



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

PROCEDIMIENTO DE OPERACIÓN
NORMADO GENERAL

P-DCF-GCG-JEF-05

ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE

VERSION: 14

Rige desde: 15/07/2024

PAGINA: 1 de 15

Elaborado o modificado por:

**Comisión de Calidad
Departamento de Ciencias Forenses**

Visto Bueno Gestión de Calidad:

**Máster. Daniel Gómez Murillo
Asegurador de Calidad, Unidad de Gestión de
Calidad**

Aprobado por:

**M.B.A. Mauricio Chacón Hernández
Jefe, Departamento de Ciencias Forenses
CONTROL DE CAMBIOS A LA DOCUMENTACIÓN**

Versión	Fecha de Aprobación	Fecha de Revisión	Descripción del Cambio	SCD	Solicitado por
01	15/08/2013	15/08/2016	Versión Inicial del Procedimiento.	---	MSZ
02	15/08/2016	01/03/2017	Cambio de formato, actualización del procedimiento, inclusión de aspectos de la satisfacción de los clientes.	05-16	MCH
03	01/03/2017	02/06/2017	Inclusión de aspectos del Sistema de Gestión de Calidad GICA	02-17	MCH
04	02/06/2017	01/07/2017	Se aclara procedimiento en cuanto a la atención de quejas y sugerencias	16-17	MCH
05	01/07/2017	02/01/2018	Se amplían aspectos relacionados con atención a consultas de clientes internos	19-17	MCH
06	02/01/2018	23/03/2018	Se incluyen formularios para el control y seguimiento de quejas y apelaciones	27-17	MCH
07	23/03/2018	15/02/2019	Modificación y agregado de texto para incluir aspectos AR 3037 de la norma ISO/IEC 17020:2012 del Organismo Acreditador	05-18	MCH
08	15/02/2019	12/02/2021	Modificación del manejo de quejas	06-19	MCH

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS FORENSES	VERSIÓN 14	PAGINA: 2 de 15
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	P-DCF-GCG-JEF-05	

09	12/02/2021	30/07/2021	Se incluyen cambios producto de la revisión periódica del Sistema de Gestión de Calidad: Se amplían aspectos relacionados con consulta de información de casos, gestión de apelaciones y concepto de apelación. Se hace referencia a las nuevas emisiones del documento AR 3120 de ANAB (2019/07/03 y 2020/06/15)	05-21	MCH
10	30/07/2021	05/07/2022	Se incluyen cambios producto de la revisión periódica, de la Auditoría Interna del año 2021, de la Auditoría Amistosa, del Sistema de Gestión de Calidad del proyecto International Narcotics and Law Enforcement Office/Universidad de West Virginia y de la adopción de Estándares de OSAC	20-21	MCH
11	05/07/2022	24/03/2023	Se incluyen cambios producto de la revisión periódica del Sistema de Gestión de Calidad. Se aclaran aspectos de solicitud de certificaciones y poblaciones vulnerables. Versión revisada en reunión de Comisión de Calidad 01-2022.	18-22	MCH
12	24/03/2023	31/07/2023	Se incluyen cambios producto de la revisión periódica del Sistema de Gestión de Calidad: modificación aspectos de quejas y sugerencias y de medición de la satisfacción del cliente e inclusión de aspectos de apelaciones.	04-23	MCH
13	31/07/2023	15/07/2024	Se incluyen cambios producto de la revisión periódica del Sistema de Gestión de Calidad, de la Auditoría Interna y de los cambios en los documentos AR 3125 y AR 3120 de ANAB.	15-23	MCH
14	15/07/2024		Se incluyen cambios producto de la revisión periódica del Sistema de Gestión de Calidad y de la Auditoría Interna del año 2024: inclusión de circular No.67-2023 y aspectos relacionados con el comunicado 51-DG-2021.	13-24	MCH

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS FORENSES	VERSIÓN 14	PAGINA: 3 de 15
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	P-DCF-GCG-JEF-05	

**ESTE PROCEDIMIENTO ES UN DOCUMENTO CONFIDENCIAL
PARA USO INTERNO DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS FORENSES
SE PROHÍBE CUALQUIER REPRODUCCIÓN QUE NO SEA PARA ESTE FIN**

La versión oficial digital es la que se mantiene en la ubicación que la Unidad de Gestión de Calidad defina. La versión oficial impresa es la que se encuentra en la Unidad de Gestión de Calidad. Cualquier otro documento impreso o digital será considerado como copia no controlada

COPIA NO CONTROLADA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS FORENSES	VERSIÓN 14	PAGINA: 4 de 15
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	P-DCF-GCG-JEF-05	

1 Objetivo:

Definir los pasos para realizar la atención de clientes (interno y externo) en el DCF de manera que se les oriente sobre las consultas que realizan a la Jefatura Departamental y a las diferentes Secciones, así como definir la metodología para el tratamiento de las quejas (inconformidades), apelaciones, sugerencias y medir la satisfacción del servicio al cliente.

