

Guía para el abordaje de situaciones de atención compleja



ÍNDICE



03 **Generalidades**

03 Justificación

04 Objetivos

04 Alcance

05 **Metodología**

05 Recopilación y análisis de las experiencias de atención del personal servidor judicial

06 Revisión de insumos documentales

06 Validación institucional

07 **Propuesta**

07 Guía para el abordaje de situaciones de atención compleja

16 **Referencias a documentos institucionales**



GENERALIDADES

Justificación

Esta guía se desarrolla en el marco del *Modelo Integral de Atención al Público* y forma parte del Manual de Atención del Poder Judicial. Esta necesidad nace de la etapa de co-creación del Modelo, donde el personal servidor judicial indicó desconocer directrices claras y formales para abordar situaciones en las que personas usuarias se presentan reiteradamente con conductas agresivas, abusivas o violentas; así como eventuales crisis emocionales o de salud (por ejemplo, llanto desbordado, hiperventilación, descompensaciones).

Por otro lado, se ha identificado que, contrario a esa percepción, la institución sí cuenta con normativa y protocolos específicos para escenarios de seguridad como: el *Protocolo para la atención de disturbios que atentan o pueden atentar contra la integridad física del personal judicial* (Consejo Superior, sesión N.º28-2022, 31 de marzo de 2022), el *Protocolo Persona Atacante Activo* y la *Guía de Autoprotección para Personas Funcionarias del Poder Judicial* (Corte Plena, sesión N.º06-2025, 10 de febrero de 2025, art. XV). Estos documentos son referencia obligatoria para la seguridad y la conducción institucional de incidentes.

En virtud de lo anterior, el hallazgo no refleja una inexistencia normativa, refleja brechas de conocimiento y aplicabilidad cotidiana (qué hacer paso a paso, qué decir, cuándo suspender y cómo

registrar). Por ello, esta guía no sustituye los protocolos vigentes, los complementa y acerca al quehacer diario mediante fichas operativas, guiones breves sugeridos y criterios de escalamiento. Además de los escenarios de seguridad, incorpora el paso a paso para otras situaciones recurrentes, como emergencias de salud y crisis emocionales, entre otras, a fin de facilitar decisiones uniformes y seguras en todos los circuitos judiciales.

Contar con una guía clara y uniforme permite:

- Identificar situaciones de violencia externa o crisis emocionales.
- Prevenir conflictos y evitar ambientes hostiles en las áreas de atención.
- Orientar el manejo adecuado, incluyendo cuándo y cómo activar los protocolos de escalamiento a jefaturas, atención de disturbios que atentan contra la integridad física, emergencias médicas, entre otros, preservando el orden en los recintos judiciales sin limitar el acceso a la justicia.
- Fortalecer la comunicación entre áreas de atención y jefaturas, resguardando el bienestar físico y emocional de todas las personas y unificando criterios para una atención de calidad.

Esta guía integra los Primeros Auxilios Psicológicos

(PAP) y establece pasos operativos, roles, derivaciones o escalamientos y el registro de las situaciones presentadas, alineados con los pilares de uniformidad, calidad y excelencia que caracteriza el *Modelo Integral de Atención al Público*.

Objetivos

Objetivo de la guía

Brindar al personal servidor judicial herramientas prácticas y estandarizadas, alineadas al *Modelo Integral de Atención al Público*, para abordar crisis emocionales, de salud, conductas inapropiadas de personas usuarias, entre otras; reduciendo el impacto en el personal y garantizando respuestas claras, derivaciones oportunas y registros de las situaciones presentadas, este último tiene un fin preventivo, estadístico y de mejora continua.

Objetivos específicos

- Operativizar la respuesta mediante fichas de acción de las situaciones más recurrentes (con señales, pasos, “qué evitar”, guiones, derivaciones y registro), aplicables en los diferentes canales de comunicación.
- Integrar los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) como intervención inmediata de contención y orientación en crisis emocionales, y activar los protocolos para la atención de disturbios que puedan atentar contra la integridad física de las personas, así como las emergencias médicas que se presenten durante la atención.
- Estandarizar el establecimiento de límites, la posible necesidad de abordaje conjunto (atención brindada por dos o más personas servidoras judiciales), las derivaciones o niveles de complejidad y el registro oportuno de estos incidentes.
- Sustentar las pautas en evidencia interna (experiencias reportadas por el personal servidor judicial) y en buenas prácticas identificadas, promoviendo la mejora continua como parte del *Modelo Integral de Atención al Público*.



