

## **Plan para la atención de persona usuaria en situación de discapacidad de origen auditivo**

De conformidad con el ***“Protocolo para facilitar la comunicación en LESCO, en diligencias menores, básicas e inmediatas, que son requeridas por las personas usuarias en situación de discapacidad auditiva, con la colaboración del personal judicial capacitado por la institución”*** aprobado por el Consejo Superior en sesión N.º 15-2023, celebrada el 23 de febrero de 2023 y publicado mediante circular N.º 70-2023, de la Secretaría General de la Corte, la Dirección Ejecutiva desarrolló el ***“Procedimiento para la atención de la personas usuarias en situación de discapacidad de origen auditivo.”***

Este procedimiento pretende brindar una orientación eficaz a la persona usuaria con discapacidad de origen auditivo en cuanto a la comprensión de los procesos judiciales y servicios que ofrece la institución, garantizando sus derechos de acceso a la justicia.

Las personas servidoras judiciales capacitadas por el Poder Judicial en Lenguaje de Señas Costarricenses (LESCO) serán el canal de comunicación entre las oficinas judiciales y las personas con discapacidad de origen auditivo.

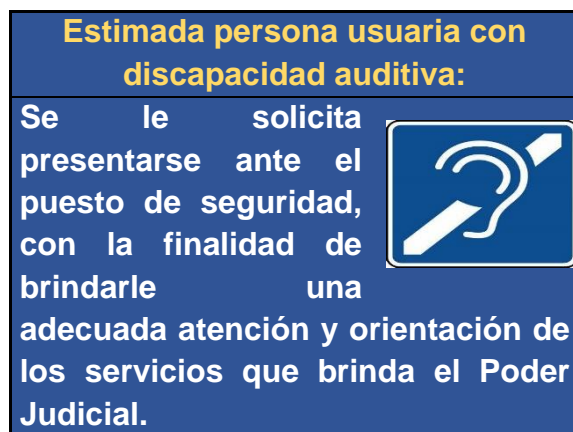
En todo momento, las personas servidoras judiciales que brindaran el servicio de intérprete en LESCO, debe de tener presente la imposibilidad de brindar información que implique una asesoría a la persona usuaria y debe ser responsables con la información a conocer por la interpretación a realizar entre la persona usuaria y la oficina judicial, por lo que se solicita el manejo confidencial, así como la no reproducción de esta.

La Dirección de Gestión Humana es la oficina encargada de realizar las gestiones necesarias para brindar las capacitaciones y refrescamientos en LESCO al personal judicial, por lo tanto, las Administraciones Regionales deberán estar en constante coordinación con esa Dirección, para capacitar al personal que brinde atención al público. Lo deseable es que, la persona a capacitar cuente con un nombramiento en propiedad y permanezca estable en su cargo.

El Departamento de Seguridad y las Administraciones Regionales deben velar por que las personas servidoras judiciales que ocupen puestos de Auxiliar de Seguridad y las personas que laboran para la empresa de seguridad privada, que brindan sus servicios a la Institución, estén debidamente informadas sobre el procedimiento a seguir cuando se presente una persona usuaria con esta condición a los puestos de seguridad y el trato amable que siempre debe de brindárseles.

En las entradas principales de las edificaciones judiciales, en un lugar visible, se colocará un rótulo informativo que llame la atención de las personas usuarias con discapacidad de origen auditivo donde se les informará que, en caso de requerir algún tipo de atención por parte del Poder Judicial, deben presentarse al puesto de seguridad para la debida atención. (Solicitar colaboración al Departamento de Artes Gráficas)

**Ejemplo:**



## **Competencias de las personas a intervenir en el Protocolo**

### **1. Jefaturas del personal judicial capacitado en LESCO**

**1.1** Deben tener conocimiento de las personas servidoras judiciales a su cargo, que están capacitados en LESCO y que, cuando se requiera de su colaboración para atender a una persona usuaria con discapacidad de origen auditivo no podrá impedirle que brinde el servicio como intérprete.

**1.2** No podrán exigir a las personas servidoras judiciales la reposición de tiempo que ocupe en atender a la persona usuaria con discapacidad de origen auditivo.

**1.3** Deben otorgar los permisos respectivos para que las personas servidoras judiciales puedan asistir a las capacitaciones de LESCO coordinadas por la Dirección de Gestión Humana.

**1.4** Deberán las jefaturas de los despachos en donde haya personas capacitadas en LESCO, realizar un rol, de manera que si en un circuito judicial determinado, se cuenta con más de una persona judicial capacitada en LESCO, brinden en igualdad

de condiciones la colaboración, de manera que no se recargue en una única persona; por el contrario que todas y todos participen alternándose.

## **2. Administraciones Regionales, Contralorías de Servicios y Oficinas del Organismo de Investigación Judicial**

**2.1** Serán estas oficinas las encargadas de mantener los listados actualizados de las personas servidoras judiciales que han sido capacitadas en LESCO por la Institución.