2 Alcance:

Aplica a la atención de clientes en general para trámites relacionados con la consulta de fecha de citas para la toma de muestras, fechas de recibido de indicios, fechas de Despacho de Dictámenes Periciales e indicios, información y consultas realizadas sobre casos (si se esta en proceso de análisis, de reporte o por despacho), solicitud de documentos y otros trámites oficiales (indicación de fecha de emisión de respuesta a oficios, etc). Además del tratamiento de quejas (inconformidades), apelaciones, sugerencias y evaluación de la satisfacción de los clientes.

3 Referencias:

- ANAB AR 3120, ISO/IEC 17020:2012, Entidades de Inspección Forense. Requisitos de Acreditación. 2023/02/01.
- ANAB AR 3125, ISO/IEC 17025:2017, Entidades de Inspección Forense. Requisitos de Acreditación. 2023/02/01.
- Circular No 153-2019: Sobre la entrega de documentación del Departamento de Ciencias Forenses a peritos judiciales.
- [Circular No.67-2023: Recordatorio del Manual Homologado de Servicios Forenses del Organismo de Investigación Judicial \(OIJ\) y de las posibilidades de presentar observaciones, sugerencias o disconformidades relacionadas con los servicios del Departamento de Ciencias Forenses \(DCF\).](#)
- Código Procesal Penal N.º 7594. Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.
- Comunicado No. 51-DG-2021 Reiteración del artículo 295 del Código Procesal Penal sobre la privacidad de las actuaciones en la etapa preparatoria.
- Correo electrónico sobre certificación de documentos de la Secretaría General del OIJ del 01 de marzo del 2021.
- ILAC-G19:08/2014 Módulos de un Proceso de Ciencias Forenses.
- Ley N° 7600 Igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad.
- Norma ISO/IEC I7020:2012. "Evaluación de la conformidad. Requisitos para el funcionamiento de diferentes tipos de organismos que realizan la inspección".
- Norma ISO/IEC 17025:2017 Requisitos Generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración.

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS FORENSES	VERSIÓN 14	PAGINA: 5 de 15
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	P-DCF-GCG-JEF-05	

- Norma ISO/IEC 9000:2015. "Sistemas de gestión de calidad. Fundamentos y vocabulario".
- Oficio No. CAP 048-00 con fecha del 22 de junio del 2000 de la Comisión de Asuntos Penales.
- Oficio No. 186-DG-2003, emitido por la Dirección General del Organismo de Investigación Judicial.
- Oficio No.2374-2023, con fecha 16 de marzo del 2023 aprobado por el Consejo Superior.
- Oficio No.216-DG-2023, con fecha 27 de marzo del 2023, emitido por la Dirección General del Organismo de Investigación Judicial.
- Reglamento de creación, organización y funcionamiento de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial.

4 Equipos y Materiales:

- Boleta de Registro de Comunicación Verbal sobre Casos.
- Boleta para Sugerencias de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial.
- Formulario para inconformidades, sugerencias y comentarios positivos (disponible únicamente a nivel de la oficina de Contraloría de Servicios accesible a través de la web del Poder Judicial).
- Encuesta de satisfacción con el Servicio al Cliente de las Oficinas del Departamento de Ciencias Forenses.
- Formulario Control y Seguimiento de Apelaciones.
- Formulario Control y Seguimiento de Quejas.

5 Reactivos y Materiales de Referencia:

N/A.

6 Condiciones Ambientales:

N/A.

7 Procedimiento:

7.1 Atención vía telefónica y consultas de información general de un caso (orden de trabajo) para clientes internos o externos:

7.1.1 Atienda como funcionario del DCF tan pronto como le sea posible. Identifíquese aportando su nombre y la Sección o área a la que pertenece.

7.1.2 Solicite, si lo amerita, el número de teléfono, el nombre de la persona y lugar de procedencia (despacho, empresa o si es personal) para brindar una respuesta, en caso

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS FORENSES	VERSIÓN 14	PAGINA: 6 de 15
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	P-DCF-GCG-JEF-05	

de no poder brindarla de inmediato, si lo considera necesario para dar seguimiento al asunto solicitado.

7.1.3 Traslade la llamada al personal que está al tanto de la información o que la tiene a mano (en caso de que su persona no pueda brindar la información), evite hacer que el cliente tenga que ser atendido por muchas personas para solucionar su inquietud, de ser necesario averigüe antes de trasladar la llamada, la instancia o persona que debe atender al cliente.