Alcance

La presente guía para el abordaje de atención compleja, se limita a la contención inicial, el encuadre de la atención y la activación de las rutas institucionales correspondientes, sin reemplazar o asumir funciones clínicas, terapéuticas o policiales.



METODOLOGÍA

Esta guía se construye desde un enfoque cualitativo, orientado a traducir experiencias reales en pautas operativas para el punto de atención. El interés central no es medir frecuencias ni inferir prevalencias, sino comprender el contenido de los casos, los patrones de interacción y las respuestas que funcionan en el contexto judicial, para convertirlos en fichas de uso inmediato.

El contenido principal proviene de una encuesta abierta difundida a personas servidoras judiciales de todo el país, donde relataron situaciones vividas y cómo las abordaron. De forma complementaria, la Sección de Análisis de Puestos de la Dirección de Gestión Humana, en el proceso de determinación del perfil competencial para atención al público, recopiló casos mediante entrevistas, identificando nueve ejemplos de atención compleja. Estos insumos se contrastaron entre sí, hallando similitudes y regularidades que nutren los ejemplos y guiones incluidos en las fichas.

La elaboración se apoya con la información recopilada en el Modelo Integral de Atención al Público, el Informe N° CSJ-IOM-010-2024 sobre violencia externa y los lineamientos de Primeros Auxilios Psicológicos (PAP), garantizando coherencia institucional entre las orientaciones de servicio, la contención breve y los criterios de seguridad.

Recopilación y análisis de las experiencias de atención del personal servidor judicial

Para capturar las situaciones más frecuentes experimentadas por el personal servidor judicial, se habilitó un formulario a partir de setiembre de 2025, difundido a través del correo institucional mediante el Departamento de Prensa y Comunicación Institucional, donde se recibieron inicialmente 78 aportes provenientes de diferentes circuitos judiciales del país, describiendo situaciones vividas y, en muchos casos, cómo fueron abordadas. Este insumo primario permitió reconocer patrones, lenguajes, puntos de fricción y respuestas efectivas que ya se aplican en el quehacer cotidiano.

Los 78 registros fueron integrados en una base de datos única, para cada caso se consolidaron dos campos maestros: "situación" y "respuesta". Se aplicó una depuración y normalización básica (estandarización de texto, corrección de espacios), se anonimizaron datos sensibles y se conservaron las redacciones originales para trazabilidad.

Posteriormente se construyó una clasificación guiada por el Modelo Integral de Atención al Público y los hallazgos del informe N°CSJ-IOM-010-2024, con categorías como: Desinformación, Vehemencia, Agresión verbal, Riesgo físico, Crisis emocional, Emergencia médica, Conductas de hostigamiento sexual, Alteración por sustancias y Otros.

La asignación inicial se hizo mediante palabras clave propias del lenguaje institucional, complementada por una revisión manual. Luego se calcularon frecuencias por categoría y se extrajeron ejemplos anonimizados para la elaboración de las fichas operativas.

Revisión de insumos documentales

El diseño de la guía se apoya principalmente en tres fuentes documentales que se detallan a continuación:

- **Violencia externa en la ejecución del trabajo y su afectación en el servicio de atención al público:** Corresponde al Informe de Oportunidad de Mejora remitido al Consejo Superior con oficio N°CSJ-IOM-010-2024, el cual aporta evidencias desde encuestas, entrevistas y revisión documental, identificando conductas recurrentes de personas usuarias y brechas en el abordaje por parte del personal servidor judicial.
- **Modelo Integral de Atención al Público:** Modelo cocreado por personas usuarias y servidoras judiciales que define principios de servicio, roles, indicadores y un ciclo de mejora continua, evidenciando la necesidad de disponer de una guía que oriente al personal en la atención de personas usuarias en aparente estado de crisis.
- **Lineamientos sobre los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP):** Los Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) brindan un apoyo inmediato, breve y práctico, no

psicoterapéutico, el cual busca proteger, calmar y ayudar a la persona usuaria, desde una presencia que observa, escucha y conecta con recursos útiles.

En la atención institucional, se traducen en acciones simples y seguras (encuadre, respiración guiada, lenguaje claro, opciones concretas), así como en límites respetuosos y derivación oportuna cuando el caso lo requiere.

