.5.11 Cuando finalice la guardia y existan casos pendientes de realizar, se deben reasignar en el sistema E.C.U. a una de las personas encargadas de la recepción del turno que recibe la guardia.

7.6 REPORTES DE LA CENTRAL DE COMUNICACIONES: pueden ingresar por medio de correo electrónico o llamada telefónica.

7.6.1 Si ingresa por correo electrónico se debe corroborar los datos del reporte (incidente u otro), anotar el nombre del radio operador e informar a la Jefatura de Servicio.

	Procedimiento de Atención de la Oficina de Recepción		PR
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 01-09-2023	Código: PR-DICR-053-03	
	Versión: 02	Página: 10	

7.6.2 En caso de recibir la información por teléfono, se debe tomar nota detallada de información, incluir hora a la que se recibe y anotar el nombre del radio operador e informar de inmediato a la Jefatura de Servicio.

7.6.3 Ambos reportes deben ser anotados en el libro de novedades del sistema E.C.U.

7.7 GENERACIÓN DE NÚMERO ÚNICO:

7.7.1 Cuando se atienda un caso por parte del personal de la sección y no se cuente con un número de causa asignada para tal efecto, como casos de incidentes, muertes, flagrancias o casos en que la parte ofendida no pueda formular la denuncia, se debe generar de oficio el número único correspondiente en el sistema E.C.U, con toda la información posible del caso como el nombre de la persona ofendida, lugar del hecho, tipo de delito, oficina encargada. En caso de no contar con dicha información, se deberá anotar como mínimo el nombre de la persona que solicitó generar el número único y que atiende el caso para su posterior ampliación.

7.7.2 Una vez generado el número respectivo, se debe generar un número de caso en el sistema E.C.U. y se asignará a la persona que atiende el caso en mención.

7.7.3 Finalmente se debe llenar el Libro de Control de Números Únicos, con toda la información solicitada.

7.8 TRÁMITE DE INCIDENTES O REPORTES DE MUERTES: en SIORI se reciben reportes de diferentes tipos de muertes, los cuales serán tramitados como se describe a continuación:

7.8.1 **Muertes Intra-hospitalarias:** se debe anotar mediante novedad en el sistema E.C.U, el nombre del centro médico, nombre del fallecido, cédula de identidad, médico que da el visto bueno para el levantamiento del cadáver, antecedentes del caso y demás información que se considere importante. Este tipo de muertes siempre deben ser atendidas por personal de SIORI.

7.8.2 **Muertes Certificables (muertes por causas naturales):**

7.8.2.1 Se debe incluir la información del caso o incidente como novedad en el sistema E.C.U.

	Procedimiento de Atención de la Oficina de Recepción		PR
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 01-09-2023	Código: PR-DICR-053-03	
	Versión: 02	Página: 11	

7.8.2.2 Seguidamente se debe contactar a familiares o personas allegadas a la persona fallecida para ampliar la información. En caso de que la persona fallecida cuente con antecedentes médicos y/o sea de avanzada edad, además de no existir indicios de violencia sobre el cuerpo, faltante de pertenencias, ni forzaduras en la vivienda, se podría tratar de una APARENTE MUERTE NATURAL, para lo cual se tomará la información completa del familiar o allegado, entre estos datos: nombre completo, documento de identidad, número telefónico, correo electrónico, parentesco con el fallecido, nombre del fallecido y edad, lo anterior para ingresar la novedad en el sistema E.C.U. con la información correspondiente e informar a la Jefatura de Servicio para que esta valore si procede o no la certificación médica.

7.8.2.3 En caso de ser procedente dicha certificación, se les informará a los allegados, que deben conseguir un médico que certifique la muerte y una vez que obtengan el certificado de defunción, remitan ese documento vía correo electrónico a la Oficina de Recepción de la sección.

7.8.2.4 En caso de no ser procedente la certificación, la jefatura de Servicio deberá designar personal para atender el caso.

7.8.2.5 El resultado de lo antes descrito se debe anotar por novedad en el sistema E.C.U.

7.8.3 Muertes violentas: cuando se reciba el reporte o incidente de una muerte violenta, ya sea accidental, por hecho de tránsito, homicidios, suicidios, entre otras, se debe incluir mediante novedad en el sistema ECU, la información recibida como: nombre de la persona que reporta, número de incidente, hora y lugar de los hechos y posible dinámica. Seguidamente se informa a la jefatura de servicio sobre el hecho para que disponga las acciones de atención del caso.