**2.2** Una vez, que la persona auxiliar de seguridad informe a estas oficinas que se requiere atender a una persona usuaria con discapacidad auditiva, esta deberá inmediatamente localizar a una persona servidora judicial con los conocimientos en LESCO para lo correspondiente.

**2.3** Deberán mantener una constante comunicación con la Dirección de Gestión Humana para mantener actualizado el detalle de las personas capacitadas en LESCO.

**2.4** Si durante la conversación hay palabras o frases que la persona usuaria sorda no logra comprender, podría ser de gran ayuda para la persona emisora apoyarse en la escritura en caso de que necesite brindar información específica o técnica.

**2.5** Contar con material visual que pueda reforzar la comunicación en un tema habitual, con el fin de agilizar la transmisión del mensaje.

## **3. Persona Auxiliar de Seguridad y personal de seguridad de la empresa privada contratada**

**3.1** Brindar un trato amable y respetuoso a la persona usuaria con discapacidad auditiva.

**3.2.** Para enlazar una comunicación con la persona usuaria con discapacidad auditiva, debe ubicarse de frente a la persona y hablarle despacio para que pueda leer sus labios. Utilice gestos y señas comunes.

**3.3** No cubrirse la cara con las manos o con otros obstáculos (bolígrafo, chicles, etc.)

**3.4** Hablar con un nivel de voz natural y vocalizando. Utilizar expresiones faciales, pero sin exagerar demasiado los gestos.

**3.5** Informar a la persona usuaria con discapacidad de origen auditiva, con un lenguaje sencillo, que pronto será atendida por una persona servidora judicial con conocimientos en LESCO.

**3.6** En caso de que se pueda verificar que la persona usuaria con discapacidad de origen auditivo sabe leer, se podrá optar por la confección de un rótulo donde se indique que pronto será atendido(a) por una persona servidora judicial con conocimientos en LESCO.

**3.7** En los puestos de seguridad siempre deberá permanecer un listado actualizado de los números de teléfono de las Administraciones Regionales, Contralorías de Servicios y oficinas del OIJ según corresponda a la localidad, para que el oficial de seguridad pueda comunicarse con una de estas oficinas e indicarle que requiere la colaboración para la atención de una persona usuaria con discapacidad auditiva.

#### **4. La persona servidora judicial con conocimientos en LESCO**

**4.1** Presentarse en el puesto de Seguridad donde se encuentra la persona usuaria con discapacidad auditiva.

**4.2** Debe brindar un trato amable y respetuoso a la persona usuaria con discapacidad auditiva.

**4.3** Brindar la información necesaria a la persona usuaria con discapacidad auditiva y cuando sea necesario la acompañará a la oficina judicial donde requiera realizar la gestión, siempre que esta, se encuentre en el mismo edificio donde se apersonó en ese momento, de lo contrario, deberá orientarla para que pueda presentarse a las oficinas correspondientes.

**4.4** En los casos en los cuales la oficina en la cual debe realizar la gestión se encuentre fuera del edificio principal, deberá llamar previamente a esa oficina consultando si alguna de las personas servidoras ha sido capacitada en LESCO, de no ser así, se deberá coordinar para que alguna persona servidora le acompañe a realizar la gestión.

**4.5** En caso de que, la gestión judicial a realizar por la persona usuaria con discapacidad auditiva requiera de una mayor atención, deberá la oficina judicial responsable brindar la atención correspondiente, realizar la designación de un Auxiliar de la Administración de Justicia inscrita en el listado oficial del Sistema de Peritos, para lo cual deberá generar el rol por medio de este sistema. .

## **5. Atención de personas usuarias sordas en horarios y días no hábiles**

Para horarios y días no hábiles la persona auxiliar de seguridad deberá comunicarse directamente con las oficinas del OIJ para que estas corroboren si alguna de las personas servidoras judiciales con conocimientos en LESCO se encuentran laborando en ese momento.

Tanto la persona auxiliar de seguridad como la oficina del OIJ deben mantener una comunicación durante el tiempo que la persona usuaria con discapacidad auditiva permanezca en espera para ser atendida.

En caso de que, en ese momento no se encuentre disponible una persona servidora judicial con conocimientos en LESCO, la oficina del OIJ debe ser responsable de comunicarse con el oficial de seguridad para informarle la situación.

La oficina del OIJ deberá tratar de contactar a una persona intérprete inscrita en el rol de peritos y corroborar que sea posible que el perito se apersona en el lugar y atender a la persona usuaria.

Con un lenguaje sencillo y respetuoso, el oficial de seguridad debe comunicarle la situación a la persona usuaria.

Por medio de un brochure físico, se puede brindar información a la persona usuaria de los trámites judiciales que puede realizar en línea.