7.1.4 Brinde, como secretaria de Sección o personal administrativo, información general sobre el estado de un caso (en análisis, por despachar, despachado), en caso de información específica proceda según se indica en el punto 7.2.

7.1.5 Brinde a la Autoridad Judicial (cliente interno o externo), como perito competente, únicamente las consultas técnicas a la Autoridad Judicial (visitas, correos y llamadas), no relacionadas con un N° DCF recibido respecto al procedimiento de recolección, transporte y solicitud para una determinada pericia de su Sección, basado en el Manual de Servicios del OIJ. En ausencia de personal administrativo puede atender las consultas indicadas en el punto anterior.

Nota 1: El funcionario que realice el proceso de análisis/inspección no puede adelantar criterio.

7.2 Consultas de Información específica de un caso (Orden de Trabajo) para clientes internos o externos:

Nota 2: Con base en lo indicado en el comunicado No. 51-DG-2021, de previo a suministrar o rendir cualquier tipo de información requerida por la defensa pública o particular de las partes investigadas, debe prevalecer el principio de privacidad de las actuaciones de conformidad con lo dispuesto en el artículo 295 del Código Procesal Penal, motivo por el cual se les advierte que no debe entregarse ningún tipo de información a las partes del proceso sin previo aviso, conocimiento y anuencia documentada del Ministerio Público.

Previo a la emisión del resultado y conclusión del análisis y/o inspección.

Nota 3: Toda comunicación específica de una orden de trabajo que se realice con la autoridad judicial previo a la emisión del resultado y conclusión del análisis y/o inspección será gestionada por la Jefatura de Sección o una persona designada (por ejemplo, administrador de casos), y no por el perito(a) o técnico(a) asignado al caso. [§]

Si como perito encargado del caso y por algún motivo recibió una llamada telefónica, correo o cualquier comunicación por parte de algún cliente interno previo a la emisión del resultado y conclusión del análisis y/o inspección y durante dicha comunicación se presenta el traslado de información irrelevante, proceda a detener la conversación o trasladarla a la Jefatura de Sección o persona designada (por ejemplo, administrador de casos). [§]

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS FORENSES	VERSIÓN 14	PAGINA: 7 de 15
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	P-DCF-GCG-JEF-05	

Posterior a la emisión del resultado y conclusión del análisis y/o inspección

7.2.1 Brinde, como Jefe de Sección, información específica de un caso a la Autoridad Judicial que tramita el caso, ante previa solicitud escrita de la misma. Si el que solicita la información no es la Autoridad Judicial tramitante, se debe contar con la autorización escrita de ésta, dicha información debe ser brindada únicamente por el Jefe de Sección. Lo anterior ya sea por medio de correo electrónico al solicitante o devolviendo la llamada recibida (llene la Boleta Registro de Comunicación Verbal Sobre Casos).

Nota 4: Como parte del flujo de trabajo de algunas Secciones del Departamento de Ciencias Forenses con áreas del Departamento de Medicina Legal, es normal que durante la ejecución de los análisis o inspecciones se realicen consultas u observaciones entre el personal de ambos Departamentos en relación a un caso en específico que esta siendo atendido por los funcionarios, sin embargo, el resultado e interpretación final del análisis o inspección se comunica hasta que se emite el respectivo Dictamen Pericial, el cual solamente podrá ser remitido a la Autoridad Judicial solicitante y/o a la oficina judicial que fue incluida como destinataria en la solicitud de dictamen pericial y según las excepciones establecidas por la institución (por ejemplo UVIC).

Nota 5: En caso de consultas telefónicas en el momento que se está llevando un juicio, proceda a solicitar un número de teléfono al que debe devolver la llamada, luego de comprobar de que el mismo pertenece a una instancia judicial y proceda a llenar la Boleta Registro de Comunicación Verbal Sobre Casos, la cual se debe adjuntar al legajo del caso.

Nota 6: Si lo que se solicita durante el transcurso de un juicio es el Dictamen Pericial, remita vía correo electrónico a la mayor brevedad posible (dominio PJ) al solicitante luego de comprobar por un canal institucional oficial (por ejemplo, teléfono de oficina, correo oficial o plataformas digitales aprobadas por el Consejo Superior) que este pertenece a una instancia judicial y llenando la Boleta Registro de Comunicación Verbal Sobre Casos o solicitando un correo electrónico, los cuales se deben adjuntar al legajo del caso junto con el correo electrónico. El despacho del Dictamen Pericial bajo cualquier otra circunstancia se realiza siguiendo lo indicado en el Procedimiento de Operación Normado Gestión de Solicitudes y Manejo de Indicios.

