

Guía de escalamiento de casos hacia las jefaturas



ÍNDICE



03 **Generalidades**

03 Justificación

04 Objetivos

04 Alcance

05 **Metodología**

05 Tipo de investigación

05 Población y muestra

06 Sujetos de estudio

07 Fuentes de información

08 Instrumento de recolección de información

09 Procedimiento y cronograma

10 **Análisis de resultados**

15 **Conclusiones y oportunidades de mejora**

15 Conclusiones

16 Oportunidades de mejora

17 **Propuesta**

17 Objetivo

17 Público meta

17 Alcance

18 Guía de escalamiento de casos a las jefaturas

31 **Consulta, participación y validación**

32 **Bibliografía consultada**

33 **Apéndices**

Entrevista semiestructurada



GENERALIDADES

Justificación

La necesidad de desarrollar una guía de escalamiento de casos o gestiones hacia las jefaturas surge a raíz de la poca estandarización que existe en los criterios y el procedimiento que llevan a cabo las personas servidoras judiciales para hacerlo. Esta información se constató mediante la encuesta aplicada en el año 2023 al personal judicial con motivo del desarrollo del Modelo Integral de Atención al Público.

En ese estudio se preguntó al personal judicial “¿Bajo qué circunstancias considera que debe escalarse la atención de una persona usuaria a otro(a) compañero(a) o jefatura?”. Las respuestas obtenidas mostraron que un 48% de las personas servidoras realizan el escalamiento cuando “no comprenden lo que solicita la persona usuaria”, el 73% cuando “ha brindado explicaciones y no ha tenido éxito” y el 69% indicó que toma la decisión de hacerlo cuando “la persona usuaria se molesta”. Además, un 20% de las personas encuestadas añadió otras circunstancias, entre las más mencionadas se encuentran: cuando la persona usuaria solicita expresamente escalar la atención, cuando existe una falta de conocimiento del personal judicial para atender la consulta, cuando

la persona usuaria pierde el respeto al personal que le está atendiendo y se dan comportamientos de violencia o agresión, cuando la persona usuaria entra en crisis y cuando es población vulnerable.

Como se puede notar no existe consenso por parte de las personas servidoras sobre cuándo deben realizar el procedimiento de escalamiento de casos. Asimismo, algunas de las circunstancias que mencionan no deberían ameritar el abordaje directo por parte de las jefaturas, ya que las personas servidoras pueden abordarlas con las herramientas, el trabajo en equipo y los conocimientos adquiridos a través de las inducciones y capacitaciones que actualmente ofrece el Poder Judicial.

Por lo tanto, la presente guía permitirá unificar los criterios que indican cuándo un caso amerita ser elevado a las jefaturas y cómo desarrollar debidamente el procedimiento.

Objetivos

Objetivo General

Elaborar una guía para el escalamiento de casos a jefaturas mediante la definición de criterios e investigación de las mejores prácticas para ofrecer una atención de calidad, eficiente y uniforme a las personas usuarias durante el segundo semestre del 2025.

Objetivos específicos

- Definir las acciones que se recomienda que las personas servidoras judiciales lleven a cabo para la elevación de casos a las jefaturas.
- Desarrollar una guía de ejemplos prácticos para que las personas servidoras realicen una adecuada comunicación y coordinación con las jefaturas.

Alcance

Esta guía sugiere el procedimiento que se puede llevar a cabo para el escalamiento de casos o gestiones hacia las jefaturas en el marco de la atención al público. No incluye:

- Escalamientos administrativos internos (por ejemplo, casos que deban ser elevados a Gestión de Talento Humano o a Inspección Judicial).
- Escalamientos técnicos especializados que se atienden en áreas específicas (por ejemplo, casos de la Secretaría Técnica de Ética y Valores).





METODOLOGÍA

En este apartado se presenta la metodología de investigación utilizada para la elaboración de la guía. Se investigó la forma en la que actualmente se lleva a cabo el escalamiento de casos a las jefaturas. La finalidad fue determinar el grado de uniformidad en el procedimiento, identificar las mejores prácticas y como principal fin, ofrecer una atención eficiente, de calidad y uniforme a las personas usuarias.

Tipo de investigación

- Enfoque: Mixto.
- Tipo: Investigación descriptiva y aplicada.
- Justificación: El enfoque mixto permite comprender la experiencia del personal judicial (cualitativo) y cuantificar patrones (cuantitativo). La investigación aplicada busca generar una solución práctica: la guía.

Población y muestra

- Población objetivo: personas servidoras judiciales que realizan atención al público.
- Muestra: muestreo no probabilístico por conveniencia con personas servidoras de los tres ámbitos judiciales. La Tabla 1 muestra las instancias tomadas en cuenta:

Tabla 1. Instancias tomadas en cuenta de cada ámbito judicial

Ámbito	Instancias
<i>Administrativo</i>	Administraciones Regionales Oficinas de Comunicaciones y Notificaciones (OCJ) Departamento de Trabajo Social y Psicología
<i>Auxiliar de Justicia</i>	Organismo de Investigación Judicial Ministerio Público Defensa Pública
<i>Jurisdiccional</i>	Juzgados

Se seleccionaron estas instancias como muestra debido a que son oficinas o despachos reconocidos por realizar una recurrente labor de atención a las personas usuarias.

Sujetos de estudio

Los sujetos de estudio son los puestos específicos que fueron entrevistados dentro de la oficina o despacho. La Tabla 2 define los sujetos de estudio indicando el circuito, la oficina a la cual pertenecen y el puesto a entrevistar. Las oficinas y despachos fueron seleccionados por conveniencia, debido a que en paralelo se desarrolló la investigación para la “Guía de coordinación entre oficinas y/o despachos judiciales para la orientación de personas usuarias”. Por consiguiente, se utilizaron los mismos sujetos de estudio debido a que brindan una representación de los tres ámbitos judiciales y, también se seleccionaron tomando en cuenta el criterio de que brinden atención al público, lo que permitió indagar en una misma entrevista sobre ambos temas de investigación (coordinación entre oficinas y escalamiento de casos).

Tabla 2. Definición de sujetos de estudio

Instancia	Circuito	Oficina o despacho	Puesto
<i>Administraciones Regionales</i>	Circuito Judicial de Cartago	Administración Regional del Circuito Judicial de Cartago	Auxiliar administrativo(a) o asistente administrativo(a) con labor de atención al público continua de al menos 6 meses.
	I Circuito Judicial de San José	Administración Regional del I y III Circuito Judicial de San José	
<i>Oficina de Comunicaciones Judiciales (OCJ)</i>	II Circuito Judicial de Alajuela	Oficina de Comunicaciones Judiciales de los Chiles	Asistente administrativo(a) o técnico(a) en comunicaciones judiciales con labor de atención al público continua de al menos 6 meses.
	II Circuito Judicial de Guanacaste	Oficina de Comunicaciones Judiciales del II Circuito Judicial	
<i>Departamento de Trabajo Social y Psicología</i>	I Circuito Judicial de Guanacaste	Oficina de Trabajo Social y Psicología del I Circuito Judicial de Guanacaste	Auxiliar administrativa(o), secretaria(o) o auxiliar de servicios generales con labor de atención al público continua de al menos 6 meses.
	Circuito Judicial de Puntarenas	Oficina de Trabajo Social y Psicología de Quepos	
<i>Organismo de Investigación Judicial</i>	Circuito Judicial de Heredia	Delegación Regional del Circuito Judicial de Heredia - OIJ	Técnico(a) administrativo(a), secretario(a) o auxiliar administrativo(a) con labor de atención al público continua de al menos 6 meses.
	II Circuito Judicial de Limón	Delegación Regional del II Circuito Judicial de Limón - OIJ	

Tabla 2. Definición de sujetos de estudio

Instancia	Circuito	Oficina o despacho	Puesto
<i>Ministerio Público</i>	III Circuito Judicial de Alajuela	Fiscalía Adjunta del III Circuito Judicial de Alajuela	Técnico judicial con labor de atención al público continua de al menos 6 meses
	Circuito Judicial de Cartago	Fiscalía de Turrialba	
<i>Defensa Pública</i>	I Circuito Judicial de Alajuela	Defensa Pública del I Circuito Judicial Alajuela	Secretaria(o), auxiliar de servicios, técnico(a) judicial o auxiliar administrativo(a) con labor de atención al público continua de al menos 6 meses.
	I Circuito Judicial de San José	Defensa Pública del I Circuito Judicial de San José - Flagrancia	
<i>Juzgados</i>	I Circuito Judicial de Zona Sur	Juzgado de Pensiones Alimentarias del I Circuito Judicial de la Zona Sur	Técnico(a) judicial con labor de atención al público continua de al menos 6 meses
	I Circuito Judicial de Limón	Juzgado de Pensiones Alimentarias del I Circuito Judicial de Limón	
	Circuito Judicial de Puntarenas	Juzgado contra la Violencia Doméstica y Protección Cautelar de Puntarenas	
	I Circuito Judicial de Guanacaste	Juzg. de Familia y contra la Violencia Doméstica y Protección Cautelar del I Circuito Judicial de Guanacaste	
	II Circuito Judicial de Zona Sur	Juzgado Contravencional de Osa	
	III Circuito Judicial de San José	Juzgado Contravencional de Santa Ana	

Fuentes de información

Primarias

- Personas servidoras judiciales con labores de atención a personas usuarias de los tres ámbitos judiciales.