- Dirección de Gestión Humana: materiales de Primeros Auxilios Psicológicos orientados a la contención breve y apoyo inmediato.
- Contraloría de Servicios: insumos complementarios sobre los primeros auxilios psicológicos.

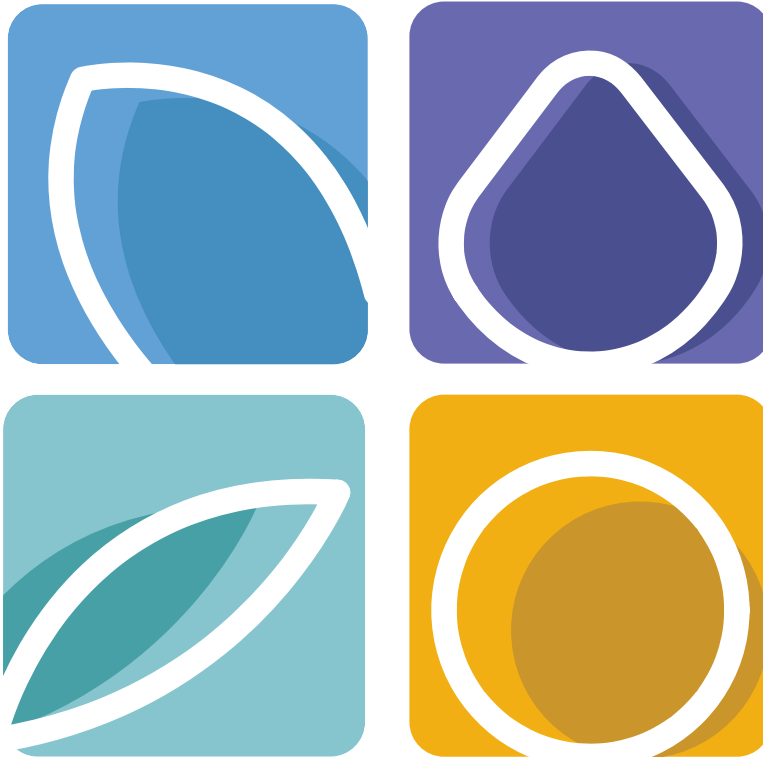
Esta triangulación permite que la guía conecte evidencia de campo, marco institucional y buenas prácticas validadas.

Validación institucional

La validación se realizó para garantizar coherencia con la normativa vigente y aplicabilidad operativa antes de emitir la guía.

Dada la diversidad de contextos entre circuitos judiciales y la sensibilidad de las situaciones (seguridad, salud y crisis emocionales), era necesario alinear aspectos como el uso y comprensión del lenguaje, los roles, los umbrales de derivaciones propuestos (N0–N4), y asegurar la consistencia con los lineamientos como Primeros Auxilios Psicológicos (PAP) y los protocolos vigentes (Disturbios, Persona Atacante Activo y Autoprotección). La validación de la guía también buscaba cerrar brechas de conocimiento, reducir el riesgo operativo, proteger los derechos de las personas usuarias y servidoras judiciales, y estandarizar registros para trazabilidad y mejora continua.

Entre las instancias judiciales que participaron en la validación de la guía, destacan: Dirección Ejecutiva, incluyendo Departamento de Seguridad y Administraciones Regionales de cada circuito judicial, Departamento de Trabajo Social y Psicología, Dirección de Gestión Humana, Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito (OAPVD), Sección de Apoyo Psicológico Operacional (SAPSO) y Secretaría Técnica de Género.



Guía para el abordaje de situaciones de atención compleja

Edición 01-2025

01.

La elaboración de la guía consistió en identificar las situaciones más frecuentes y clasificarlas, diseñar fichas operativas por categoría y definir una matriz de complejidad de nivel cero (N0) a nivel cuatro (N4) para orientar decisiones rápidas, seguras y uniformes en la atención.

Clasificación por categorías

Las situaciones identificadas se clasificaron por categorías para priorizar temáticas y definir las fichas operativas que requiere el personal servidor judicial en la atención. Esta clasificación también orienta en cuáles puntos conviene reforzar la coordinación con oficinas judiciales o instituciones externas como el 9-1-1.