Nota 7: La Jefatura de Sección puede delegar en el perito la función de brindar información específica de un caso (tomando en cuenta lo indicado en el punto anterior). El perito puede referirse a aclaraciones de resultados/conclusiones emitidas en el Dictamen Pericial. Si la consulta es referida a resultados que implique ampliación del criterio pericial, no contemplados en el Dictamen Pericial o en la SDP original, se debe indicar que se proceda a la solicitud por escrito por medio de una nueva SDP.

Nota 8: Para poder brindar la información se debe hacer de manera escrita, con el visto bueno de la Autoridad Judicial tramitante (la cual se debe de adjuntar al legajo del caso) según se establece en el Oficio No. CAP 048-00 con fecha del 22 de junio del 2000 de la Comisión de Asuntos Penales, con excepción de lo indicado en el punto anterior con relación a consultas en el momento en que se está realizando un juicio.

Nota 9: En caso de que se realicen consultas por las partes que versen sobre aspectos técnicos, requerimientos o presupuestos de la pericia, debe indicarse que las mismas deben realizarse a través del Ministerio Público. Así mismo, en caso de que se detecten inconvenientes que impidan la realización de las pericias, esto se debe gestionar con el

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS FORENSES	VERSIÓN 14	PAGINA: 8 de 15
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	P-DCF-GCG-JEF-05	

la autoridad judicial que extendió la solicitud de dictamen pericial, es decir, con el Ministerio Público o el juez competente. Lo anterior, según lo indicado en el oficio No.216-DG-2023.

Nota 10: El funcionario que realice el proceso de análisis/inspección no puede adelantar criterio.

Nota 11: Cualquier autorización o consulta y la respuesta a la misma debe adjuntarse al legajo del caso.

Nota 12: Cualquier documentación o registro relacionados a un caso de un perito que ya no labore en el DCF y que es llamado a juicio, podrá facilitarse para consulta siempre y cuando sea dentro de las instalaciones del Departamento de Ciencias Forenses en presencia de un funcionario del DCF y demuestre mediante comprobante de citación que fue convocado o convocada por parte del Tribunal correspondiente. En el legajo del caso se debe dejar registro de la citación y registro de dicha entrega o consulta. Lo anterior según circular No 153-2019 del Consejo Superior. Si los documentos deben ser trasladados a la sala de juicio estos deben ser custodiados por un funcionario de la Sección.

7.2.2 En el caso de solicitud de una certificación de un documento o registro proceda como Jefatura de Sección respectiva a enviar la solicitud de dicha certificación a la Secretaría General del OIJ (se debe indicar que los documentos son copia fiel del original o que los mismos se obtuvieron del sistema (indicando el nombre del sistema, versión, etc). Lo anterior según lo indicado en correo electrónico del 01 de marzo de 2021 de la Secretaría General del OIJ.

7.3 Atención de la persona usuaria:

7.3.1 Reciba como funcionario del DCF, cordialmente, a la persona una vez que se anuncia en el DCF, proceda a indicar que pronto será atendido. Pregunte el nombre de la persona, el motivo y el lugar (despacho o empresa, o si es personal). Consulte, si existen dudas sobre lo solicitado, para brindar una mejor atención a los requisitos planteados.

7.3.2 Realice la atención según el orden en que ha ingresado para solicitar el servicio o realizar una consulta, esto incluye al personal del DCF.

7.3.3 Aplique prioridades al cliente, si así lo identifica en la atención que se brinda, según se establece en el apartado **7.5**. Remita a la persona usuaria a la dependencia o lugar que mejor corresponda según la situación que se determine.

Nota 13. Tome en cuenta que el personal externo al Poder Judicial debe ser custodiado en todo momento durante el tiempo que permanece en el DCF.

Nota 14: Con respecto a visitas (no operativas) y revisión de metodologías "in situ" en general (no de un caso específico), igualmente es necesario contar con el permiso correspondiente definido por la Dirección General del OIJ o la Jefatura Departamental del DCF, que especifique la metodología que va a ser revisada, así como las personas que se autorizan a participar, esto por la confidencialidad que se guarda con respecto a los análisis realizados y la importancia que estos tienen en procesos judiciales.

Nota 15: En caso de revisión de documentos generales que no sean el legajo del caso se debe contar con la autorización de la Jefatura de Sección, el documento solo se

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS FORENSES	VERSIÓN 14	PAGINA: 9 de 15
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	P-DCF-GCG-JEF-05	

presta en presencia de un funcionario del DCF y no se debe reproducir, salvo que exista de previo una directriz de la Dirección General del OIJ o de la Jefatura Departamental.