Secundarias

- Manual de atención interno.
- Protocolos de escalamiento externos.
- Normativa y políticas internas.

Instrumento de recolección

Entrevista semiestructurada: esta metodología posibilita una comunicación directa con las personas servidoras, permitiendo ahondar con más preguntas y evitando que brinden respuestas ambiguas como sucede en el caso de las preguntas abiertas de las encuestas autodirigidas que se comparten por canales electrónicos. Asimismo, esta metodología elimina algunos sesgos de respuesta que son comunes en las encuestas, como el sesgo de respuesta automática, donde la persona no razona su respuesta, o el sesgo de respuesta aleatoria, donde la persona elige cualquier opción siguiendo patrones o simplemente eligiendo una opción sin leerla.

Por esta razón, una metodología más adecuada es la entrevista que brinda los siguientes beneficios:

- Es aplicada personalmente a personas servidoras judiciales, por lo tanto, permite ampliar las respuestas generando más preguntas, de esta manera es posible conocer el flujo real de acciones llevadas a cabo para escalar casos a las jefaturas, dificultades y soluciones actuales.
- Las preguntas abiertas permiten identificar frases clave, pasos comunes y necesidades de estandarización. Asimismo, las personas servidoras tienen la posibilidad de ofrecer sugerencias u opiniones y en caso de no comprenderlas, la persona entrevistadora puede solicitar que las explique para obtener una adecuada retroalimentación que al final se verá reflejada en la guía.



Procedimiento y cronograma

Del 26 al 29 de agosto del 2025

Revisión documental

- Análisis de normativa vigente y resultados de la encuesta aplicada en 2023.
- Identificación de buenas prácticas internas y externas.

Del 1 al 5 de setiembre del 2025

Elaboración de metodología

- Diseño de la metodología de investigación.

Del 8 al 12 de setiembre del 2025

Diseño de instrumentos de recolección

- Elaboración de entrevista semiestructurada para personas servidoras judiciales

Análisis documental

- Identificar buenas prácticas que puedan adaptarse al contexto judicial.

Del 16 al 30 de setiembre del 2025

Recolección de información

- Aplicar las entrevistas a las personas servidoras judiciales

Del 1 al 10 de octubre del 2025

Análisis de datos

- Analizar el flujo de acciones llevadas a cabo para escalar casos a jefaturas, dificultades y soluciones actuales en caso de imposibilidad de contacto con la jefatura.

Del 11 al 18 de octubre del 2025

Elaboración de la guía

- Diseñar la guía de escalamiento basada en hallazgos, elaborando pasos estandarizados y frases modelo.



ANÁLISIS DE RESULTADOS

En este apartado se presentan los resultados de las entrevistas semiestructuradas. El uso de categorías preestablecidas permitió la cuantificación de variables, como el tiempo de servicio en el Poder Judicial, los criterios utilizados para determinar si un caso debe ser escalado y los medios utilizados para hacerlo. Además, se abordan los datos meramente cualitativos que brindaron las personas entrevistadas, como los pasos que realizan para coordinar y las recomendaciones que aportaron para desarrollar la guía.

La Figura 1 muestra la distribución porcentual de las personas entrevistadas según el tiempo de servicio en el Poder Judicial.

La mayoría de las personas entrevistadas tienen más de 10 años de servicio en el Poder Judicial (72,2%), el otro grupo con mayor participación fue el integrado por personas entre 1 y 5 años de servicio (16,7%) y por último las personas entre 6 y 10 años de servicio (11,1%). Cabe destacar que ninguna de las personas entrevistadas tenía menos de un año de servicio, lo que indica que la información recolectada proviene de personal con conocimiento institucional y experiencia, lo que fortalece la validez de los hallazgos.

La Figura 2 muestra la distribución porcentual de las personas entrevistadas que han tenido que escalar casos a su jefatura.

Figura 1. Tiempo de servicio en el Poder Judicial

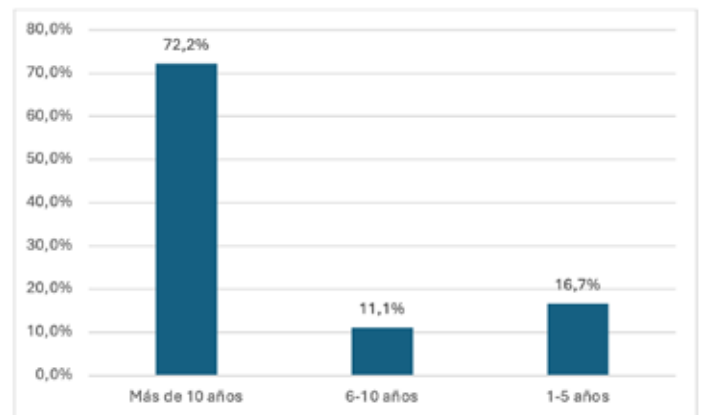


Figura 2. Distribución porcentual de personas que han tenido que escalar casos a su jefatura



Más del 94% de las personas entrevistadas indicaron que han tenido que escalar casos a su jefatura. Solamente el 6% mencionó que no ha tenido que involucrar a la jefatura en su proceso de atención de personas usuarias. Lo que podría indicar que este procedimiento es usual entre las personas que realizan atención al público.

Pasos que se siguen cuando se decide escalar un caso a la jefatura

Se identifica que no existe un consenso sobre los pasos que deben realizar las personas servidoras para escalar casos a las jefaturas. Sin embargo, algunos pasos básicos sí son realizados por la mayoría de las personas entrevistadas, por ejemplo:

- Escuchar a la persona usuaria para comprender lo que requiere.
- Decirle a la persona usuaria que espere un momento mientras informa la situación a la jefatura.
- Poner a la jefatura en conocimiento de la situación de forma presencial.

Además, existen pasos que son desarrollados por solo algunas personas y que podrían considerarse buenas prácticas replicables en las otras oficinas o despachos:

- Cuando el motivo del escalamiento sea por desconocimiento del tema, considerar primero el apoyo por parte de un compañero o compañera. Si la duda persiste, consultarlo con la jefatura (sin escalar el caso directamente) y comunicar lo que indique a la persona usuaria. Asimismo, la jefatura puede decidir abordar el caso personalmente si lo considera necesario.
- Si la jefatura no se encuentra físicamente en la misma oficina, llamar o utilizar el WhatsApp (si está aprobado por la oficina) como medio de comunicación para informar sobre los acontecimientos de la oficina (por ejemplo,

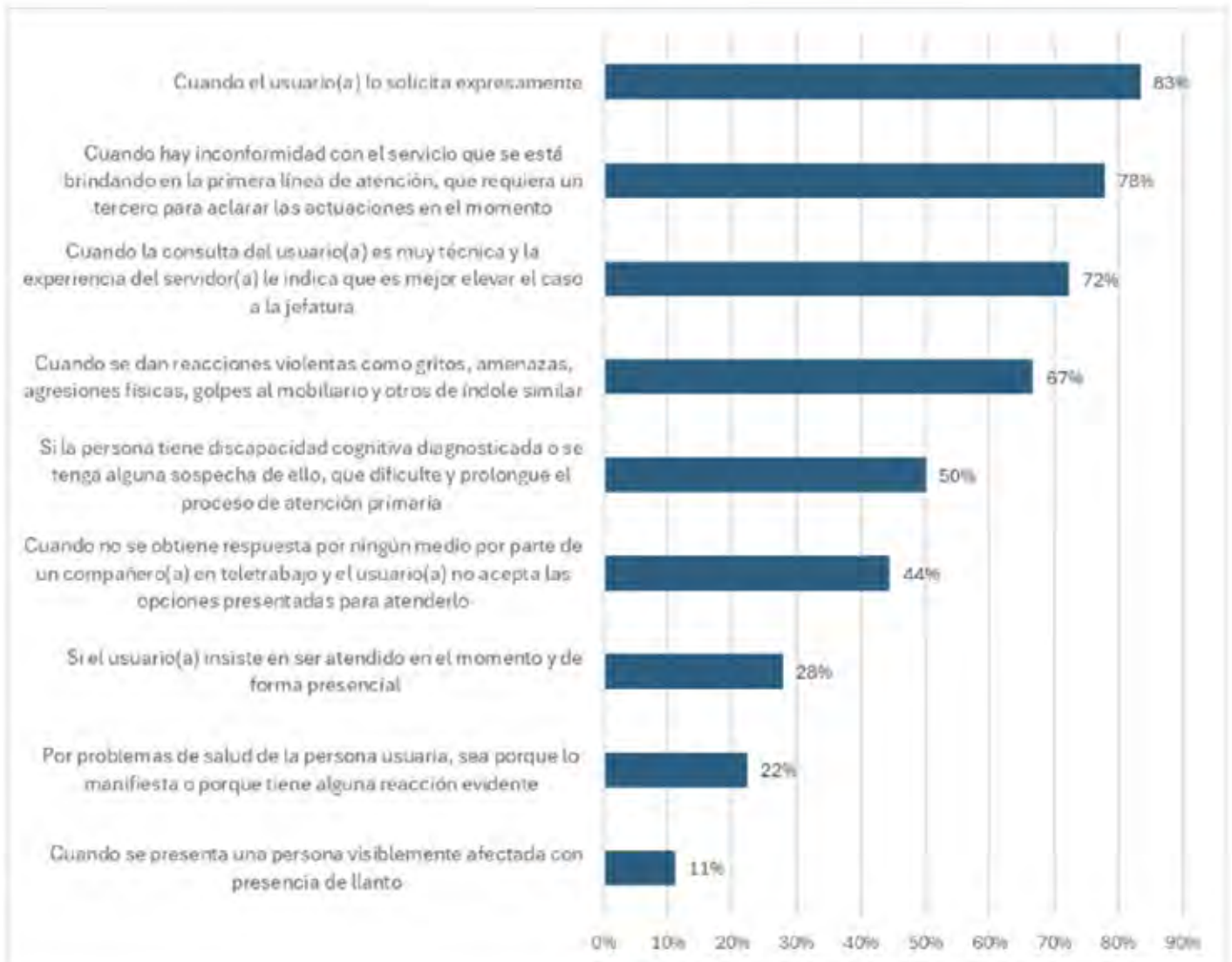
para indicarle que se presentará una persona usuaria a cierta hora que solicitó la atención de la jefatura) o para hacerle consultas rápidas y comunicar las respuestas a las personas usuarias.

