



# INFORME

Efectividad práctica de la lista del personal capacitado en LESCO para brindar atención a personas usuarias con discapacidad auditiva

2024



# TABLA DE CONTENIDOS

● Presentación	03
● Marco normativo	04
● Antecedentes	07
● Metodología	10
● Hallazgos	12
● Ubicación del personal capacitado	13
● Conocimiento del protocolo para facilitar la comunicación en LESCO	14
● Año en el que recibió la última actualización y nivel percibido en LESCO	15
● Preparación para brindar atención básica e inmediata en LESCO	16
● Solicitudes de colaboración para comunicarse en LESCO con una persona usuaria con discapacidad auditiva	19
● Horario en el cual labora y acceso a la plataforma Microsoft Teams	21
● Opiniones en torno a la mejor de la atención de personas usuarias con discapacidad auditiva	22
● Conclusiones	26
● Oportunidades de mejora	29

# PRESENTACIÓN

En vista de los lineamientos establecidos dentro del “Protocolo para facilitar la comunicación en LESCO, en diligencias menores, básicas e inmediatas, que son requeridas por las personas usuarias en situación discapacidad auditiva con la colaboración del personal judicial capacitado por la institución”, la Contraloría de Servicios del Poder Judicial llevó a cabo una consulta dirigida a todo el personal servidor judicial capacitado en Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO) en aras de cumplir con las siguientes responsabilidades:

- *Las Contralorías de Servicios y las Administraciones Regionales procurarán mantener siempre a mano y actualizada la lista de las personas capacitadas en la institución para brindar una atención inmediata y de orientación a las personas usuarias.*
- *Informar a las oficinas y despachos judiciales sobre las personas que en sus respectivos circuitos judiciales se encuentran capacitadas para brindar una orientación oportuna a las personas usuarias con discapacidad auditiva.*
- *Considerar la realización de un rol en conjunto con las jefaturas de los despachos en donde haya personas capacitadas en LESCO; de tal manera que si en un circuito judicial determinado, se cuenta con más de una persona judicial capacitada en LESCO, brinden en igualdad de condiciones la colaboración, de manera que no se recargue en una única persona; por el contrario que todas y todos participen alternándose.*

La consulta se efectuó con base en la lista oficial que integra al personal capacitado en dicha lengua hasta agosto de 2023. Las preguntas se orientaron en determinar si los servidores judiciales conocen los alcances del protocolo supracitado, así como también, identificar la propia percepción que existe dentro personal servidor judicial en torno a su conocimiento y habilidad para comunicarse en LESCO en situaciones en las que se les solicite brindar atención básica e inmediata a personas usuarias con discapacidad auditiva.

El proceso recopilación de datos se extendió desde el martes 30 de enero de 2024 al jueves 15 de febrero del mismo año. Para llevar a cabo esta labor, se diseñó la encuesta electrónica utilizando la plataforma Survey Monkey, la cual fue distribuida entre la población servidora judicial capacitada mediante un enlace a través de sus respectivos correos electrónicos y mensajes privados por Microsoft Teams.

# MARCO NORMATIVO



# MARCO NORMATIVO

Los esfuerzos que se han realizado desde el Poder Judicial para el acceso a la justicia de las diferentes poblaciones que integran la sociedad costarricense, en específico, con población sorda; responden a los compromisos país e institucionales que se han asumido para el reconocimiento y ejercicio pleno de los derechos humanos de estas poblaciones. La normativa relacionada vigente se presenta a continuación:

Rango de normativa	Normativa
<b>Internacional</b>	Convención sobre los Derechos de las personas con discapacidad y su protocolo facultativo, ratificada por la Asamblea Legislativa de Costa Rica, mediante la promulgación de la Ley No. 8661.
	Convención Interamericana para la eliminación de todas las formas de discriminación contra las personas con discapacidad, ratificada mediante Ley No. 7948-1999.
	Cien Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad, Circular No. 173-2019.
<b>Nacional</b>	Constitución Política de Costa Rica (1949).
	Ley No. 6227. Ley General de Administración Pública (en específico en lo correspondiente a los principios del servicio público, artículo 4).
	Ley No. 7600. Ley de Igualdad de Oportunidades para las personas con discapacidad y su reglamento (Decreto Ejecutivo No. 26831).
	Ley No. 9049. Ley de Reconocimiento de Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO) como lengua materna.
	Ley No. 9714. Adición del Capítulo VIII, Acceso a la Justicia, al Título 11 de la Ley No. 7600, Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. "(Artículo 61- Comunicación. Las personas con discapacidad auditiva tendrán derecho a contar con una persona intérprete de lengua de señas (LESCO), o bien, con mecanismos alternativos de comunicación...)".