De esta manera, a partir de las 78 experiencias recopiladas, se codificaron los insumos obtenidos y se agruparon en las siguientes categorías temáticas:

1. Agresión verbal: 17 casos
2. Riesgo físico: 14 casos
3. Vehemencia: 12 casos
4. Desinformación: 9 casos
5. Crisis emocional: 8 casos
6. Emergencias médicas: 7 casos
7. Conductas de hostigamiento sexual: 4 casos
8. Alteración por sustancias: 2 casos
9. Otros: 5 casos

Sobre la categoría de "Otros" se incluyen situaciones atípicas o no atribuibles a una categoría en particular, tales como: interrupciones de servicios públicos como el agua, la luz, los sistemas institucionales; diferencias entre el personal servidor judicial o con la jefatura.

Por otra parte, aunque en esta primera etapa, la guía no incorpora una categoría específica de "grabaciones o fotografías", estos hechos se registraron según el caso dentro de amenazas o agresión verbal a personas servidoras judiciales. Cabe señalar que el personal los mencionó en cinco oportunidades.

02.

Diseño de fichas operativas

Con base en los hallazgos, la guía contempla una ficha operativa por categoría. En esta versión inicial, se priorizan tres fichas clave para orientar la actuación ante: crisis emocional, riesgo físico y emergencias médicas. El resto de las nueve categorías identificadas se incorporará progresivamente, a partir de la experiencia del personal servidor judicial y la validación técnica de las instancias especializadas.

Cada ficha presenta pasos claros y estandarizados para la atención, con un enfoque práctico que privilegia el lenguaje simple, acciones de 1 a 3 minutos y decisiones concretas (continuar, reprogramar o derivar). La estructura incluye: señales observables, objetivo operativo, qué hacer, qué evitar, guiones breves, derivaciones y registro mínimo, de modo que el personal cuente con una herramienta lista para usar en tiempo real.

Estructura de cada ficha

- a. Descripción y señales observables: cuál es la situación y cómo reconocerla (conductas, verbalizaciones, lenguaje no verbal).
- b. Objetivo operativo: qué se busca lograr en ese primer abordaje (por ejemplo: reducir la tensión, proteger, orientar).
- c. Pasos, "qué hacer": secuencia breve o guía sobre cómo actuar, utilizando siempre los Primeros Auxilios Psicológicos como pilar de actuación (Proteger–Calmar–Ayudar / Observar–Escuchar–Conectar).
- d. Qué evitar: acciones que incrementan el riesgo, la hostilidad o la confusión (confrontar, prometer imposibles, uso de tecnicismos, asesorar, continuar sin condiciones de salud, entre otras).
- e. Guiones breves: frases sugeridas para contención.
- f. Derivaciones: criterios y rutas que requieran la intervención de otra oficina judicial o externa, la aplicación de protocolos específicos, entre otros.
- g. Registro mínimo: recopilación de datos objetivos y trazables sobre la situación abordada.
- h. Ejemplos reales (anonimizados): extractos breves que ilustran el uso de la ficha en situaciones similares.

03.

Matriz de complejidad

Para ordenar la toma de decisiones y delimitar responsabilidades, se adopta una matriz de complejidad por niveles, que establece umbrales, quién y cuándo se decide derivar una atención compleja, activar protocolos específicos o suspender una atención:

- **N0 – Orientación:** caso regular, información clara, encuadre (delimitar o poner las reglas claras al proceso de la atención, es decir, explicar qué sí se puede hacer ahora, en cuánto tiempo, por qué canal y con qué límites).
- **N1 – Molestia o vehemencia:** intensidad emocional alta sin insultos o amenazas, aplicar contención básica haciendo uso de Primeros Auxilios Psicológicos (PAP), establecer límites y opciones (Por ejemplo: agendar una cita, ofrecer canal de atención alterno).
- **N2 – Agresión o presencia de amenazas verbales:** activar límites formales, aplicar el abordaje conjunto (atención brindada por dos o más personas servidoras judiciales), aviso a jefatura, valorar activar los protocolos específicos en caso de ser necesario o si persiste la situación (Protocolo para la atención de disturbios que atentan o pueden atentar contra la integridad física del personal judicial, Cómo actuar en caso de que nos encontremos en una emergencia médica, Escalamiento de casos a jefaturas, entre otros).
- **N3 – Riesgo físico:** suspender la atención, resguardar el entorno, tomar medidas de seguridad según lo establecido en el Protocolo para la atención de disturbios que atentan o pueden atentar contra la integridad física del personal judicial.
- **N4 – Emergencia médica:** suspender la atención, resguardar el entorno, derivar a salud siguiendo el protocolo sobre Cómo actuar en caso de que nos encontremos en una emergencia médica.