- Utilizar el correo institucional cuando se trata de comunicaciones formales que requieren dejar un registro, por ejemplo, cuando se comparten oficios o informes.
- Priorizar la atención por parte de la jefatura en el área de manifestación. Esto previene interpretaciones de favoritismo o asesoría en situaciones donde una de las partes interviene en un proceso legal. Sin embargo, en casos especiales se podría pasar a las personas usuarias a la oficina de la jefatura. No obstante, corresponde a la jefatura analizar cuáles casos deben ser atendidos en el área de manifestación y cuáles requieren un abordaje más privado en la oficina. Esto respetando las normas institucionales y los lineamientos internos que respalden el actuar legal y ético de la jefatura.
- Si la jefatura no se encuentra disponible en el momento en que es requerida por la persona usuaria, solicitar apoyo de la subjefatura u otra persona en la oficina con el conocimiento requerido para atender. Si no hay personas disponibles con el conocimiento necesario para brindar la atención o si la persona usuaria insiste en ser atendido por la jefatura, ofrecerle soluciones.
- Algunas posibles soluciones son: devolverle la llamada a la persona usuaria cuando la jefatura se encuentre disponible, asignarle una cita presencial o indicarle que escriba al correo de la jefatura para que se le responda su consulta por este medio o para coordinar una cita.
- Documentar la atención del caso por parte de la jefatura, esto puede darse en un sistema de uso interno de la oficina o en una bitácora que respalde la atención brindada. Este respaldo documenta los hechos en caso de posibles reclamos o inconformidades.
- En el caso de las oficinas o despachos que

cuentan con la figura de persona coordinadora, el primer escalamiento podrá atenderlo quien ocupe ese puesto. Esta persona abordará el caso y si considera que lo amerita, podrá escalarlo a la jefatura para que atienda personalmente a la persona usuaria.

La Figura 3 presenta los criterios que las personas servidoras entrevistadas toman en cuenta para determinar si un caso debe ser escalado.

Figura 3. Criterios utilizados para determinar si un caso debe ser escalado



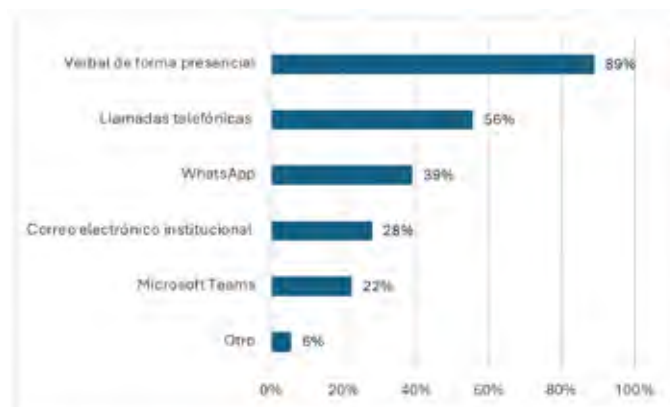
Los principales 5 motivos por los cuales se decide escalar casos a jefaturas son:

- Cuando la persona usuaria lo solicita expresamente (83%).
- Cuando hay inconformidad con el servicio que se está brindando en la primera línea de atención, que requiera un tercero para aclarar las actuaciones en el momento (78%).
- Cuando la consulta de la persona usuaria es muy técnica y la experiencia de la persona servidora le indica que es mejor elevar el caso a la jefatura (72%).
- Cuando se dan reacciones violentas como gritos, amenazas, agresiones físicas, golpes al mobiliario y otros de índole similar (67%).
- Si la persona tiene discapacidad cognitiva diagnosticada o se tenga alguna sospecha de ello, que dificulte y prolongue el proceso de atención primaria (50%).

Cabe destacar que esto no quiere decir que sea lo adecuado, ya que se debe contemplar que es la percepción de las personas entrevistadas. Además, se deben contemplar otras formas de abordaje como el apoyo entre compañeros y compañeras en el caso de las consultas técnicas, la aplicación del "Protocolo para la Atención de Disturbios que atentan o pueden atentar contra la integridad Física del Personal Judicial" y la coordinación con personas traductoras para atender a personas con discapacidades cognitivas.

La Figura 4 muestra la distribución porcentual de los medios de comunicación utilizados por las personas entrevistadas con sus jefaturas.

Figura 4. Medios de comunicación utilizados con la jefatura



El principal medio de comunicación que utilizan las personas entrevistadas con sus jefaturas es "verbal de forma presencial" (89%). En segundo lugar, se ubica el uso de llamadas telefónicas (56%). El WhatsApp se ubica en tercer lugar como alternativa de comunicación, utilizado por un 39% de las personas. Asimismo, el correo institucional es utilizado para la comunicación con la jefatura solamente por el 28% de las personas y el Microsoft Teams por el 22%, ya que indican que por medio de estos no se obtienen oportunamente las respuestas.

En la categoría de otro se incluye el uso de radio intercomunicador. Este dispositivo es utilizado por la Administración Regional en el I Circuito Judicial de San José (Torre Judicial) y permite una comunicación fluida y expedita entre las personas servidoras.

La Figura 5 muestra las dificultades que se han presentado a las personas entrevistadas al momento de escalar casos a su jefatura.

Figura 5. Dificultades enfrentadas al escalar casos a la jefatura



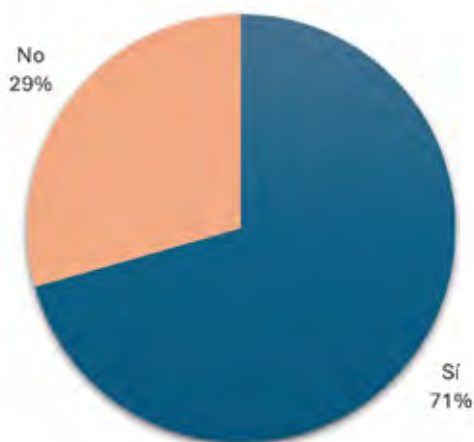
La mitad de las personas entrevistadas indicó que la principal dificultad que se le ha presentado para escalar casos es que su jefatura no se encuentra disponible en el momento. Otras dificultades mencionadas fueron el rechazo o resistencia a recibir el caso (11%) y la falta o demora de respuesta por parte de la jefatura (11%).

Por otro lado, el 44% de las personas entrevistadas indicó que nunca ha enfrentado dificultades para escalar casos a su jefatura.

La Figura 6 indica la distribución porcentual de personas que consideran necesario contar con una guía para el escalamiento de casos a las jefaturas.

El 71% de las personas entrevistadas indicó que sí considera necesario crear una guía para el escalamiento de casos a las jefaturas. Por otro lado, el 29% indicó que no lo ve necesario, pues mencionan que escalar casos es muy fácil e intuitivo, tienen buena comunicación con la jefatura, siempre obtienen respuesta inmediata y encuentran soluciones sin necesidad de protocolos o guías. A pesar de estas observaciones, son más las personas que consideran necesaria la creación de esta.

Figura 6. Percepción de la necesidad de contar con una guía para el escalamiento de casos a las jefaturas



Recomendaciones para el desarrollo de la guía de escalamiento

A continuación, se presentan las recomendaciones que brindaron algunas de las personas entrevistadas para el desarrollo e implementación de la guía en cuestión:

- “No pasar los casos directamente a la jefatura, sino primeramente consultar con compañeros o compañeras del mismo despacho que conozcan la información”.
- “Que personas con experiencia sean quienes colaboran cuando se trata de consultas

técnicas que ellos puedan contestar, aunque no sean jefatura”.