7.3.4 Proceda como funcionario del DCF, en caso de la entrega de documentos administrativos de carácter no pericial, a la recepción de los mismos. Proceda, de requerirse, a la entrega del documento a la Jefatura de Sección y/o al funcionario al cual va dirigido con el fin de que se brinde el trámite requerido. Lo anterior aplica también para documentos administrativos recibidos de manera electrónica. En ambos casos, deje constancia de la entrega de los mismos. En caso de recibirse documentos administrativos de carácter no pericial de manera física, proceda a la digitalización y archivo de los mismos una vez finalizado el trámite respectivo, tal como se indica en el procedimiento para el Control de Registros.

7.3.5 Proceda, como funcionario del DCF, en caso de que solicite información general o específica de un caso, tal como se indica en los puntos **7.1 y 7.2** respectivamente.

7.3.6 Realice, como funcionario del DCF, las gestiones requeridas para remitir la información si la misma no se pudo brindar en el momento en que se atendió a la persona.

7.3.7 Indique, como funcionario del DCF, en caso de que se presente algún abogado defensor o alguna de las partes con algún documento solicitando algún análisis, aclaración, consulta, petición y/o ampliación del Dictamen Pericial, que lo anterior debe ser entregado a la Autoridad Judicial que tramita la causa, para que resuelva lo que estime conveniente al respecto, según oficio No. 186-DG-2003, emitido por la Dirección General del Organismo de Investigación Judicial. En caso de que la persona mantenga la posición de que la documentación debe ser recibida en el DCF, reciba la documentación y remítala a la Autoridad Judicial que tramita la causa para que la misma tome una decisión al respecto, indicando lo anterior a la persona que está entregando la documentación. Indique además que será dicha Autoridad Judicial la que resolverá al respecto.

7.3.8 Proceda, como funcionario del DCF, en caso de que se presente alguna de las partes aportando indicios (con una Solicitud firmada por la Autoridad Judicial) a consultar a la Autoridad Judicial respectiva. En caso de que no se logre contactar a la misma, consulte lo anterior a la Jefatura Departamental y/o a la Dirección General del OIJ.

7.4 Atención del cliente interno y externo:

7.4.1 Para la recepción de solicitudes de dictamen pericial recibidas de la Autoridad Judicial que tramita una causa, proceda según lo indicado en el procedimiento para la Gestión de Solicitudes y Manejo de Indicios.

7.4.2 Proceda, como funcionario del DCF, en caso de que solicite información general o específica de un caso, tal como se indica en los puntos **7.1 y 7.2** respectivamente.

7.5 Atención de personas usuarias en condiciones de vulnerabilidad:

7.5.1 Proceda como funcionario del DCF, en el caso de tratarse de una de las poblaciones definidas en condiciones de vulnerabilidad tales como menores de edad,

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS FORENSES	VERSIÓN 14	PAGINA: 10 de 15
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	P-DCF-GCG-JEF-05	

población indígena, adultos mayores, personas con discapacidad, víctimas o que por la condición en la que observe a la persona debe aplicarse una atención de prioridad, buscando ubicarle y atender su caso con prontitud; según los lineamientos establecidos por la Comisión de Accesibilidad y definidos en la Ley N° 7600 Igualdad de Oportunidades para las personas con Discapacidad.

7.6 Tratamiento de Quejas (Inconformidades) o Sugerencias del Cliente:

Nota 16: El cliente (externo o interno) que presente una queja puede consultar el tratamiento de la misma en el Reglamento de Creación, Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, artículo 11, el cual se encuentra en la página web de la Contraloría de Servicios accesible a través de la página web del Poder Judicial, así como consultar el presente procedimiento a través de la página web del OIJ . Además puede consultar la etapa del proceso en que se encuentra una queja, así como la acción final del tratamiento de la misma.

Nota 17: Las Jefaturas de Sección en conjunto con la UGC son responsables de reunir y verificar toda la información necesaria para validar una queja, así como de todas las decisiones en todas las etapas del tratamiento de la misma. Dicha información será confidencial a menos que se indique o se solicite lo contrario por parte de una Autoridad Judicial.

Nota 18: La(s) persona(s) involucrada(s) en un proceso técnico o administrativo sobre el cual se presentó una queja, no puede(n) participar en el proceso de revisión de la queja y aprobación de la acción tomada. Sin embargo lo anterior no implica que la persona no pueda brindar información requerida por una Jefatura del Departamento de Ciencias Forenses o deba dar respuesta a los requerimientos solicitados por un ente superior, por ejemplo la Inspección Judicial o Asuntos Internos, cumpliendo para tal efecto los mecanismos y plazos establecidos por el ente respectivo.