Donde "N" significa "Nivel": N0: orientación, N1: molestia o vehemencia, N2: agresión verbal o amenazas, N3: riesgo físico, N4: emergencia médica.

Cuadro de Complejidad



NIVEL N0

ORIENTACIÓN

Acción clave:
Información clara,
encuadre, cierre.

Quién decide:
Persona servidora

NIVEL N1

MOLESTIA O VEHEMENCIA

Acción clave:
PAP básico, límites,
opciones (continuar o
reprogramar)

Quién decide:
Persona servidora

NIVEL N2

AGRESIÓN VERBAL O AMENAZAS

Acción clave:
Límites formales,
abordaje conjunto,
avisar jefatura

Quién decide:
Persona servidora +
abordaje conjunto

NIVEL N3

RIESGO FÍSICO O DE SEGURIDAD

Acción clave:
Suspender, resguardar
entorno, activar
protocolo para la
atención de disturbios

Quién decide:
Persona servidora +
Jefatura + Seguridad

NIVEL N4

EMERGENCIAS MÉDICAS

Acción clave:
Suspender, resguardar
entorno, activar
protocolo de
emergencias médicas

Quién decide:
Persona servidora +
Jefatura + Salud
(Brigada de
emergencias, Servicio
de salud, línea de
emergencias 1-2-3,
llamar al 9-1-1)

04.

Fichas operativas

Las fichas operativas están pensadas como “herramienta de bolsillo”, las cuales facilitan decisiones rápidas, seguras y estandarizadas ante las situaciones más frecuentes (crisis emocionales o de salud y conductas inapropiadas), sin sustituir el criterio profesional ni los protocolos institucionales vigentes.

Cada ficha se lee y aplica en esta secuencia: señales observables, objetivo operativo, pasos “qué hacer, qué evitar, guiones breves, derivaciones y registro mínimo. Se debe utilizar complementariamente la matriz de Nivel 0 a 4 para ubicar el umbral de escalamiento en caso de requerirse.

En esta primera versión, y con base en la matriz de complejidad, se priorizó el desarrollo de tres fichas clave correspondientes a los niveles de prioridad crítica (emergencias médicas, riesgo físico y crisis emocionales), donde el personal servidor judicial requiere mayor orientación inmediata. Las fichas para las demás categorías identificadas se irán elaborando progresivamente, conforme a la experiencia que aporte el personal y la validación técnica de las instancias competentes.

FICHA 1 Aparente estado de crisis emocional

Descripción: Crisis emocional temporal que dificulta continuar la atención si no se aplica una contención breve.

Señales observables: Llanto fácil, labilidad afectiva (inestabilidad y cambios rápidos o impredecibles en el estado de ánimo), incapacidad temporal para manejarse apropiadamente debido a su condición emocional, hiperventilación, bloqueo mental, temblor, pánico, discurso acelerado o confuso, entre otras.

Objetivo operativo: Contener, calmar y orientar con Primeros Auxilios Psicológicos (PAP), para que la persona se sienta segura, comprendida y respetada, recupere cierto control para decidir el paso inmediato y, cuando corresponda conecte con sus propios recursos para afrontar la situación.

01.

Qué hacer (pasos operativos)

Contacto y contención breve

- Preséntese por su nombre y cargo, observe y escuche de forma activa, aclare que está para apoyar.
- Procure que su lenguaje no verbal coincida con lo que desea transmitir verbalmente, que es tranquilidad para poder colaborar con la persona.
- Pregúntele a la persona que está en crisis ¿cuál es su nombre?, o, ¿cómo desea que le llamen?. En ocasiones, esto puede contribuir a hacer ese primer contacto y establecer un vínculo que facilite la comunicación y la contención.
- Valide la emoción de la persona usuaria, el hacerlo permite reconocer y aceptar sus sentimientos sin juzgarlos, sean estos compartidos o no. Por ejemplo, la frase: "Es comprensible que usted se sienta así", puede ser alentador. La validación no solo asegura a la persona que sus emociones son legítimas, sino que también les da la libertad de expresarse sin temor.
- Si la persona está muy alterada, valore guiar una respiración lenta con exhalación más larga que la inhalación durante varias repeticiones.
- Valore si es necesario solicitar abordaje conjunto (atención brindada por dos o más personas servidoras judiciales).
- Si es posible ofrezca asiento y agua.
- Si es posible, ofrezca pasar a un espacio más tranquilo, privado y seguro, que presente una adecuada ventilación y que esté exento de artefactos o circunstancias que puedan generar algún riesgo físico debido a la condición emocional de la persona.