- “En caso de emergencia médica mejor llamar a la ambulancia o al equipo de apoyo del edificio, antes de informarle a la jefatura, porque en estas situaciones cada segundo cuenta”.
- “Personas con discapacidad auditiva y/o de habla (o personas que hablan otro idioma) se pueden abordar con una persona traductora asignándole una cita”.
- “Poner a disposición de las personas servidoras de atención al público la lista de contactos (en físico y digital) de las personas que laboran en la oficina”.
- “Fomentar un espacio de colaboración y buena comunicación en la oficina o despacho”.
- “Establecer lineamientos sobre los medios utilizados para comunicarse con la jefatura”.
- “Utilizar medios tecnológicos como Microsoft Teams. Porque cuando he intentado hacer consultas por este medio no ha recibido respuesta oportuna”.
- “Que las personas servidoras respeten los medios indicados según el orden de prioridad que se establezca y se estandarice el uso de Microsoft Teams para comunicaciones oficiales”.
- “Agregar un botón de pánico en los escritorios de las personas servidoras que se encuentran en atención al público”.



CONCLUSIONES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

En este apartado se presentan las conclusiones y recomendaciones generadas a raíz de los hallazgos de la investigación. Algunas de las recomendaciones que brindaron las personas usuarias se incluyen en este apartado, otras serán implementadas directamente en la guía.

Conclusiones

- **El escalamiento es una práctica recurrente:** el 94% de las personas entrevistadas ha tenido que escalar casos a su jefatura, lo que demuestra que este procedimiento forma parte de la dinámica habitual de los despachos y oficinas judiciales, aunque no exista aún un lineamiento uniforme para ejecutarlo.
- **No hay consenso en los pasos de escalamiento:** aunque se identifican pasos comunes como escuchar a la persona usuaria, informar a la jefatura y solicitar apoyo, no hay un procedimiento estandarizado. Se evidencian buenas prácticas en algunas oficinas relacionadas con la documentación de la atención y uso de canales alternativos, que podrían replicarse a nivel institucional.
- **Diversidad de criterios para escalar:** los motivos principales para escalar casos incluyen la solicitud expresa de la persona usuaria, inconformidad con la atención, consultas técnicas y situaciones de violencia. Sin embargo, algunos criterios reflejan percepciones individuales y no siempre la mejor práctica, lo que evidencia la necesidad de un documento de apoyo uniforme que establezca qué tipo de casos podrían escalar.
- **Canales de comunicación no estandarizados:** la comunicación con jefaturas se realiza principalmente de manera presencial y por llamada telefónica. Los medios tecnológicos como Teams o correo institucional tienen bajo uso, en gran medida por la falta de respuesta oportuna, lo que limita la eficiencia en los procesos de escalamiento.
- **Dificultades frecuentes en el escalamiento:** la mitad de las personas entrevistadas reportó problemas, siendo la falta de disponibilidad de la jefatura en el momento requerido la principal dificultad. También se menciona la demora o resistencia por parte de la jefatura para atender los casos, lo que afecta la calidad del servicio y genera frustración tanto en las personas usuarias como en las personas servidoras.
- **Necesidad de una guía:** el 71% de las personas considera necesario contar con una guía para el escalamiento de casos, lo que respalda la pertinencia del objetivo del estudio. Aunque

un sector lo considera un procedimiento intuitivo, la mayoría reconoce que la falta de lineamientos claros genera inconsistencias que deben corregirse.

Oportunidades de mejora

- Elaborar una guía institucional de escalamiento que defina pasos estandarizados, desde la escucha inicial hasta la documentación del caso y los criterios tomados en cuenta para escalar casos. Además, que incluya las buenas prácticas identificadas en este estudio como documentar las atenciones escaladas para dejar respaldo institucional y analizar con la jefatura cuáles situaciones se deben atender en el área de manifestación y cuáles requieren un abordaje más privado en la oficina.
- Se recomienda replicar la buena práctica que cuando se trate de temas desconocidos se agote primero la consulta entre compañeros y compañeras antes de escalar los casos a las jefaturas. De esta manera, se puede resolver céleramente las consultas de personas usuarias y disminuir el tiempo invertido en la atención, lo que al final impactará positivamente en la institución al efficientizar el uso de recursos públicos.
- Establecer lineamientos de comunicación con las jefaturas, creando una jerarquía de medios de la siguiente manera (cuando se tenga la posibilidad y disponibilidad):
 - Priorizar la comunicación verbal y telefónica que brindan respuestas más inmediatas.
 - Estandarizar el uso de Microsoft Teams como medio alternativo para comunicaciones rápidas y formales.
 - Utilizar correo institucional en los casos que se necesite guardar un respaldo de las comunicaciones, por ejemplo, para compartir oficios.
 - Fomentar el uso y actualización de listas

de contactos (de las personas servidoras que laboran en la oficina), tanto en formato físico como digital.

- Capacitar al personal en el uso de la guía que se propone y en el desarrollo de habilidades blandas, como el manejo de personas usuarias inconformes, atención a poblaciones vulnerables y uso eficiente de herramientas tecnológicas. Por ejemplo, en el uso de Microsoft Teams para aprovechar todas las funciones que esta herramienta ofrece para la comunicación y trabajo colaborativo.
- Implementar medidas de seguridad en la atención al público, como botones de pánico en escritorios, ya que se identificó que solamente algunas oficinas cuentan con este tipo de dispositivo o se encuentran en un lugar distinto al área de atención o manifestación, lo que dificulta la activación del mismo. Además, se deben aplicar los protocolos de actuación ante conductas violentas, para salvaguardar la integridad de las personas servidoras y usuarias.
- Promover un clima de colaboración entre personas servidoras y jefaturas, fomentando espacios de comunicación y apoyo mutuo que permitan atender a las personas usuarias con eficiencia y empatía, evitando percepciones de favoritismo o discrecionalidad en el abordaje de casos.
- Monitorear periódicamente la aplicación de la guía una vez implementada, a fin de identificar mejoras, actualizar procedimientos y fortalecer la confianza institucional en la guía.



PROPUESTA

En este apartado se presenta la guía propuesta para el escalamiento de casos a jefaturas. Esta busca fomentar la atención de calidad, eficiencia y el servicio uniforme por parte de las distintas oficinas y despachos del Poder Judicial.

Objetivo

Estandarizar las acciones que se recomienda que realicen las personas servidoras judiciales cuando un caso amerita ser escalado a la jefatura, asegurando que el escalamiento se realice de manera oportuna, con el fin de garantizar una atención eficiente, uniforme y de calidad a las personas usuarias.

Público meta

El público meta son las personas servidoras judiciales que poseen puestos de atención al público de forma presencial en cualquiera de los tres ámbitos (Administrativo, Jurisdiccional o Auxiliar de Justicia).

Alcance

Este documento plantea una guía para el procedimiento de escalamiento de casos o gestiones hacia las jefaturas en el marco de la atención al público. No incluye escalamientos

administrativos internos (por ejemplo, casos que deban ser elevados a Gestión de Talento Humano o a la Inspección Judicial) ni escalamientos técnicos especializados (por ejemplo, casos de la Secretaría Técnica de Ética y Valores). Aplica solamente para los escalamientos relacionados directamente con atención al público.

Herramientas de apoyo

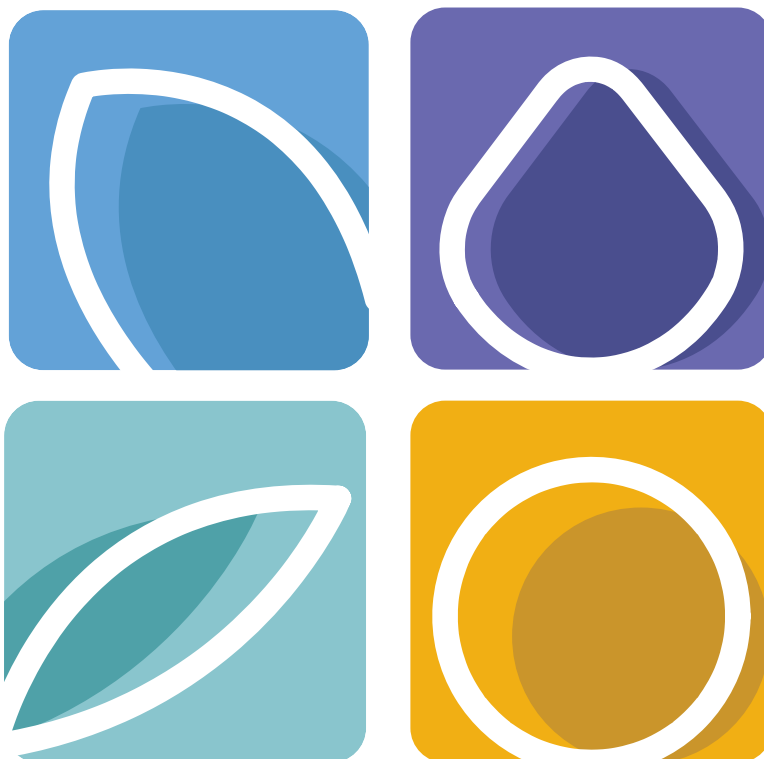
- Formulario de Escalamiento a Jefatura
- Bitácora o sistema para registrar los casos de escalamiento

Resultados esperados

- Estandarización del procedimiento de escalamiento en los diferentes ámbitos judiciales.
- Claridad en roles y responsabilidades.
- Fortalecimiento de la comunicación entre personal de atención y jefaturas.
- Agilidad en la resolución de casos complejos.

