

Las oficinas interesadas en participar en el concurso Buenas Prácticas 2013 pueden presentar las buenas prácticas que consideren oportunas.

Para cada una de las propuestas, se deberá indicar lo siguiente:

- 1. Nombre y lugar de la oficina.** Sección de Bioquímica, Departamento de Ciencias Forenses, Organismo de Investigación Judicial.
- 2. Nombre de la buena práctica y por qué considera que es aplicable.** **Recolección de ropa, juguetes y meriendas para las víctimas de delitos sexuales y usuarios que así lo requieran.** En esta Sección el personal recolecta abrigos, pantalones, tanto de hombre como de mujer y niños para ofrecerlos a las víctimas de delitos sexuales que se atienden, ya que muchas veces llegan aquí en tirantes, en manga corta o similar durante las madrugadas y noches ventosas y lluviosas. Se recolectan también juguetes para ofrecerles a los niños y niñas víctimas también de delitos sexuales y ya que en nuestra Sección se les deben hacer extracciones de sangre para ciertos análisis clínicos y un juguetito les logra sacar una sonrisa. Además, recolectamos jugos y galletas así como dulce, café instantáneo, té o chocolate para ofrecer una bebida caliente en esas noches y madrugadas frías, no sólo a las víctimas sino también a los compañeros investigadores que las acompañan. Esto para brindarles un trato más sensible y digno luego de haber sufrido un trauma de esa categoría, de esta forma se les brinda un poco de cariño además del servicio que requieren.
- 3. Nombre de los servidores que ejecutan la buena práctica.** Todo el personal de la Sección de Bioquímica.
- 4. ¿Por qué es una buena práctica? Haga una descripción detallada de la misma.** Cuando una víctima de delito sexual presenta la denuncia en la delegación correspondiente le esperan muchas horas de rendir declaraciones, de recordar lo sucedido, de visitar al médico forense, de que le “secuestren” sus ropas, de que recolecten indicios en su cuerpo, de tener que permitir la extracción de sangre para la realización de exámenes de laboratorio, tener que ir a un hospital a tomarse un

tratamiento si así el médico lo considera, es decir, son muchas horas en trámites con la misma ropa que tenía al momento del suceso, sin comer, sin bañarse, etc., de forma que mientras está siendo atendido en la Sección de Bioquímica se le ofrece un café o un té, un jugo con galletas, lo mismo que a los oficiales que acompañan. También se les busca un abrigo apropiado de los que acá se tienen, incluso se han ido con una vestimenta completa, hasta zapatos cuando se puede. Los niños víctimas, pierden el miedo cuando les ofrecemos un juguete y hasta abrazan a quien los atiende, luego que se les aclara que no lo tienen que devolver, muchas personas agradecen nuestro trato y expresan su deseo de que todos los empleados públicos tuvieran ese mínimo de respeto y cariño hacia el usuario.

5. **Factores externos que pueden afectar la buena práctica.** Que las personas que regularmente donan ropa, juguetes y meriendas dejen de hacerlo o que donen ropa que no se necesita como camisetas de tirantes o pantalonetas.
6. **Factores de éxito que inciden en la buena práctica.** Que aumente el número de personas que hacen los donativos y que éstos apliquen, lo que más se necesita son abrigos, juguetes y meriendas. Que exista el recurso económico para la pronta implementación de las recomendaciones emitidas por la Sub Contraloría de Servicios de la provincia de Heredia, producto del estudio realizado del 1° Octubre 2012 al 17 de enero 2013, que evaluó la “Accesibilidad de los Servicios” en la Sección de Bioquímica. Lo que se recomienda es la compra de jugos y galletas para que se mantenga un stock con el fin de brindar un pequeño refrigerio a las personas que así lo requieran.
7. **Impacto observado en la solución del problema.** Muchas personas se sienten “queridas y bien atendidas” por al menos 30-45 minutos mientras son atendidos, mejorando así la imagen de la institución mediante nuestro trato.
8. **Iniciativas y acciones importantes que deberían tomarse para reproducirla.** Continuar con las recolectas tanto en donativos del bien físico como en las recolectas de dinero para la compra de juguetes y meriendas. Tomando en cuenta el objetivo del Proyecto de atención de víctimas de delitos sexuales PJ-CCSS, dado que ha futuro esta atención se estará descentralizando, esta práctica se promueva en todo el país por parte del personal de las diferentes oficinas del OIJ que se

encargan de acompañar a estas víctimas.

9. **Por qué recomendaría a otras oficinas o juzgados que tomen en cuenta esta buena práctica judicial y la repliquen.** Cuando se atiende con empatía al usuario, tratando de ponerse en sus zapatos, tratándolos como quisiera ser uno tratado en cualquier dependencia pública o privada, ya que nosotros también somos usuarios de otras instancias. Este trato no sólo se brinda con las personas de delitos sexuales, sino también con los adultos mayores que aplicaron el nemagón producto del trabajo en las compañías bananeras y con los usuarios de las citas de investigación de la paternidad, todos son atendidos con esmero, no obstante, los abrigos, juguetes y meriendas sí son exclusivos de delitos sexuales.
10. **Mecanismo o instrumento de medición del éxito de la práctica propuesta.** La satisfacción de saber que se hizo bien el trabajo y a gusto. El abrazo sincero de la persona usuaria. La disminución o ausencia de quejas en la Contraloría de Servicios.
11. **Ámbito al que pertenece esta oficina:** Jurisdiccional (Derecho privado, Derecho público y Derecho social), Administrativo o Auxiliar de Justicia). Auxiliar de justicia
12. **Fecha desde la cual se ejecuta la buena práctica, sin perjuicio que sea nueva, siempre y cuando se esté aplicando.** Desde el 2009.

La aplicación de estas prácticas no debe implicar un aumento en algún renglón del presupuesto institucional.

Los plazos considerados para este concurso, serán impostergables y su no cumplimiento descalifica a la oficina participante.

Las prácticas propuestas pueden ser inscritas por medio del correo electrónico Banco de Buenas Prácticas” (buenaspracticas@poder-judicial.go.cr) o pueden dirigirse al fax: 2295-43-83.

“El Reconocimiento “A la Excelencia Judicial o Buenas Prácticas de Gestión Judicial” se otorgará a aquel grupo de trabajadores de una

determinada oficina o Despacho, o Circuito Judicial, que se haya destacado por su honradez, mística, transparencia, excelencia y dedicación al trabajo y que con su actitud grupal hubiese enaltecido al Poder Judicial".¹