02.

Comprender la situación inmediata

- Efectúe una escucha activa para comprender la situación planteada de forma objetiva y empática.
- Identifique posibles riesgos actuales, sentimientos y pensamientos asociados a los hechos.
- Recopile información sobre redes de apoyo disponibles: familiares, laborales, comunitarias o sociales. Podría ser relevante preguntar a la persona de la red de apoyo si cuenta con datos de la persona usuaria respecto a enfermedades, adicciones, patologías, tratamientos médicos, entre otros, siempre cuidando la confidencialidad de la información recibida.

03.

Analizar posibles opciones

- Mantenga respeto por la preocupación y las decisiones de la persona.
- Priorice necesidades urgentes frente a las postergables.
- Explique el paso inmediato en lenguaje simple, si el caso lo permite puede ofrecer opciones como: continuar con la atención, reprogramar o derivar a la jefatura si fuera necesario.
- Confirme la comprensión mediante paráfrasis y reflejo de contenido: exprese con sus propias palabras lo que la persona dijo (sin alterar el sentido) y reitere el mensaje central para validar que coincide con su intención; esto permite aclarar y, si es necesario, reencauzar la conversación (volver a encaminar una conversación cuando se desvió del objetivo).
- Cuando proceda, entregue materiales de apoyo o referencias de contacto y, de ser necesario, apoye para establecer la comunicación, según sus posibilidades y competencia.

Qué evitar

Minimizar el problema, apurar a la persona para continuar la atención o dejar de escucharla, juzgar su actuar, emitir apreciaciones personales, crear falsas expectativas o promesas, dar consejos personales o asesorar.

Guiones sugeridos

- Mi nombre es ____; estoy para apoyarle. Si usted desea hablar de ello, podemos conversar sobre lo que ha sucedido. ¿Desea indicarme su nombre?.
- Tomemos un minuto. Estoy para apoyarle. Cuando esté lista/o, revisamos el paso inmediato.
- Comprendo cómo se siente. En este momento, ¿qué es lo más urgente por resolver?.
- ¿Cuál cree que sería la mejor opción para usted ahora mismo?
Si lo desea, puedo contactarle con ____ (redes de apoyo que la persona usuaria refirió) para que le brinde apoyo con estas preocupaciones.

Derivaciones y coordinación

Abordaje conjunto, protocolos específicos según corresponda, notificar a la jefatura si corresponde.

Registro sugerido

Registro de atención de público.

Ejemplo

Situación: Durante una audiencia, la persona usuaria comenzó a llorar, presentó respiración acelerada, temblor en las manos y repetía: "No puedo con esto, no sé qué hacer", manteniendo el llanto con hiperventilación.

Respuesta aplicada: Mantuve la calma y suspendí temporalmente la audiencia. Me presenté con nombre y cargo. Le pregunté su nombre, le consulté cómo prefería que le llamara para establecer un trato respetuoso. Propuse pasar a un espacio más tranquilo con menos afluencia de público. Validé la emoción: "Veo que es un momento difícil; tomemos un minuto". Guíe una respiración lenta, con exhalación más larga que la inhalación, durante cinco ciclos. Al disminuir la intensidad del llanto, expliqué en lenguaje simple el paso inmediato y ofrecí opciones reales a seguir: retomar la audiencia o reprogramarla.

La persona usuaria eligió reprogramar, así que, con su consentimiento, revisé la agenda y brindé el espacio más cercano que era para la próxima semana, le entregué por escrito fecha, hora y contacto de la oficina. Cerré con un resumen de lo acordado y agradecí su tiempo. Finalmente, registré la atención, consignando la aplicación de PAP y la decisión adoptada.



FICHA 2 Riesgo físico

Descripción: Incidentes mediante amenazas y/o actos de agresión que vulneren la integridad física y seguridad de las personas, así como, a los bienes y equipos institucionales. Acceso a zonas restringidas o amenaza con objetos peligrosos.