Evaluación de resultados

La medición de resultados se realizará según lo establecido en el Manual de Atención, sección llamada "Medición y Seguimiento del Proceso de Atención al Público".



Guía de escalamiento de casos hacia las jefaturas

Edición 01-2025

01.

El procedimiento para escalar casos a jefaturas debe aplicarse únicamente en situaciones especiales. Antes de trasladar el caso, la persona encargada de atención al público debe procurar resolver o atender directamente la consulta de la persona usuaria, respetando así la instrucción de brindar una atención oportuna y eficiente.

Además, se recomienda a las personas servidoras revisar el Manual de Atención, debido a que el procedimiento aquí contenido es un complemento para ese manual. Con esto aclarado, a continuación, se presentan los pasos:

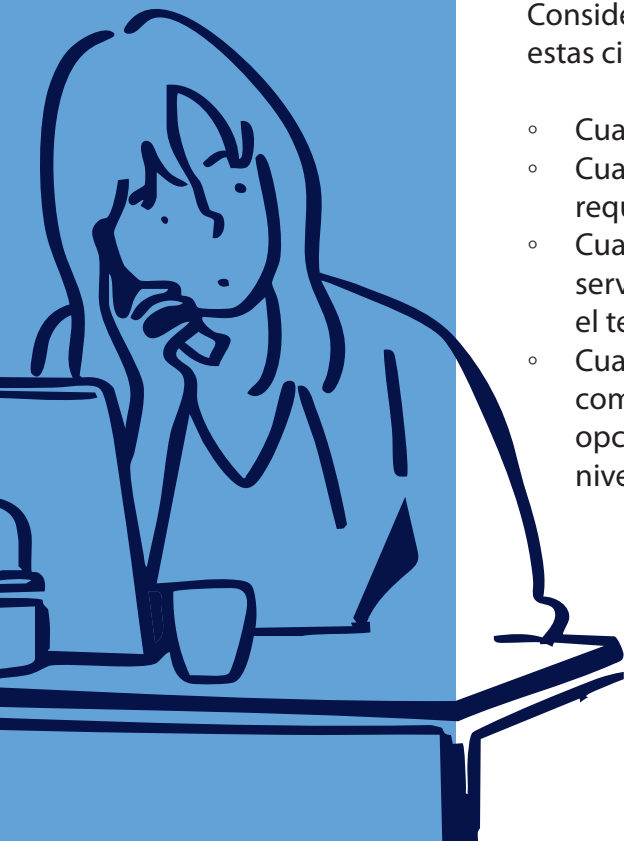
Verificación inicial

- Saludar, ponerse a disposición para servir y escuchar con atención la situación planteada por la persona usuaria.
- Aplicar las herramientas y conocimientos adquiridos para intentar resolver la gestión sin escalar inmediatamente.
- Si no sabe cómo resolver el problema, busque la ayuda de un homólogo que pueda atender a la persona usuaria o brindar la información necesaria para darle una solución sin necesidad de escalar el caso.
- Confirmar si la circunstancia corresponde a alguno de los criterios establecidos para el escalamiento del caso a la jefatura.

Criterios de escalamiento

Considerar el escalamiento del caso únicamente si se presenta alguna de estas circunstancias:

- Cuando la persona usuaria lo solicita expresamente con insistencia.
- Cuando hay inconformidad con el servicio que se está brindando, que requiera una tercera persona para aclarar las actuaciones en el momento.
- Cuando la consulta excede el ámbito de conocimiento de la persona servidora y no hay compañeros o compañeras disponibles que conozcan el tema.
- Cuando no se obtiene respuesta por ningún medio por parte de un compañero o compañera en teletrabajo y la persona usuaria no acepta las opciones presentadas para atenderla (este inciso solo aplica para el primer nivel en la cadena de escalamiento).



Es importante señalar que las siguientes circunstancias requieren un abordaje distinto que no necesariamente deben ser escaladas a la jefatura. Estas circunstancias podrán ser abordadas por medio de otros protocolos o guías:

- Cuando existen comportamientos de violencia, irrespeto o agresión.
- Cuando la persona tenga discapacidad cognitiva diagnosticada o se tenga sospecha de ello que dificulte y prolongue el proceso de atención.
- Cuando la persona usuaria presenta problemas de salud, sea porque lo manifiesta o porque tiene alguna reacción evidente como descompensación o desmayos.
- Cuando la persona usuaria se encuentra en crisis emocional evidente.

Frases sugeridas

"Buenos días/tardes, ¿en qué puedo servirle?, si gusta puede tomar asiento".

Preguntas de datos básicos

- *"¿Cuál es el trámite por el que nos visita?"*
- *"Disculpe señor(a), ¿cuál es su nombre?"*
- *"¿Podría decirme cuál es el número de gestión/expediente?"*

Si no requiere atención directa por parte de la jefatura

- *"Permítame consultar con un un compañero o una compañera para darle la información que solicita".*
- *"Permítame un momento para verificar la información en el sistema".*
- *"Voy a consultarle a la jefatura y en un momento le comunicaré el dato".*

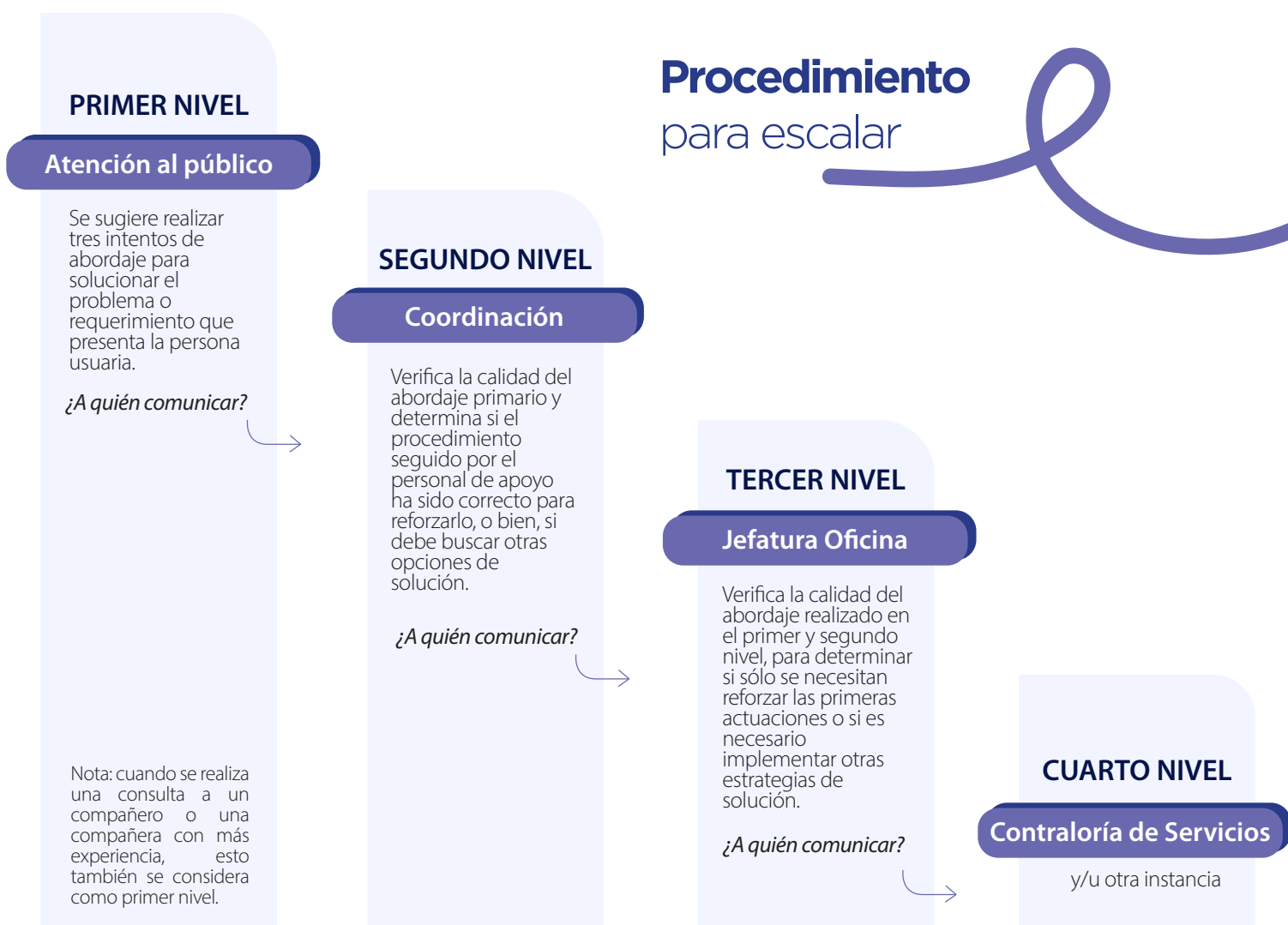
Si requiere atención directa por parte de la jefatura

- *"En este caso lo que dicta el procedimiento es que debo verificar la disponibilidad de la jefatura, permítame un momento para realizar la verificación".*

Cabe destacar que, en el Manual de Atención se sugiere una cantidad de intentos de abordaje en el primer nivel de la cadena de escalamiento. Sin embargo, esto es solamente una guía y quedará a discreción de la jefatura de cada oficina o despacho definir cuántos intentos de abordaje debe brindar según sea la circunstancia. Un intento de abordaje se interpreta como ofrecer una alternativa para solucionar el problema o requerimiento que presenta la persona usuaria.