# MARCO NORMATIVO

Rango de normativa	Normativa
<b>Institucional</b>	Política de Igualdad para las personas con discapacidad en el Poder Judicial, aprobada en sesión No. 14-08 de la Corte Plena, celebrada el cinco de mayo del dos mil ocho. Artículo XXIII.
	Estatuto de la justicia y derechos de las personas usuarias del Sistema Judicial.
	Protocolo para la acreditación de la idoneidad de intérpretes judiciales de LESCO.
	Protocolo para facilitar la comunicación en LESCO, en diligencias menores, básicas e inmediatas, que son requeridas por las personas usuarias en situación de discapacidad auditiva, con la colaboración del personal judicial capacitado por la institución.
	Controles Mínimos Aplicables a las oficinas y despachos del Poder Judicial, asociadas a garantizar razonablemente el acceso a la justicia de personas con Discapacidad (Circular No. 269-2023).



# ANTECEDENTES



# ANTECEDENTES

Además de la base normativa que sustenta el interés de la Contraloría de Servicios de dirigir esta consulta a personal servidor judicial, cabe mencionar que esta instancia, dentro de la dinámica regular de sus labores, ha identificado oportunidades de mejora relacionadas con el acceso a la justicia de personas usuarias con discapacidad auditiva cuando se apersonan ante una oficina o despacho judicial.

Como ejemplo de este tipo de situaciones, se ha conocido la experiencia de una persona usuaria con discapacidad auditiva que ha solicitado atención orientativa en LESCO en diferentes instancias ubicadas dentro del I y II Circuito Judicial de San José, así como en el Circuito Judicial de Cartago, pero esta no ha sido de su satisfacción. Como resultado de esto, el lunes 30 de enero de 2024, al ser las 13:00 horas, la persona usuaria en cuestión se presentó en la entrada del edificio de los Tribunales del II Circuito Judicial de San José (Goicoechea) a realizar una protesta junto con un grupo de personas sordas.

Los motivos de la protesta se relacionaron con la necesidad de garantizar la igualdad de derechos de las personas sordas en el sistema judicial costarricense, especialmente manifestando su molestia por lo que considera una falta de personal servidor judicial con conocimientos adecuados para comunicarse en LESCO, limitaciones presupuestarias a nivel estatal que afectan la atención de personas sordas ante instituciones públicas, disconformidad con personas peritas auxiliares de justicia que se nombran para diligencias judiciales, entre otras razones.

Según la experiencia de dicha persona usuaria, a su condición de discapacidad también se suma a que no sabe leer ni escribir textos largos, del mismo modo que no cuenta con la ayuda de familiares ni conocidos de confianza que le colaboren en la comunicación cuando se apersonan ante una oficina o despacho judicial que lo requiera.



# ANTECEDENTES

De igual manera, dentro de otras situaciones que han sido del conocimiento de la Contraloría de Servicios, se encuentra que a nivel de los circuitos judiciales no existe claridad en el proceder para ubicar a personal que pueda colaborar con la comunicación en LESCO. Si bien existe una lista de personas servidoras que han sido capacitadas para colaborar en atención orientativa en diligencias menores, dicha lista aparenta no ser un medio idóneo para lograr el contacto inmediato y así brindarle atención expedita a una persona usuaria.