7.9 INCLUSIÓN DE NOVEDADES DE CASOS ATENDIDOS EN SISTEMA E.C.U. :


7.9.1 Al ingreso del personal que atendió cualquier tipo de caso, inspección o diligencia, este deberá aportar la información para realizar una **misma** novedad en el sistema E.C.U. en la que se deberá anotar los siguientes puntos (cuando apliquen según el caso):

7.9.1.1 Número Único

7.9.1.2 Tipo de caso

7.9.1.3 Nombre de las partes (ocisos, heridos, imputados, detenidos, y otros)

7.9.1.4 Dirección exacta del lugar del hecho

	Procedimiento de Atención de la Oficina de Recepción		PR
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 01-09-2023	Código: PR-DICR-053-03	
	Versión: 02	Página: 12	

- 7.9.1.5 Aparente dinámica del hecho
- 7.9.1.6 Vehículos involucrados (si los hay)
- 7.9.1.7 Diligencias realizadas (dirección funcional u operativa)
- 7.9.1.8 Indicios o pertenencias recolectadas (si los hay)
- 7.9.1.9 Nombres de las autoridades que dieron visto bueno (Juez(a), Fiscal(a), Médico (a) Forense)
- 7.9.1.10 Hora de levantamiento
- 7.9.1.11 Unidad de Transporte Forense y conductor que realizó traslado del cuerpo.
- 7.9.1.12 Diligencias pendientes
- 7.9.1.13 En concordancia con el punto 7.4.4, se prohíbe la información de los casos bajo la modalidad de “comentarios” del sistema ECU, ya que este es de uso exclusivo de la jefatura

7.10 **LIBRO DIGITAL DE CASOS:** este libro consiste en un documento en Excel que se encuentra en una de las computadoras de la recepción y que debe ser llenada cuando se atiende **únicamente** los diferentes **casos de muertes** con la información del punto anterior.

7.11 **ATENCIÓN PROTOCOLO 72 HORAS / VÍCTIMAS DE DELITOS SEXUALES:** cuando se reciba el reporte o se presente una Víctima de Delito Sexual a la sección, se debe informar a la jefatura de Servicio para que designe a una persona que aborde el caso, sin perjuicio que por necesidad operativa designe a una de las personas encargadas de la recepción en cuyo caso deberá abordarla de la siguiente manera:

7.11.1 Primeramente, se debe verificar el estado de salud de la víctima, de ser necesario se deberá coordinar el traslado de inmediato al servicio de emergencias del centro médico más cercano.

7.11.2 Verificar tiempo transcurrido desde que ocurrió el hecho y generalidades del mismo, evitando la re-victimización.

7.11.3 Informar sobre los detalles a la Jefatura de Servicio para su valoración y en caso de que deba ser atendido, se debe generar un número de caso en el sistema ECU y asignarlo a la persona designada por la Jefatura de Servicio para la atención.

7.11.4 Exponer el caso al Fiscal de Género disponible para que disponga las acciones a tomar.

7.11.5 En el caso de que el hecho se haya cometido dentro del rango de 72 horas, se procederá según lo indicado en el Manual de Procedimientos de Actuación

	Procedimiento de Atención de la Oficina de Recepción		PR
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 01-09-2023	Código: PR-DICR-053-03	
	Versión: 02	Página: 13	

Interinstitucional de Equipos de Respuesta Rápida para la Atención Integral a Personas Víctimas de Violación en las Primeras 72 Horas de Ocurrido el Delito.
(Documento de referencia)


- 7.11.6 Finalmente se deberá coordinar el traslado de la víctima al PANI en caso de personas menores de edad, de lo contrario a otra Institución que lo amerite o su domicilio.
- 7.11.7 De lo anterior se debe confeccionar un informe policial con las diligencias realizadas, el cual deberá ser revisado por la Jefatura de Servicio.
- 7.11.8 Es importante destacar que el personal de la recepción puede iniciar las primeras acciones del protocolo y posteriormente ser asumidas por el personal de investigación que la jefatura designe.