7.6.1 Proceda, como funcionario del DCF, a atender a un cliente (externo o interno) si recibe una queja o sugerencia, de la siguiente manera:

7.6.1.1 En primera instancia, ante una manifestación de una situación específica, lo primero es tratar de atender al cliente y brindarle la colaboración en busca de satisfacer su necesidad, con el objetivo de aclarar malentendidos o desconocimiento del sistema institucional.

7.6.1.2 Si la situación no se solventa, proceda a documentar la queja o sugerencia e informe esto al cliente indicando además que se dará trámite a la misma. En este caso envíe, como funcionario del DCF, un oficio, correo electrónico u otra forma de comunicación a la Jefatura respectiva. Remita la queja indicando de ser posible lo siguiente:

- identificación de la persona que plantea la queja (si se conoce).
- identificación de la persona contra quien plantea la queja.
- relato de los hechos (adjunto de ser posible documentación probatoria si la hubiera).
- medio para notificaciones.

Nota 19: Siempre que sea posible se debe dar acuse de recibido de las quejas presentadas. Las Jefaturas de Sección en conjunto con la UGC son las encargadas de

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS FORENSES	VERSIÓN 14	PAGINA: 11 de 15
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	P-DCF-GCG-JEF-05	

determinar si la queja está relacionada con las actividades de análisis y/o inspección que se realizan.

7.6.2 Registre como Encargado de Calidad o personal designado, las quejas recibidas en la Sección en el formulario Control y Seguimiento de Quejas.

7.6.3 Remita a la mayor brevedad posible, como Jefe(a) de Sección, a la UGC, copia de toda queja o sugerencia que se reciba en la Sección (indicando el número del consecutivo de la queja en la Sección de acuerdo con el formulario Control y Seguimiento de Quejas), junto con las respuestas o acciones tomadas respecto a las mismas (puede ser que se requiera la aplicación del Procedimiento de Operación Normado para el Control de Trabajo No Conforme, Acciones Correctivas, Acciones preventivas y mejoras). En caso de no presentarse ninguna queja o sugerencia durante el semestre, indique lo anterior a la UGC por medio de correo electrónico.

Nota 20: Las respuestas o acciones tomadas se deben remitir en el menor tiempo posible, pero no en un plazo mayor a 5 días hábiles (sin embargo lo anterior dependerá de la magnitud del señalamiento y del efecto del mismo sobre la calidad del servicio y en el Sistema de Gestión de Calidad y/o de lo establecido por la Contraloría de Servicios del Poder Judicial).

Nota 21: Los clientes (incluyendo las personas usuarias) tienen también la posibilidad de registrar una queja (inconformidad) o sugerencia a través de la Boleta para Sugerencias de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, lo anterior, por medio de los buzones que se encuentran en el DCF en la recepción del DCF y en el edificio de toma de muestras. También por correo electrónico y/o directamente ante dicha entidad, a través de su página web por medio del Formulario para inconformidades, sugerencias y comentarios positivos y/o por medio de WhatsApp (Proyecto Yo Propongo) mediante el número destinado para este fin, lo cual se reitera por medio de la circular No.67-2023 aprobada por el Consejo Superior. En el DCF, el personal puede colaborar con el llenado de la boleta de sugerencias si la persona usuaria así lo requiere o tiene alguna limitante.

7.6.4 Registre como Encargado de la UGC, todas las quejas y/o sugerencias recibidas de la Contraloría de Servicios, en el formulario Control y Seguimiento de Quejas.

7.6.5 En caso de quejas o sugerencias recibidas por medio de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, remita como encargado de la UGC, a la mayor brevedad posible, los requerimientos recibidos por parte de la Contraloría de Servicios a la Jefatura de Sección involucrada en el mismo. Indique el número de consecutivo de la queja con base en el formulario Control y Seguimiento de Quejas.

Nota 22: En caso de que se determine que la queja o sugerencia no procede la misma se debe registrar en el formulario indicado en el punto **7.6.5**, realizando la observación de la no procedencia.

7.6.6 Valore como Jefe de Sección lo indicado por la contraloría y la necesidad de tomar acciones. Si se considera necesario se puede valorar la aplicación del Procedimiento de Operación Normado para el Control de Trabajo No Conforme, Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Mejoras.

7.6.7 Remita como Jefe de Sección a la UGC a la mayor brevedad posible y tomando en cuenta el tiempo establecido por la Contraloría de Servicios, la respuesta a los requerimientos recibidos para su análisis y envío a la Contraloría de Servicios. Si se consideró algún tipo de acción a lo interno de la Sección comunique también a la UGC.