Como ejemplo ilustrativo, se destaca que el lunes 22 de enero de 2024, al ser las 16:25 horas, se recibe una llamada en la oficina central de la Contraloría de Servicios por parte de la Inspección Judicial solicitando colaboración en ubicar la lista de personal capacitado afín de encontrar a una persona servidora que colaborara en prestar atención a una persona usuaria. En este contexto, se consulta la lista realizando los máximos esfuerzos en contactar a las personas servidoras judiciales del circuito que la conforman, pero, no se consigue dar con nadie que pudiese brindar la atención por diversas razones (declinaron colaborar alegando no estar capacitados lo suficiente; no se ubicaron ya que justo habían terminado su jornada laboral; no contestaron las llamadas realizadas por Teams; entre otras). Finalmente, luego de más de 20 minutos de espera, la persona usuaria decide abandonar la oficina judicial esperando volver el día siguiente con la expectativa de que le atiendan.

Tanto la experiencia relatada de la persona usuaria, así como la situación en la que de forma infructuosa se trató de ubicar a personal capacitado en LESCO, hace denotar a la Contraloría de Servicios que pueden existir brechas en la atención que se le ofrece a personas usuarias con discapacidad auditiva cuando acuden a las instancias del Poder Judicial. Siendo así, con el interés de identificar mejoras en el servicio, se desarrolla el presente informe dirigido puntualmente a conocer la percepción que tiene el personal servidor judicial capacitado en LESCO sobre el servicio orientativo e inmediato que pueden prestar a personas usuarias.



# METODOLOGÍA



# METODOLOGÍA

La consulta a personal servidor judicial se desarrolló por medio de una encuesta de forma electrónica, a través de un formulario creado en la plataforma Survey Monkey. El periodo de recopilación de datos fue de 13 días hábiles, dando inicio el 30 de enero de 2024 y culminando jueves 15 de febrero del mismo año.

El formulario electrónico se distribuyó a todas las personas servidoras judiciales que integraban la lista más reciente de personal capacitado en LESCO, la cual se encontraba actualizada hasta agosto 2023. Los medios por los cuales se distribuyó el formulario fueron:

- **Correo electrónico institucional o personal consignado en la lista:** Se realizó un primer envío el 30 de enero y un recordatorio el 6 de febrero, ambos desde la cuenta oficial de la Contraloría de Servicios del Poder Judicial ([contraloriapj@poder-judicial.go.cr](mailto:contraloriapj@poder-judicial.go.cr)).
- **Microsoft Teams:** Entre el 8 y 9 de febrero se les remitió un recordatorio por medio de mensaje privado a todas las personas servidoras judiciales que hasta ese momento no habían completado la encuesta.

El formulario en cuestión estuvo conformado por doce preguntas relativas a:

## El formulario en cuestión estuvo conformado por doce preguntas relativas a:

- Ubicación de la persona servidora judicial
- Conocimiento del protocolo relativo a la atención básica e inmediata de personas usuarias en condición de discapacidad auditiva.
- Año en el que recibió la capacitación y el nivel de LESCO.
- Percepción en la capacidad para emplear la LESCO para comunicarse con personas usuarias con condición de discapacidad auditiva.
- Ocasiones en las cuales le hayan solicitado colaboración para comunicarse en LESCO.
- Habilitación de la plataforma Microsoft Teams para contacto inmediato.
- Horario laboral con el que cuenta.
- Opiniones relativas a la mejora en el servicio.