Señales observables: Contacto físico o intento de golpe, empujones, gestos violentos o actitud de amenaza física, intento de forzar puertas o mostradores, objeto cortopunzante visible, referencias a portación de armas, entre otros.

Objetivo operativo: Resguardar la integridad física y la vida de todas las personas, así como de las instalaciones, áreas de atención y los bienes institucionales.

Qué hacer (pasos operativos)

01.

Suspender la atención

Mantener la calma y no confrontar ni bloquear salidas.

02.

Activar la alerta interna

Aplicar el "Protocolo para la atención de disturbios que atentan o pueden atentar contra la integridad física del personal judicial", que establece el activar el botón de pánico/alerta silenciosa o aviso inmediato al puesto de seguridad/COSE según el directorio de la sede.

03.

Valorar si hay emergencia externa

Si existe riesgo inminente para la integridad física (arma, agresión, persona herida), llamar al 9-1-1 de inmediato y aplicar los lineamientos de emergencias médicas.

04.

Resguardar el área

Separar a terceras personas, restringir accesos, facilitar una ruta de salida, así como evacuar si el personal de seguridad lo indica.

05.

No exponerse

No intentar el control físico. Intentar observar rasgos útiles del agresor(a) sin ponerse en riesgo.

06.

Aislar la escena

No mover objetos ni permitir ingresos a la zona del incidente hasta recibir la autorización correspondiente.

07.

Comunicar e informar

Avisar a la jefatura inmediata y coordinar con la Administración Regional para gestionar los cierres o reaperturas parciales si aplica.

Qué evitar

Interponerse físicamente, bloquear salidas, discutir, manipular objetos en la escena, perseguir a la persona usuaria, entre otros.

Guiones sugeridos

- Por protocolo, dadas las circunstancias debemos suspender y solicitar apoyo. Les pido seguir esta salida.
- Por favor, aléjense del área y sigan las indicaciones de Seguridad.

Derivaciones y coordinación

Protocolos específicos según corresponda, notificar a la jefatura, Seguridad/COSE según el circuito judicial, Brigada de emergencia, llamar al 9-1-1, llamar a Fuerza Pública si corresponde.

Registro sugerido

Registro de atención de público.

Ejemplo

Situación: En la fila de ingreso al despacho judicial, una persona usuaria intentó "saltarse la fila", se tornó agresiva ante el llamado de atención que le hizo una de las personas usuarias, por lo que la empujó y esta cayó al suelo. Varias personas se acercaron y el ambiente se volvió tenso.

Respuesta aplicada: Suspendí la atención y, sin confrontar, activé la alerta interna mediante el botón de pánico. Pedí a las personas usuarias cercanas que se apartaran para despejar el área; no movimos a la persona que se había caído en el suelo y verifiqué su estado de salud mientras llamábamos a la Línea 1-2-3 correspondiente al circuito judicial donde laboro. No obstante, Seguridad llegó de forma rápida y restringió el acceso al área, mantuvimos la escena aislada y posteriormente, informé a mi jefatura y registré los hechos ocurridos, alertas activadas y las medidas adoptadas.



FICHA 3 Emergencia médica

Descripción: Situaciones en que la condición de salud interfiere con la atención (en área de manifestación, durante cualquier diligencia judicial o acto procesal) y exige la presencia de emergencias médicas.

Señales observables: Pérdida de conciencia, convulsión, dificultad respiratoria severa, dolor torácico, sangrado evidente, caída con posible fractura o traumatismo, reacción alérgica severa, intoxicación grave notoria, entre otros.

Objetivo operativo: Proteger la vida y coordinar atención médica inmediata, asegurando la aplicación de los protocolos y lineamientos institucionales para abordar emergencias médicas.

Qué hacer (pasos operativos)

01.

Detener y proteger

Mantenga la calma, resguarde el entorno, no permita aglomeraciones.

02.

Alertar simultáneamente

Llamar al 9-1-1 y al número de emergencias establecido en su Circuito Judicial según se indica en el protocolo de emergencias médicas.

03.

Brindar información clave

De ser posible, recabe información que pueda ser útil para el personal de salud como: ubicación exacta, síntomas y evolución, medicación que la persona use, estado de conciencia (si está despierta y orientada, si responde a la voz, si responde con dolor, o si no responde), edad aproximada y si está acompañada.

04.

Apoyo inmediato

No mover a la persona salvo peligro inminente, no dar alimentos, bebidas o medicación.

