



Poder Judicial

Concurso “Buenas Prácticas en las Oficinas del Poder Judicial, 2021”

Valoración de Buena Práctica

Fecha: 23 de agosto de 2021

Realizado: Organismo de Investigación Judicial, Archivo Criminal

Presentes: señora Ericka Smith Solano, Cindy Solano Acuña y señor Kenneth Villarevia Chavez

Nombre de la Buena Práctica: Mejoras en la atención de la persona usuaria.

Objetivo: El interés del Archivo Criminal es mejorar las técnicas de atención a la persona usuaria, a través de capacitación y de retroalimentación, tomando como parámetro de evaluación la opinión de la persona usuaria tanto externa como interna.

En qué consiste la Buena Práctica: Son acciones dirigidas a mejorar la atención de la persona usuaria tanto interna como externa. Entre ellas están: -Se asumió el reto de incorporarse al Sistema de Gestión de Calidad, y una vez aceptado el reto, se crearon comisiones de trabajo que accionan según un plan establecido.

-Se creó un video con motivo de facilitarle al personal del Archivo Criminal, una herramienta que simula un reconocimiento fotográfico de una persona extranjera, que únicamente puede comunicarse en el idioma inglés.

- Se implementó una encuesta dirigida a la persona usuaria tanto en la Unidad de RETRATO HABLADO, como en la Unidad de RECONOCIMIENTO FOTÓGRAFICO. Posteriormente esta encuesta se actualiza y se mejora adicionando el término “no binario” en selección de sexo, aplicable para aquellas personas con una identidad de género fuera del binarismo de género (mujer-hombre).

-Se creó la Guía de Atención a la Persona Usuaria que establece, las directrices a seguir en la materia con especial énfasis en las poblaciones vulnerables.

-Se asignó un espacio físico para la atención preferencial en cumplimiento de la Ley 7600, tanto en el área de espera como en la de atención a la persona usuaria.

-Se actualizó la Pizarra Informativa ubicada en el espacio designado para que las personas usuarias esperen mientras son llamados a realizar alguna diligencia en el Archivo Criminal. A su vez, se logró obtener la asignación de una Pantalla para esta oficina, la cual proyecta información



Poder Judicial

Concurso “Buenas Prácticas en las Oficinas del Poder Judicial, 2021”

de interés para la persona usuaria. El fin de esta pantalla es sustituir la pizarra informativa con información interactiva de fácil comprensión para la persona usuaria.

-Se completó, por parte de los integrantes de la Comisión de Atención al a la Persona Usuaria, los cursos en línea que ofrece el departamento de Gestión Humana, acerca de las poblaciones vulnerables y los Derechos Humanos. Los cursos realizados son los siguientes:

Introducción a los Derechos Humanos; Población Indígenas; Población LGBTTTI; Población Niñez y adolescencia; Población adulta mayor; Población migrante y refugiada; Población con discapacidad; Población privada de libertad.

Logro o beneficios tenidos: Dentro del impacto que han generado estas acciones, se observan:

-Mejoras en la atención del personal en lo referente a la atención de la persona usuaria.

-Mejoras en los estándares de calidad aplicables a los procesos realizados en el Archivo Criminal.

-Mayor satisfacción de la persona usuaria al recibir los servicios de calidad en el Archivo Criminal,

-Posibilidad obtener resultados medibles a través de instrumentos como la encuesta.

-Las mejoras que se implementan en el Archivo Criminal tienen sustento en la retroalimentación brindada por las personas usuarias.

-La creación de comisiones de trabajo que permitan la integración del personal de la oficina que se esfuerza por un mismo objetivo, la atención de calidad a la persona usuaria.

-Respecto al video de Reconocimiento Fotográfico, éste permite obtener los conocimientos necesarios básicos para hacerle frente a las labores diarias de dicha unidad, ampliando el espectro de personas usuarias que es posible atender de manera autónoma y sin necesidad de tener que solicitar colaboración a otra oficinas. Esto por cuanto a lo interno contamos con las herramientas para facilitar el proceso del reconocimiento fotográfico brindando facilidades en la comunicación a la persona usuaria,

-Respecto a la encuesta obtener de primera mano de las personas usuarias cuáles son los aspectos a mejorar para brindar una atención de calidad en todo momento abarcando todo tipo de población, con especial énfasis en las poblaciones vulnerables.