La siguiente figura muestra un resumen de lo establecido en el Manual de Atención sobre lo que se podría desarrollar y a quién comunicar según sea el nivel que se ocupa en la cadena de escalamiento. Cabe destacar que cada oficina o despacho puede ajustar la cadena de escalamiento según la estructura que tenga. Por ejemplo, en el caso del Ministerio Público se puede utilizar esta cadena: Persona Servidora de Atención al Público (primer nivel), Persona Coordinadora Judicial (segundo nivel), Fiscal Coordinador o Fiscala Coordinadora (tercer nivel), Fiscal Adjunto o Fiscala Adjunta (cuarto nivel).

Procedimiento para escalar



Si en una oficina o despacho no existe la figura de “persona coordinadora” entonces la comunicación pasa directamente a la jefatura. Además, es importante mencionar que en el cuarto nivel no se establecen acciones, porque esa decisión corresponderá a la otra instancia que atiende el caso, es decir, no es decisión de la misma oficina o despacho.

02.

Comunicación con la jefatura

Es importante aquí definir los medios, así como el orden de prioridad por los cuales puede darse la comunicación con la jefatura:

- 1. Verbal de forma presencial:** es la forma más fácil y eficiente para realizar la comunicación si se encuentra en el mismo lugar que la jefatura.
- 2. Llamadas telefónicas:** este medio tiene como característica que permite obtener una respuesta casi de forma inmediata.
- 3. Microsoft Teams:** si la oficina utiliza el Teams como canal de comunicación interno, es una efectiva opción para hacer llegar la información a la jefatura.
- 4. Correo institucional:** utilizado para realizar comunicaciones que requieran dejar un registro en el sistema, por ejemplo, cuando se requiera compartir un oficio como parte del caso que se va a escalar.
- 5. Otro canal:** cualquier otro medio que se haya acordado en los lineamientos de comunicación de la oficina o despacho como canal alternativo, por ejemplo, el WhatsApp, que no es un canal oficial, pero, permite un contacto eficiente.

Ahora bien, los pasos a realizar para llevar a cabo la comunicación con la jefatura son los siguientes:

Verificar si la jefatura se encuentra disponible

La verificación se puede llevar a cabo de forma personal, si se encuentran en la misma oficina o despacho, revisando los canales de comunicación internos (Teams u Outlook) o realizando la llamada correspondiente (ya sea a la respectiva extensión de la jefatura, a la secretaria o a una persona que se encuentre en la oficina).

A continuación, se presenta el procedimiento a seguir en ambos escenarios, cuando la jefatura se encuentra disponible y cuando se encuentra ocupada:



Si la **jefatura** se encuentra **disponible**

Cuando la jefatura se encuentre disponible se recomienda aplicar lo siguiente según sea el medio por el cual se esté brindando la atención:

1. Atención presencial:

- Dirigirse a la oficina de la jefatura (o llamar vía telefónica) e informarle sobre el caso, resumiendo claramente la situación. Transmitir datos básicos como el nombre de la persona usuaria, número de expediente si aplica, motivo de la consulta y razón por la cual decide elevar el caso.
- La jefatura se presenta al área de atención al público o se acompaña a la persona usuaria hasta la oficina de la jefatura (según la valoración que haya realizado la jefatura sobre cómo realizar el abordaje).

2. Atención telefónica:

- Poner la llamada de la persona usuaria en espera.
- Dirigirse a la oficina de la jefatura o llamar vía telefónica e informarle sobre el caso, resumiendo claramente la situación. Transmitir datos básicos como el nombre de la persona usuaria, número de expediente si aplica, motivo de consulta y razón por la cual decide elevar el caso. Además, indicarle que se le va a transferir la llamada.
- Volver a la llamada con la persona usuaria e indicarle que su llamada va a ser transferida con la jefatura.
- Transferir la llamada.

3. Atención electrónica:

- Informarle a la persona usuaria que se va a remitir el correo a la jefatura.
- Remitir el correo a la jefatura e indicarle la razón por la cual decide escalar el caso.
- Informarle a la jefatura por los canales internos, que se le ha remitido el correo de una persona usuaria con un breve resumen de los datos de contacto, el número de expediente en cuestión, la consulta que realiza y el motivo por el cual decide escalar el caso.



Siempre comunique a la persona usuaria lo que sigue en el procedimiento de escalamiento y tome en cuenta los siguientes consejos:

- Recuerde demostrar empatía y disposición de ayudar a la persona usuaria, esta debe sentirse escuchada y comprendida.
- Utilice términos sencillos, evitando tecnicismos que puedan confundir a la persona usuaria.
- Establezca expectativas realistas en la persona usuaria. Si ya la oficina sabe cuánto puede tardar la atención o respuesta por parte de la jefatura, comunique un aproximado de tiempo y evite prometer un tiempo poco realista.
- Hágale saber a la persona usuaria que la persona servidora que se encuentra en el siguiente nivel de la cadena de escalamiento ya se encuentra informada de la situación. De esta forma, la persona usuaria sabrá que no debe repetir cuál es su problema o requerimiento, sino solo datos específicos que la jefatura le solicite.



Frases sugeridas con la persona usuaria

- *“He agotado las herramientas disponibles para atender esta situación, por lo que escalaré su caso a la jefatura”.*
- *“Comprendo su molestia, voy a comunicarme con la jefatura para explicarle lo que me ha comentado”.*
- *“La jefatura ya ha sido informada sobre su situación y dará seguimiento inmediato a su caso para brindarle la atención correspondiente.”*

Si la **jefatura** se encuentra **ocupada**

En el caso que la jefatura no se encuentre disponible se recomienda informar a la persona usuaria por el mismo canal por el cual se está brindando la atención, que la jefatura no se encuentra disponible y **brindar opciones para contactarla**:

- Brindarle el correo electrónico de la jefatura.
- Indicarle a la persona usuaria que puede dejar sus datos de contacto (si aún no se han solicitado) y que la jefatura le devolverá la llamada en cuanto esté disponible.
- Asignarle una cita presencial con la jefatura.
- Asignarle una cita virtual con la jefatura por medio de la plataforma Microsoft Teams (este canal puede utilizarse de forma opcional según los recursos con los que cuente la oficina y la persona usuaria). Esta opción evita que la persona deba desplazarse a las oficinas de la institución y garantiza el acceso pronto a la justicia.

Informar a la jefatura que hubo una solicitud de escalamiento, pero que en ese momento no se pudo proceder porque no estaba disponible. Asimismo, informarle la solución que prefirió la persona usuaria para ser atendida:

1. Correo electrónico: en este caso se sugiere comunicar a la jefatura que esté pendiente al correo electrónico, ya que la persona usuaria se va a comunicar por este medio. Y compartirle el correo electrónico de la persona usuaria, si lo suministró.

2. Devolución de llamada: brindar los datos de contacto de la persona usuaria a la jefatura para

que realice la llamada cuando tenga disponibilidad.

3. Cita presencial o virtual: consultar en la agenda de la jefatura los días y las horas disponibles y comunicar a la persona usuaria las opciones. Después, se debe comunicar a la jefatura la hora que seleccionó.

En todos los casos se sugiere comunicar a la jefatura los datos básicos como el nombre de la persona usuaria, número de expediente si aplica, motivo de consulta y razón por la cual decide escalar el caso.





Nota sugerida para la comunicación con la jefatura

“Buenos días Don/Doña [nombre de la jefatura], le escribo para informarle que hay una persona usuaria que solicita ser atendida por usted:

Usuario(a): [nombre completo de la persona usuaria]

Número de Gestión: [número del expediente/gestión/caso]

Número telefónico: [número telefónico de la persona usuaria]

Correo electrónico: [correo electrónico de la persona usuaria]

Canal por el que solicita ser atendida: [telefónico/correo/cita]

Motivo por el cual se decide escalar el caso: [criterio considerado para escalar el caso]

03.