05.

Coordinar traslado

Realizar la coordinación según indicación de la Brigada de Emergencias o Servicios de Salud, coordinar con 9-1-1 el traslado al centro médico.

Qué evitar

Continuar el trámite o la atención si la persona usuaria se encuentra en estado de emergencia médica, mover a la persona sin un criterio de salud, dar líquidos o medicamentos, permitir aglomeración, discutir el procedimiento, obstaculizar ingresos para los equipos de emergencias médicas.

Guiones sugeridos

- Vamos a pedir apoyo para asegurar que reciba la atención adecuada.
- Tenemos una emergencia médica. Llamamos al 9-1-1 y al número interno de emergencias; por favor, dejen libre este espacio.
- Nos mantenemos aquí; no le movemos hasta que llegue personal de salud.

Derivaciones y coordinación

Brigada de emergencia, Servicio de Salud, emergencias 9-1-1, Seguridad si hay riesgo, Jefatura, protocolos específicos.

Registro sugerido

Registro de atención de público.

Ejemplo

Situación: En el área de espera del despacho, una persona usuaria refiere dolor torácico intenso y luego se desvanece y cae al suelo.

Respuesta aplicada: Se despejó el área y se activó el protocolo de emergencias, donde se llamó al 9-1-1 en paralelo con el número de emergencias del Circuito Judicial, en este caso fue al 1-2-3. Se informó ubicación, síntomas y estado de conciencia de la persona. Seguridad controló accesos y la Brigada de Emergencias de la sede judicial llegó a brindar apoyo inicial. No se movió a la persona hasta que llegaron los paramédicos del 9-1-1 y se coordinó el traslado al centro médico más cercano. Se informó a la jefatura y se consignó el incidente en el registro de atención de público.



Referencias a documentos institucionales

Departamento de Seguridad, Poder Judicial de Costa Rica. (2022.) *Protocolo para la atención de disturbios que atentan o pueden atacar contra la integridad física del personal judicial* (Acta del Consejo Superior N.º 028-2022).

Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito, Departamento de Seguridad del Poder Judicial, Oficina de Planes y Operaciones (OIJ). (2025). *Guía de Autoprotección para Personas Funcionarias del Poder Judicial*. (Aprobada por Corte Plena, sesión N.º 06-2025, artículo XV, 10 de febrero de 2025).

Ministerio Público, Oficina de Atención y Protección a la Víctima del Delito, Departamento de Seguridad del Poder Judicial, Oficina de Planes y Operaciones (OIJ). (2025). *Protocolo Persona Atacante Activo*. (Aprobado por Corte Plena, sesión N.º 06-2025, artículo XV, 10 de febrero de 2025).

Dirección de Gestión Humana, Poder Judicial de Costa Rica. (2018). *Protocolo de actuación en caso de emergencias médicas y traumáticas en los Servicios de Salud del Poder Judicial* (Acta del Consejo Superior N.º 074-2018, artículo XLII; aprobado originalmente como Plan).

Dirección de Gestión Humana, Poder Judicial de Costa Rica. (2025). *Curso para brindar Primeros Auxilios Psicológicos (PAP)*.

Contraloría de Servicios, Poder Judicial de Costa Rica. (2025). *Guía para brindar Primeros Auxilios Psicológicos (PAP)*.

Contraloría de Servicios, Poder Judicial de Costa Rica. (2024). *Informe de Oportunidad de Mejora N.º CSJ-IOM-010-2024* (Acta del Consejo Superior N.º 01-2025, artículo LXIII).

Contraloría de Servicios, Poder Judicial de Costa Rica. (2024). *Informe final del Modelo Integral de Atención al Público* (Circular de Secretaría de la Corte N.º 075-2025).

Contraloría de Servicios, Poder Judicial de Costa Rica. (2025). *Convocatoria al formulario abierto para recopilar experiencias de atención*.

Contraloría de Servicios, Poder Judicial de Costa Rica. (2025). *Experiencias de atención de personas usuarias en situaciones complejas*.



Modelo Integral *de* Atención al Público



Contraloría
de Servicios
Poder Judicial

Tipo de Documento: Guía

Tema: Guía para el abordaje de situaciones de atención compleja

Dirección:
Erick Alfaro Romero

Autor:
Carmen Chang Ku
Ronny Segura Guevara

Diseño Gráfico:
Ginger Chinchilla Aguilar