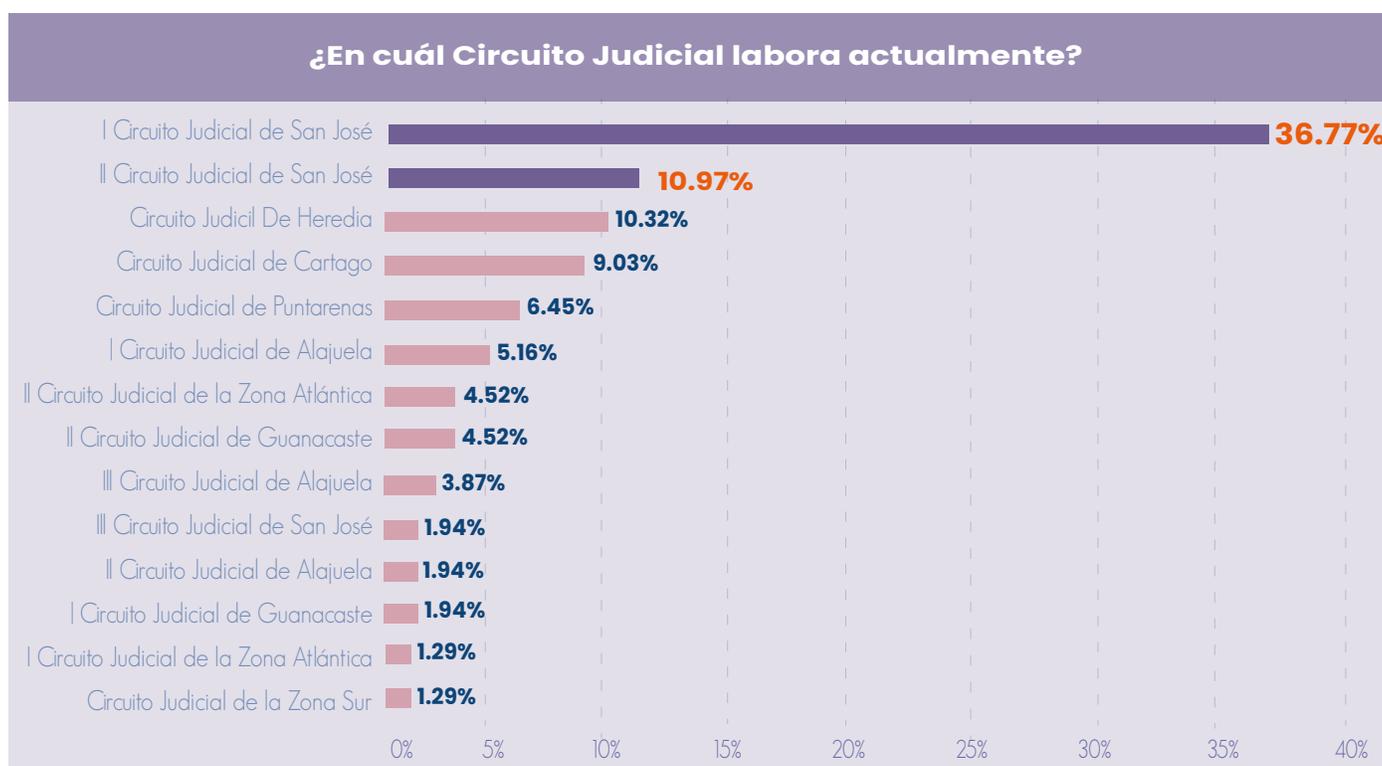
Finalmente, cabe mencionar que, de la consulta efectuada, luego de los recordatorios hechos al personal judicial por los diferentes medios, se obtuvieron 155 respuestas, representando esto un 68.28% del total de personas servidoras judiciales que conforman la lista (227). Esta proporción es considerada una muestra representativa del grupo de interés con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, lo que proporciona una sólida base para las conclusiones que se deriven del presente informe.