Registro del escalamiento

El registro del escalamiento es importante por las siguientes razones:

1. Permite generar un respaldo de la atención brindada, lo que ayuda a responsabilizar a las personas servidoras sobre las decisiones que toman.
2. La documentación detallada del caso puede proteger a la oficina o despacho y a la persona servidora ante posibles quejas que presente la persona usuaria en alguna instancia reguladora del servicio de la institución.
3. Facilita el abordaje en los siguientes niveles de la cadena de escalamiento, ya que pueden revisar con antelación los detalles del caso.
4. Permite dar trazabilidad al caso, de esta manera se puede revisar quién está a cargo de la atención en el momento, así como quién atendió en los niveles anteriores.
5. Sirve como herramienta de aprendizaje para personal nuevo y existente, dado que el análisis de casos escalados puede servir como insumo en el abordaje de otros casos similares o para identificar aspectos que deben mejorarse en el procedimiento.

En atención a lo anterior, se recomienda utilizar el “Formulario de escalamiento” (presentado en la siguiente página). Este formulario puede ser implementado mediante un Google Forms, Microsoft Forms u otra herramienta similar que pueda recopilar las respuestas en una base de datos, donde se puedan visualizar todos los casos que han requerido escalamiento. en una oficina o despacho. El formulario sugerido aborda lo que se presenta en los siguientes dos pasos:

Registrar la atención que se le dio a la persona usuaria

- Fecha y hora del escalamiento.
 - Nombre de la persona usuaria.
 - Número de caso/gestión/expediente asociado (si lo hay).
 - Motivo por el cual consulta la persona.
 - Nombre de la persona que ocupa el puesto de atención al público.
 - Criterio aplicado para escalar el caso.
 - Nombre de la persona con el cargo de jefatura que recibe el caso.
 - Puesto de la jefatura que recibe el caso.
 - Nivel al que se escala el caso (segundo nivel, tercer nivel o cuarto nivel).
- Conviene resaltar que, cada oficina o despacho debe definir previamente quién atiende cada nivel según la estructura jerárquica que se tenga.

Reportar la solución brindada en caso de que la jefatura no se encontrara disponible

En caso de que la jefatura no estuviera disponible en el momento, registrar la solución aplicada. Por ejemplo, se solicitaron los datos de contacto a la persona usuaria y se trasladó el mensaje a la jefatura vía correo electrónico y Teams para que realice la llamada cuando tenga disponibilidad.



Formulario para registrar los escalamientos

Fecha:

día / mes / año

Usuario (a):

Nombre de la persona usuaria

Hora:

Formato 24 horas

Caso N°:

N° caso, gestión, expediente asociado (si aplica)

Motivo de la consulta de la persona usuaria:

Persona que escala el caso:

Criterio aplicado para escalar el caso:

- La persona usuaria lo solicita expresamente con insistencia.
- Presenta inconformidad con el servicio que se está brindando, por lo que se requiere un tercero para aclarar las actuaciones en el momento.
- La consulta excede el ámbito de conocimiento de la persona servidora y no hay compañeros o compañeras disponibles que conozcan el tema.
- No se obtiene respuesta por ningún medio por parte de un compañero o compañera en teletrabajo y la persona usuaria no acepta las opciones presentadas para atenderla.
- Otro

Persona que recibe el escalamiento:

Puesto que ocupa:

Nivel al que se escala:

- Segundo nivel
- Tercer nivel
- Cuarto nivel

¿La jefatura se encuentra disponible y atiende el caso inmediatamente?

- Sí (termina el formulario)
- No (pasa a la siguiente pregunta)

Solución que se le dio a la persona usuaria:

- Se le brindó a la persona usuaria el correo electrónico de la jefatura.
- Se le indicó a la persona usuaria que dejara sus datos de contacto y que la jefatura le devolvería la llamada en cuanto esté disponible.
- Se le ofreció una cita presencial con la jefatura.
- Se le ofreció una cita virtual con la jefatura.

Cabe destacar que este formulario no sustituye al "Registro de Atención de Público" propuesto en el Apéndice 1 del Manual de Atención. Antes bien, el "Formulario para Registrar Escalamientos" es un complemento que se sugiere a las oficinas y despachos como herramienta para apoyar la gestión documental y la trazabilidad de las actuaciones en los distintos niveles jerárquicos.

Confirmar con la jefatura si atendió a la persona usuaria

Es fundamental mantener una constante y eficiente comunicación con la jefatura. Por lo tanto, es una buena práctica preguntarle a la jefatura si logró atender la consulta de la persona usuaria. Este último paso es importante para verificar en el sistema y agregar la nota (si la jefatura no lo ha hecho), para que de esta forma quede registro de que la persona usuaria fue atendida o no.

Si la jefatura no ha atendido a la persona usuaria preguntar la razón, registrar en el sistema lo que indique y brindar la solución correspondiente en coordinación con la jefatura

Notas sugeridas para el sistema

"La persona usuaria no se presentó a la cita pactada con la jefatura para el día [día/mes/año] a las [hora en formato de 24 horas]."

"La persona usuaria no contestó el teléfono que suministró en los 3 días que se intentó realizar la llamada y no dejó otro medio de contacto".

"La jefatura no atendió a la persona usuaria [nombre de la persona usuaria] porque se encontraba incapacitada, por lo que se coordinó otra cita para el día [día/mes/año] a las [hora en formato de 24 horas]."



RESPONSABILIDADES DE LA JEFATURA

La guía de escalamiento requiere que las jefaturas desarrollen algunas acciones para que sea funcional y eficiente. Por esta razón, se presenta una lista de acciones que se recomienda que aplique la jefatura o persona coordinadora de la oficina de previo o durante la implementación de la guía.

- Velar por que el personal a cargo que realiza labores de atención al público conozca la guía de escalamiento, tomando en cuenta la importancia de esta, los criterios tomados en cuenta para valorar si un caso amerita escalamiento y los pasos específicos para realizarlo.
- Poner a disposición de las personas servidoras en los puestos de atención al público la lista de contactos en físico y digital de las personas que laboran en la oficina y velar por que esta lista se mantenga actualizada y en un lugar que pueda ser fácilmente accesible para consultarla o imprimirla cuando sea requerida.
- Facilitar el formulario para el escalamiento de casos en formato digital (si se aprobó la implementación en la oficina o despacho a cargo). Además, realizar comunicados por los canales oficiales internos de la oficina o despacho para fomentar el uso del formulario de escalamiento.
- Mantenerse anuente a atender los casos que le trasladen las personas servidoras que se encuentren en los niveles inferiores de la cadena de escalamiento.
- Realizar reuniones presenciales o virtuales con el equipo de trabajo para determinar cómo funciona la guía y recibir retroalimentación constante con el equipo. Se recomienda realizar las reuniones mensualmente por los primeros 6 meses. Después de este plazo, si se tienen sugerencias, las personas servidoras pueden comunicarlas directamente a la jefatura.
- Aunado a lo mencionado en el anterior punto, se recomienda que la jefatura realice y apruebe las modificaciones correspondientes a las directrices de la oficina sobre la guía cuando así se requieran y comunicarlas al equipo por correo electrónico y por los canales internos de comunicación.



CONSULTA, PARTICIPACIÓN Y VALIDACIÓN

Para garantizar la pertinencia técnica, la aplicabilidad práctica y la alineación con los distintos ámbitos judiciales, la versión previa de la “Guía de escalamiento de casos hacia las jefaturas” fue remitida para análisis, observaciones y validación a las siguientes instancias:

- **Organismo de Investigación Judicial (OIJ)**
Oficio N°CSJ-P02-076-2025
- **Ministerio Público**
Oficio N°CSJ-P02-075-2025
- **Defensa Pública**
Oficio N°CSJ-P02-077-2025
- **Dirección de Gestión Humana**
Oficio N°CSJ-P02-079-2025
- **Centro de Apoyo, Coordinación y Mejoramiento de la Función Jurisdiccional** Oficio
N°CSJ-P02-078-2025

Además, se consultó a todas las Contralorías de Servicios Regionales, en su calidad de instancias clave en la gestión directa de la atención a las personas usuarias y en la identificación de necesidades reales en los diferentes circuitos judiciales del país.

El documento también fue remitido a todas las Comisiones de Personas Usuarias del país mediante

Oficio CSJ-P02-074-2025, incluyendo las siguientes:

- Comisión de Personas Usuarias de San José
- Comisión de Personas Usuarias de Alajuela
- Comisión de Personas Usuarias de Heredia
- Comisión de Personas Usuarias de Cartago
- Comisión de Personas Usuarias de Puntarenas
- Comisión de Personas Usuarias de San Carlos
- Comisión de Personas Usuarias de Guanacaste
- Comisión de Personas Usuarias de Pérez Zeledón
- Comisión de Personas Usuarias de Corredores
- Comisión de Personas Usuarias de Limón
- Comisión de Personas Usuarias de Pococí

De esta manera, estas comisiones constituyen un mecanismo de participación ciudadana que representan la voz, expectativas y experiencias de quienes utilizan los servicios judiciales. Sus aportes fueron fundamentales para fortalecer la perspectiva de la persona usuaria, garantizar un enfoque centrado en sus necesidades y asegurar que la “Guía de escalamiento” responda a los estándares de trato digno, accesibilidad y comunicación clara que la ciudadanía demanda.