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS FORENSES	VERSIÓN 14	PAGINA: 12 de 15
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	P-DCF-GCG-JEF-05	

7.6.8 Remita como Encargado de la UGC la respuesta a la Contraloría de Servicios con el fin de dar respuesta al requerimiento.

7.6.9 Remita como Encargado de la UGC, a la mayor brevedad posible, los informes trimestrales recibidos por parte de la Contraloría de Servicios a la Jefatura de Sección o Secciones involucradas, una vez que haya revisado la concordancia de lo indicado en el informe contra los requerimientos atendidos durante el trimestre.

7.6.10 De seguimiento como funcionario de la UGC a las quejas o sugerencias, recibidas de manera directa o por medio de la Contraloría de Servicios en las Secciones del DCF.

Nota 23: Siempre que sea posible, para quejas presentadas por un medio distinto a la Contraloría de Servicios del Poder Judicial, la Sección respectiva debe notificar, con copia a la UGC, formalmente la finalización del tratamiento de la queja a la persona que la presentó.

7.6.11 Almacene, como Encargado de Calidad o funcionario designado ó funcionario de la UGC, los registros de las quejas y sugerencias recibidos, en archivo físico y/o de manera electrónica, los cuales deben contener o hacer referencia a las respectivas indicaciones de atención a las mismas, esto de acuerdo con el consecutivo indicado en el formulario Control y Seguimiento de Quejas (ver puntos **7.6.2 y 7.6.4**).

7.6.12 Realice, como funcionario de la UGC y funcionario de las Secciones del DCF, el tratamiento de las quejas y sugerencias con la debida discreción, procurando la protección de la persona que inicia el proceso, en dado caso que dicho dato se conozca.

7.6.13 Reporte, como funcionario de la UGC a la Jefatura Departamental, los resultados generales del tratamiento de quejas en la Revisión por la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad.

7.7 Tratamiento de apelaciones:

Nota 24: En el momento en que se identifica una apelación, la Jefatura de Sección o quien esta designe, en conjunto con la UGC, son responsables de reunir y verificar toda la información necesaria para validar dicha apelación, así como los encargados de determinar si la apelación está relacionada en las actividades de análisis/inspección que se realizan.

7.7.1 Reciba, como funcionario del DCF, las apelaciones y tramítalas por medio del SADCF. Las cuales deben ser tratadas sin importar su origen y asunto siempre cuando cuenten con la respectiva autorización de la Autoridad Judicial (Solicitud de dictamen pericial formulario F083-I). Dicha información será confidencial a menos que se indique lo contrario por parte de una Autoridad Judicial.

7.7.2 Registre y de seguimiento, como encargado de Calidad o personal designado, las apelaciones en el formulario Control y Seguimiento de Apelaciones.

7.7.3 Valore como Jefe de Sección o líder técnico si es necesario utilizar el procedimiento de operación normado Control de Trabajo no Conforme, Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Mejoras.

7.7.4 Remita semestralmente, como Jefe de Sección, un informe de las apelaciones a la UGC, con el fin de que sean incorporadas posteriormente en el proceso de revisión

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS FORENSES	VERSIÓN 14	PAGINA: 13 de 15
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	P-DCF-GCG-JEF-05	

por la dirección. En caso de que no se haya presentado ninguna apelación durante el semestre, indique lo anterior como tal a la UGC por medio de correo electrónico.

Nota 25: La respuesta y notificación de las apelaciones presentadas en el DCF se realizan por medio de la emisión de un Dictamen Pericial (ampliación) siguiendo lo establecido en el código procesal penal. El dictamen (ampliación) debe ser revisado por el líder técnico o sustituto y se debe dejar constancia en el legajo del caso (por ejemplo por medio del formulario de análisis/inspección pericial), garantizando de esta manera que la decisión que se comunicará es revisada y aprobada por una persona que no haya participado en las actividades que dieron origen a la misma. Las ampliaciones que no se generen como producto de un cuestionamiento técnico (aclaración o ampliación del criterio pericial) no deben ser registradas en el formulario Control y Seguimiento de Apelaciones ni requieren la revisión del líder técnico o sustituto.

7.8 Medición de la satisfacción del cliente

7.8.1 Realice anualmente, como funcionario de la UGC, la medición de la satisfacción del cliente mediante la aplicación de una encuesta diseñada para ese propósito en el DCF: "Encuesta de satisfacción con el Servicio al Cliente de las Oficinas del Departamento de Ciencias Forenses", que se debe realizar por medios físicos o electrónicos, dirigida a funcionario(a)s del Ministerio Público, personal del OIJ y Juzgados.