# HALLAZGOS



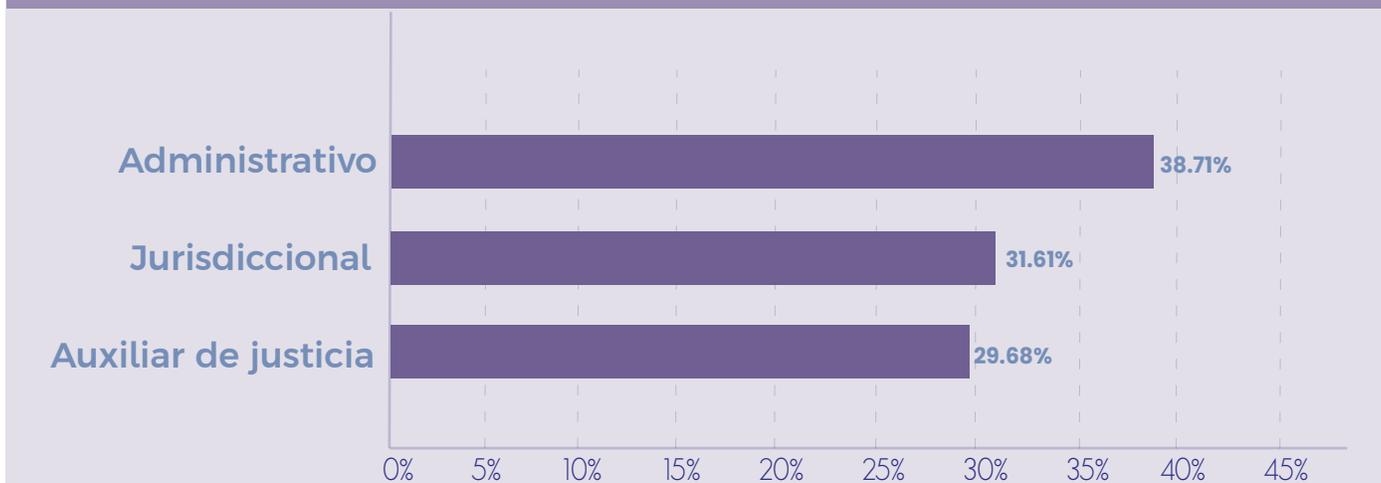
# UBICACIÓN DEL PERSONAL CAPACITADO

La encuesta fue completada por 155 personas servidoras judiciales que, según lo consignado dentro de las respuestas recopiladas, se identificó que en su gran mayoría laboran dentro del I Circuito Judicial de San José (36.77%), seguido en menor medida por el II Circuito Judicial de San José (10.97%), Circuito Judicial de Heredia (10.32%) y el Circuito Judicial de Cartago (9.03%). Estos resultados dejan en evidencia que el personal capacitado en LESCO se encuentra principalmente ubicado dentro de la Gran Área Metropolitana (GAM).



Por otra parte, a partir de las respuestas brindadas por las personas servidoras judiciales en torno cuál oficina o despacho laboran, se halla que el personal labora principalmente en instancias del ámbito administrativo (38.71%), seguidamente de cerca por el ámbito jurisdiccional (31.61%) y el auxiliar de justicia (29.68%).

### Ámbito jurisdiccional al que pertenece el personal capacitado en LESCO

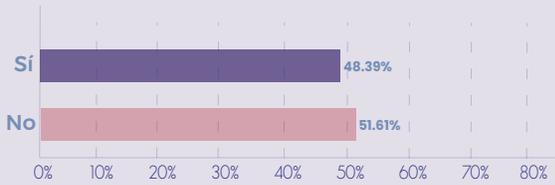


## CONOCIMIENTO DEL PROTOCOLO PARA FACILITAR LA COMUNICACIÓN EN LESCO

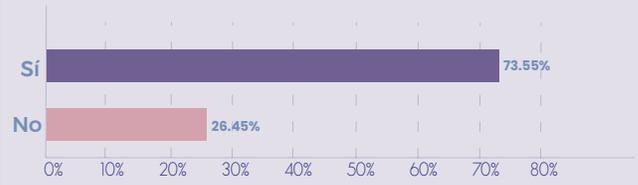
En virtud de la Circular No. 70-2023, que fue publicada en el boletín judicial 68 del 20 de abril de 2023, en la cual se informaba de la aprobación del *Protocolo para facilitar la comunicación en LESCO, en diligencias menores, básicas e inmediatas, que son requeridas por las personas usuarias en situación de discapacidad auditiva, con la colaboración del personal judicial capacitado por la institución*; se efectuó la consulta al personal sobre si tenían conocimiento de este y sus alcances debido a que representa el lineamiento fundamental para que las personas servidoras judiciales brinden colaboración básica e inmediata a personas usuarias con condición de discapacidad auditiva para diligencias menores.

Los resultados evidenciaron que, del total de 155 respuestas, solo 75 personas servidoras mencionaron que sí lo conocían (48.39%), en contraposición con 80 que respondieron de forma negativa a la pregunta (51.61%). Paralelamente, se consultó si tenían conocimiento de que se encontraban registrados en lista de personal capacitado y que sirve de referencia para ubicar a una persona servidora judicial en caso de requerirse comunicación en LESCO con una persona usuaria. En relación con esto, los resultados muestran que 114 personas (equivalente a un 73.55% del total) indicaron que sí lo sabían, mientras que 41 personas (26.45%) señalaron que no tenían conocimiento de estar registrado en dicha lista.