-En cuanto a la guía de atención a la persona usuaria, la misma permite revisar la calidad de los procedimientos que se realizan y mejorarlos si fuese el caso. Además delimita la forma de enfrentar situaciones nuevas o desconocidas para el personal del Archivo Criminal de forma



Poder Judicial

Concurso “Buenas Prácticas en las Oficinas del Poder Judicial, 2021”

correcta durante las labores diarias, además de repasar los procesos internos y verificar su viabilidad, practicidad y precisión.

-Mejoras en la calidad de atención a la persona usuaria en lo referente a los espacios físicos donde la persona usuaria debe permanecer durante las diligencias en el Archivo Criminal.

-Lograr mantener informada a las personas usuarias de datos importantes y directrices a tomar en cuenta a la hora de utilizar los servicios del Archivo Criminal, a través de la pizarra informativa y la pantalla.

-Mejorar los conocimientos de atención a la persona usuaria, asimismo como el correcto abordaje de las personas pertenecientes a las poblaciones vulnerables a través de los cursos virtuales del departamento de Gestión en Línea.

Se podría replicar: En cuanto al reto de incorporarse al Sistema de Gestión de Calidad, se necesita compromiso, disciplina y disposición por parte del equipo. Sin embargo, y a pesar del esfuerzo, vale la pena el resultado final, siendo que este proceso saca la mejor versión del personal que integra cada oficina o despacho.

-Se recomienda observar las barreras que puedan limitar la comunicación con la persona usuaria, como en el caso del Reconocimiento Fotográfico y las personas que sólo pueden comunicarse en inglés. De esta forma, buscar una solución rápida, completa, y sencilla para abordar el tema. Tomando en consideración el tema de la Pandemia y el hecho de que ahora es más complicado reunir al personal para recibir una capacitación, por motivos de espacio y distanciamiento social, es que se crea esta herramienta interactiva, que se encuentra a mano para consultarla en el momento de una duda.

-Haciendo referencia a la Encuesta, se sugiere determinar la información que se necesita recopilar. Luego, aplicar encuestas o métodos similares a la mayor cantidad de población posible que visita la oficina. Al finalizar, tabular los resultados e identificar las necesidades de la persona usuaria para posteriormente aplicar un plan de acción.

-Sobre la Guía de Atención a la Persona Usuaria: Estandarizar los procesos que se realizan en la oficina y detallarlos, así como sus posibles escenarios y soluciones. Ésto con el fin de que las situaciones que se presenten, tengan establecida una solución a priori.

Además, que éstas problemáticas, sean resueltas de la misma manera por los compañeros y las compañeras del Archivo Criminal, según los objetivos previamente planteados. Asimismo conocer cómo afrontar diferentes situaciones en diferentes escenarios.



Poder Judicial

Concurso “Buenas Prácticas en las Oficinas del Poder Judicial, 2021”

-En cuanto a asignar un espacio físico para la atención preferencial, lo ideal es reajustar la distribución del espacio en la oficina, optimizándolo de forma tal que, a través del orden y la óptima colocación espacial de los objetos en la oficina, surjan nuevos área que puedan habilitarse.

-Acerca de la Pizarra Informativa y la Pantalla, presentar a la persona usuaria, información breve, útil, interactiva y utilizando lenguaje sencillo que les permita mantenerse informados y contextualizados en cuanto al trámite que realizarán.

-En cuanto a la realización de cursos de Gestión Humana, es importante ponerse de acuerdo con el personal o los integrantes de la comisiones, en cuanto a cuáles son los cursos que tienen prioridad y que deben ser realizados y completados, según la materia que se desea abordar, adquiriendo un compromiso de finalizar los cursos.

Contactos: csolanoa@poder-judicial.go.cr
kvillarevia@poder-judicial.go.cr
esmith@poder-judicial.go-cr

Dirección: Primer Circuito Judicial de San José, Oficina de Archivo Criminal

Responsables: **Cindy Solano Acuña**
Kenneth Villarevia Chavez
Ericka Smith Solano

Elaborado por: Dennis Madrigal Quesada, Dirección de Planificación.