7.12 ATENCIÓN A PERSONAS ADULTAS MAYORES:

- 7.12.1 Al presentarse una persona usuaria Adulta Mayor, posterior a interponer la respectiva denuncia, en horas hábiles se debe coordinar para que el personal de la sección encargada según el delito denunciado se desplace a atender a la persona adulta mayor.
- 7.12.2 En caso de que no se encuentre personal de la sección encargada del delito para la debida entrevista (**horas no hábiles:** entre semana de las 22:00 horas a las 07:30, días feriados y fines de semana), se debe informar a la Jefatura de Servicio para que designe a una persona y esta proceda con la entrevista al usuario (a).
- 7.12.3 La persona designada deberá confeccionar un oficio dirigido a la sección correspondiente indicando la atención brindada y la información recabada.

7.13 APARICIÓN DE VEHÍCULOS:

- 7.13.1 Cuando se recibe el reporte sobre el hallazgo de cualquier tipo de vehículo sospechoso, se debe verificar en el Sistema E.C.U. sobre la existencia de alguna denuncia por robo relacionada al vehículo reportado.
- 7.13.2 En caso de existir denuncia por robo al respecto, se procede a informar a Jefatura de Servicio quien asignará una pareja para la debida atención.

	Procedimiento de Atención de la Oficina de Recepción		PR
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 01-09-2023	Código: PR-DICR-053-03	
	Versión: 02	Página: 14	

7.13.3 En caso de no contar con denuncia pero que el reporte indique que el vehículo cuenta con algún tipo de alteración en sus señas o marcas de identificación se procede a informar a Jefatura de Servicio quien asignará una pareja para la debida atención.

7.13.4 Para la atención de cualquiera de las situaciones antes citadas, se debe generar un número de caso en el sistema ECU y asignarlo a la persona designada por la Jefatura de Servicio para la atención.

7.14 REPORTES DE PERSONAS DESAPARECIDAS:

7.14.1 Cuando se reciba el reporte, incidente o denuncia sobre una persona desaparecida, se debe informar a la Jefatura de Servicio para su valoración y en caso de que deba ser atendido, se debe generar un número de caso en el sistema ECU y asignarlo a la persona designada por la Jefatura para la atención conforme a los protocolos establecidos según sea para personas mayores o menores de edad.

7.15 DENUNCIAS POR AMENAZAS:

7.15.1 Cuando se reciba una denuncia por amenazas se debe valorar junto con la Jefatura de Servicio el tipo y la gravedad del caso para determinar las acciones a realizar.

7.15.2 En caso de ser necesario y por orden de la jefatura, se deberá coordinar con el personal de la Oficina de Atención a la Víctima del Delito, para que aborden el caso y determinen si aplica el programa de protección.

7.15.3 El resultado de lo anterior se informará a la Jefatura de Servicio y se consignará en una novedad en el sistema E.C.U.

8. CONTROL DE DOCUMENTOS

1. [Bitácora de Control de Ingreso a SIORI – RE-DICR-053-10 \(DOCUMENTO FÍSICO\)](#)
2. [Inventario de Activos en Oficina de Recepción \(RE-DICR-053-19\).](#)

9. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Reglamento de Vestimenta para las personas que laboran en el Poder Judicial
- Procedimiento para Almacenamiento de Indicios en Bodega – PR-DICR-053-02.
- Procedimiento de Casos No Atendidos - PR-DICR-053-22.

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.

	Procedimiento de Atención de la Oficina de Recepción		PR
	Sección de Inspecciones Oculares y Recolección de Indicios		
	Fecha de Publicación: 01-09-2023	Código: PR-DICR-053-03	
	Versión: 02	Página: 15	

- Manual de Procedimientos de Actuación Interinstitucional de Equipos de Respuesta Rápida para la Atención Integral a Personas Víctimas de Violación en las Primeras 72 Horas de Ocurrido el Delito.

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	24-05-2022	20-05-2022	Versión original del procedimiento	N/A	FJQ
02	01-09-2023	15-08-2023	Aclaración y modificación de varios apartados Se inserta el apartado 7.1	3.4 7.1 7.2 7.7.1 7.12 7.13	R.B.J

**ESTE PROCEDIMIENTO 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