7.8.2 Analice, como funcionario de la UGC, los resultados obtenidos de la encuesta, mediante la tabulación de los mismos y presente en Comisión de Calidad dichos resultados. Lo anterior para la valoración de las acciones a aplicar con respecto a los hallazgos encontrados.

7.8.3 Valore, como funcionario de la UGC con la Jefatura Departamental y/o con las Jefaturas de Sección, si es necesario utilizar el procedimiento de operación normado Control de Trabajo no Conforme, Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Mejoras.

Nota 26: Los aspectos relacionados con la satisfacción de las personas usuarias se valoran por medio del seguimiento de inconformidades o sugerencias recibidos de la Contraloría de Servicios.

8 Criterios de Aceptación o Rechazo de Resultados:

No.	Criterio de Aceptación	Valor Límite	Corrección Aplicable
1	Toda queja presentada debe registrarse y tramitarse	Registro de la queja	Respuesta a la queja. Puede aplicarse el Procedimiento Control de Trabajo no Conforme, Acciones Correctivas, Acciones Preventivas.
2	Boleta Registro de Comunicación Verbal sobre Casos	Boleta completa	Solicitar el llenado completo del formulario.

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS FORENSES	VERSIÓN 14	PAGINA: 14 de 15
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	P-DCF-GCG-JEF-05	

3	Encuesta de satisfacción con el Servicio al Cliente de las Oficinas del Departamento de Ciencias Forenses	Encuesta completa y archivada en formato físico y/o digital	Análisis de resultados. Se puede utilizar el Procedimiento Control de Trabajo no Conforme, Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y Mejoras.

9 Cálculos y evaluación de la incertidumbre:

N/A.

10 Reporte de Análisis y Resultados:

N/A.

11 Medidas de Seguridad y Salud Ocupacional:

N/A.

12 Simbología:

DCF: Departamento de Ciencias Forenses

N/A: No Aplica

OSAC: Organization of Scientific Area Committeess for Forensic Science
(Organización de Comités Científicos de Área para las Ciencias Forenses)

SCD: Solicitud de cambio documental

SDP: Solicitud de dictamen pericial.

SADCF: Sistema Automatizado del Departamento de Ciencias Forenses.

UGC: Unidad de Gestión de la Calidad

UGP: Unidad de Gestión de Producción

UVIC: Unidad de Vínculos Criminales

Ⓢ: Símbolo que identifica una medida implementada para mitigar el sesgo cognitivo

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS FORENSES	VERSIÓN 14	PAGINA: 15 de 15
ATENCIÓN Y SERVICIO AL CLIENTE	P-DCF-GCG-JEF-05	

13 Terminología:

- **Administrador de casos:** Aquella persona que filtra la información relacionada con el caso para determinar su relevancia analítica antes de su difusión. Es la encargada de controlar el flujo de información innecesaria y potencialmente sesgada hacia los expertos forenses, con el fin de evitar su exposición y que esta solo sea brindada en el momento y secuencia apropiadas durante su trabajo con el caso, asegurando que la persona que está trabajando con este, está aislada de cuestiones interpretativas y contextuales (Aplica únicamente a la Sección de Análisis de Escritura y Documentos Dudosos).
- **Apelación:** Cuestionamiento del resultado o conclusión de un Dictamen Pericial desde el punto de vista técnico. La clasificación de apelación a lo interno del DCF no tiene relación con la clasificación jurídica de apelación que se le pueda asignar a una solicitud por parte de un ente externo al DCF.
- **Cliente:** Toda aquella persona que sea un cliente externo o cliente interno.
- **Cliente externo:** Incluye Fiscalías u otras autoridades del Poder Judicial que solicitan análisis/inspección y personas usuarias.
- **Cliente interno:** Investigadores u oficinas del OIJ que solicitan análisis/inspecciones.
- **Orden de Trabajo:** Es el número interno de Sección que se le asigna a cada solicitud ingresada por medio del SADCF.
- **Persona usuaria:** Destinatario(a) de los servicios ofrecidos por el Departamento de Ciencias Forenses.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos, servicios o al propio proceso de tratamiento de quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.
- **Retroalimentación:** Opiniones, comentarios y muestras de interés acerca de los productos, servicios o el proceso de tratamiento de quejas.
- **Satisfacción del Cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **Servicio al Cliente:** Interacción entre la organización y el cliente a lo largo del ciclo de vida del producto o servicio.
- **Víctima:** Se considera víctima toda persona física que ha sufrido un daño ocasionado por una infracción penal, incluida tanto la lesión física o psíquica, como el sufrimiento moral y el perjuicio económico. El término víctima también podrá incluir, en su caso, a la familia inmediata o a las personas que están a cargo de la víctima directa (Reglas de Brasilia).

14 Anexos

N/A.