Las observaciones fueron recibidas, analizadas e incorporadas en su mayoría para fortalecer la coherencia operativa, la claridad de los procedimientos y la integralidad del Modelo de Atención.

Bibliografía consultada

Alfaro, E., Chavarría, E., Chang, C., Solano, G., Benavides, F., Chinchilla, G., Castro, D. y Torres, J. (2024). **Modelo Integral de Atención al Público**. <https://contraloria.poder-judicial.go.cr/index.php/documentos/proyectos-estrategicos/item/15-modelo-integral-de-atencion-al-publico>

Circular N°. 107-2025. Guía Básica para Titulares Subordinados del Poder Judicial conforme la Ley General de Control Interno y disposiciones internas.

<https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/avi-1-0003-13927>

FasterCapital. (2025). Atención al cliente: procedimientos de escalamiento efectivos para problemas complejos de soporte.

<https://fastercapital.com/es/contenido/Atencion-al-cliente--Procedimientos-de-escalamiento--Procedimientos-de-escalamiento-efectivos-para-problemas-complejos-de-soporte.html#Herramientas-tecnologicas-para-agilizar-el-proceso-de-escalamiento>

Manual de atención de personas. Una guía para conectar con las personas. Enlace aún no disponible.



Apéndices

Entrevista semiestructurada

Esta entrevista es aplicada a personas servidoras que realizan atención a personas usuarias. Se encuentra dividida en tres partes, la primera es de información general, la segunda se enfoca en la coordinación entre oficinas para la orientación de personas usuarias y la tercera aborda el escalamiento de casos a jefaturas, por lo tanto, se buscan los siguientes objetivos:

- Recopilar información sobre prácticas actuales de coordinación, dificultades enfrentadas, soluciones y propuestas para elaborar una guía eficiente y estandarizada de coordinación entre oficinas y/o despachos para la orientación de personas usuarias.
- Recoger insumos clave para el desarrollo de una guía de escalamiento de casos a jefaturas, incluyendo criterios, acciones, dificultades y buenas prácticas.



Duración estimada: 10-15 minutos

Sección I. Perfil básico

1. Circuito judicial en el que labora:

- I Circuito Judicial de San José
- II Circuito Judicial de San José
- III Circuito Judicial de San José
- I Circuito Judicial de Alajuela
- II Circuito Judicial de Alajuela
- III Circuito Judicial de Alajuela
- I Circuito Judicial de Guanacaste
- II Circuito Judicial de Guanacaste
- I Circuito Judicial de Limón
- II Circuito Judicial de Limón
- I Circuito Judicial de Zona Sur
- II Circuito Judicial de Zona Sur
- Circuito Judicial de Heredia
- Circuito Judicial de Cartago
- Circuito Judicial de Puntarenas

2. Instancia judicial para la cual labora:

- Administraciones Regionales
- Oficina de Comunicaciones y Notificaciones
- Departamento de Trabajo Social y Psicología
- Organismo de Investigación Judicial
- Ministerio Público

- Defensa Pública
- Juzgado de Pensiones
- Juzgado de Violencia Doméstica
- Juzgado Contravencional

3. Tiempo de servicio en el Poder Judicial:

- Menos de 1 año
- 1–5 años
- 6–10 años
- Más de 10 años

Sección II. Coordinación con otras oficinas o despachos

El propósito de esta sección es recopilar información sobre la coordinación que realizan las distintas oficinas y despachos al orientar a las personas usuarias hacia la oficina o despacho correcto según el trámite que requieren. La información será utilizada únicamente con fines de investigación institucional y se mantendrá confidencial.

4. ¿Con qué frecuencia coordina con otras oficinas o despachos judiciales para la orientación de personas usuarias?

- Al menos una vez al día
- Al menos una vez a la semana
- Al menos una vez al mes
- Ocasionalmente (casi nunca)
- Nunca (pase a la pregunta 11)

5. Describa brevemente los pasos que realiza para la coordinación con otras oficinas o despachos judiciales cuando debe reorientar a una persona usuaria.
(Respuesta abierta)

6. ¿Cuáles son los medios más utilizados para dicha coordinación?

- Correo electrónico institucional
- Llamadas telefónicas
- Microsoft Teams
- WhatsApp
- Otros: _____

7. ¿Ha enfrentado dificultades para coordinar con otras oficinas o despachos judiciales?

- Sí
- No (pase a la pregunta 9)

8. **En caso afirmativo, ¿cuáles han sido las principales dificultades?** (*Respuesta múltiple*)

- Falta de estandarización de los canales para la comunicación entre instancias.
- Tiempos de respuesta prolongados por parte de otras instancias.
- Desconocimiento de los procedimientos o competencias de otras instancias.
- Ausencia de protocolos claros para coordinar acciones.
- Dificultades tecnológicas (sistemas incompatibles, fallas de conexión, etc.).
- Rotación frecuente de personal que afecta la continuidad de la coordinación.
- Sobrecarga de trabajo que limita el tiempo disponible para coordinar.
- Falta de voluntad o disposición para colaborar entre instancias.
- Lenguaje técnico o institucional poco claro en las comunicaciones.
- Otro (especifique): _____

9. **¿Considera necesario contar con una guía formal para estos casos?**

- Sí
- No (pase a pregunta 12)

10. **¿Además de la coordinación para orientar a personas usuarias que no saben a cuál oficina acudir, ¿en qué situaciones necesita coordinar con otras oficinas o despachos judiciales?** (*Respuesta abierta*)

11. **¿Desea agregar alguna recomendación adicional para el desarrollo de la guía de coordinación entre oficinas y/o despachos para la orientación de personas usuarias?** (*Respuesta abierta*)

Sección III. Escalamiento de casos

El propósito de esta sección es recopilar información sobre la forma y los criterios que se toman actualmente para escalar casos a las jefaturas. La información será utilizada únicamente con fines de investigación institucional y se mantendrá confidencial.

12. **¿Ha tenido que escalar casos a jefaturas como parte de sus funciones?**

- Sí
- No (pase a la pregunta 17)

13. **¿Qué pasos sigue normalmente cuando decide escalar un caso a la jefatura?**

14. ¿Qué criterios utiliza para determinar si un caso debe ser escalado?

- Cuando la persona usuaria lo solicite expresamente.
- Cuando la consulta de la persona usuaria sea muy técnica y la experiencia de la persona servidora le indique que es mejor elevar el caso a la jefatura.
- Cuando no se obtiene respuesta por ningún medio por parte de un compañero o compañera en teletrabajo y la persona usuaria no acepta las opciones presentadas para atenderla.
- Si la persona usuaria insiste en ser atendida en el momento y de forma presencial.
- Problemas de salud de la persona usuaria, sea porque lo manifiesta o porque tiene alguna reacción evidente (como descompensación, desmayos, vómitos, convulsiones, crisis de ansiedad, etc.).
- Personas con discapacidad cognitiva diagnosticada o se tenga alguna sospecha de ello, que dificulten y prolonguen el proceso de atención primaria.
- Reacciones violentas como gritos, amenazas, agresiones físicas, golpes al mobiliario y otros de índole similar. Esto puede darse contra la integridad de la misma persona, del personal judicial o de otras personas usuarias.
- Inconformidad con el servicio que se está brindando en la primera línea de atención, que requiera una tercera persona para aclarar las actuaciones en el momento.
- Otro: _____

15. ¿Qué medio de comunicación utiliza con la jefatura?

- Verbal de forma presencial
- Correo electrónico institucional
- Llamadas telefónicas
- Microsoft Teams
- WhatsApp
- Otro: _____

16. ¿Qué dificultades ha enfrentado al escalar casos? (Por ejemplo, dificultad para contactar a la jefatura). (Respuesta múltiple)

- La jefatura no se encuentra disponible en el momento.
- Falta o demora de respuesta por parte de la jefatura.
- Rechazo o resistencia a recibir el caso por parte de la jefatura.
- Dificultad para justificar la necesidad de escalar el caso.
- Desacuerdo en los canales o procedimientos para escalar casos.
- No se han enfrentado dificultades al escalar casos.
- Otro: _____

17. ¿Considera necesario contar con una guía formal para el escalamiento de casos a las jefaturas?

- Sí
- No (termina la entrevista)

18. ¿Desea agregar alguna sugerencia final para el desarrollo de la guía de escalamiento?



Tipo de Documento: Guía

Tema: Guía de escalamiento de casos hacia las jefaturas

Dirección:
Erick Alfaro Romero

Autor:
Ronny Josué Segura Guevara

Diseño Gráfico:
Ginger Chinchilla Aguilar