**¿Conoce el protocolo para facilitar la comunicación en LESCO para diligencias menores, básicas e inmediatas?**



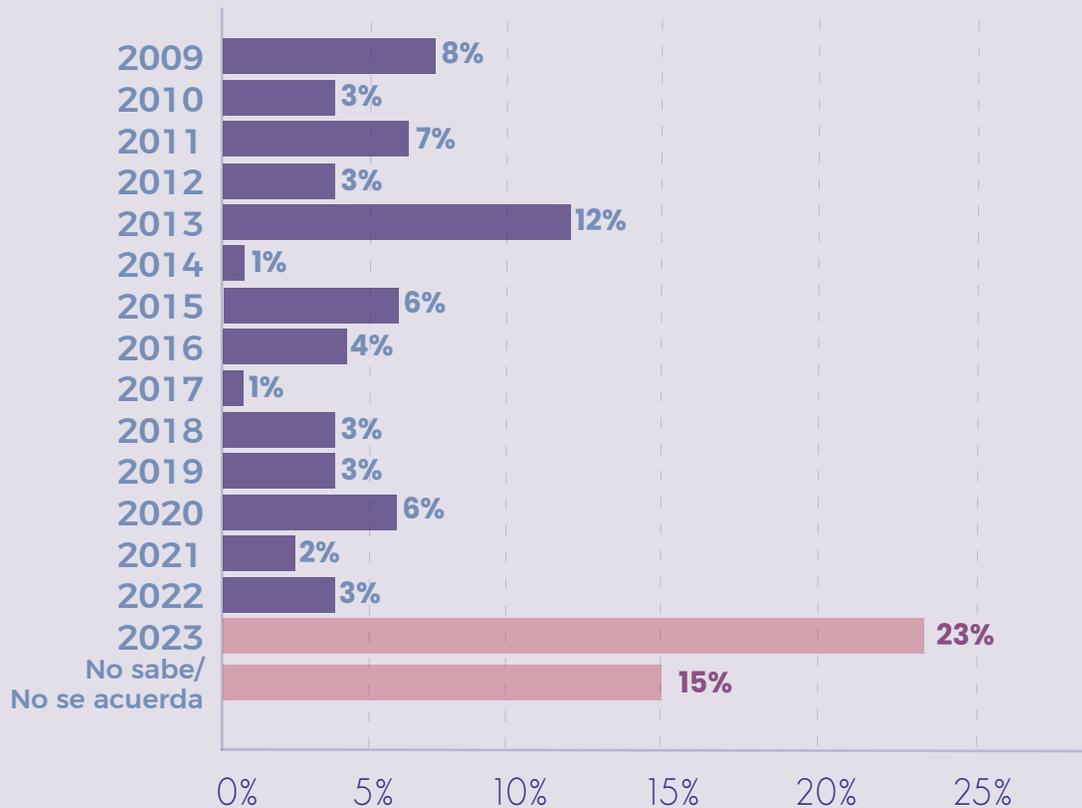
**¿Sabía usted que actualmente se encuentra registrado (a) dentro de la lista de personal capacitado en LESCO?**



## AÑO EN EL QUE RECIBIÓ LA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN Y NIVEL PERCIBIDO EN LESCO

Se consultó el año en el cual la persona servidora judicial recibió su última actualización en LESCO, lo cual reflejó, de manera agrupada, que un 40% de los encuestados seleccionó entre el 2009 y el 2015, un 21% entre el 2016 y el 2022, un 23% para el año 2023 y; finalmente, es de destacar que un 15% señaló que no sabían o recordaban tal información

**¿En que año recibió su última actualización en LESCO por parte de la Dirección de Gestión Humana?**



De forma complementaria, la encuesta incluyó una pregunta relativa al nivel que se considera que tiene en LESCO cada persona. Al respecto, los resultados evidencian que una notable mayoría valora tener un nivel de LESCO IV (58.06%), seguido de LESCO VI (15.48%) y, en contraposición a estos, los niveles restantes (I, II, III y V) muestran porcentajes menores al 4% en cada uno de los casos. De igual modo, sobresale de la información captada que el 13.55% señaló que no sabe cuál es el nivel en LESCO que posee.

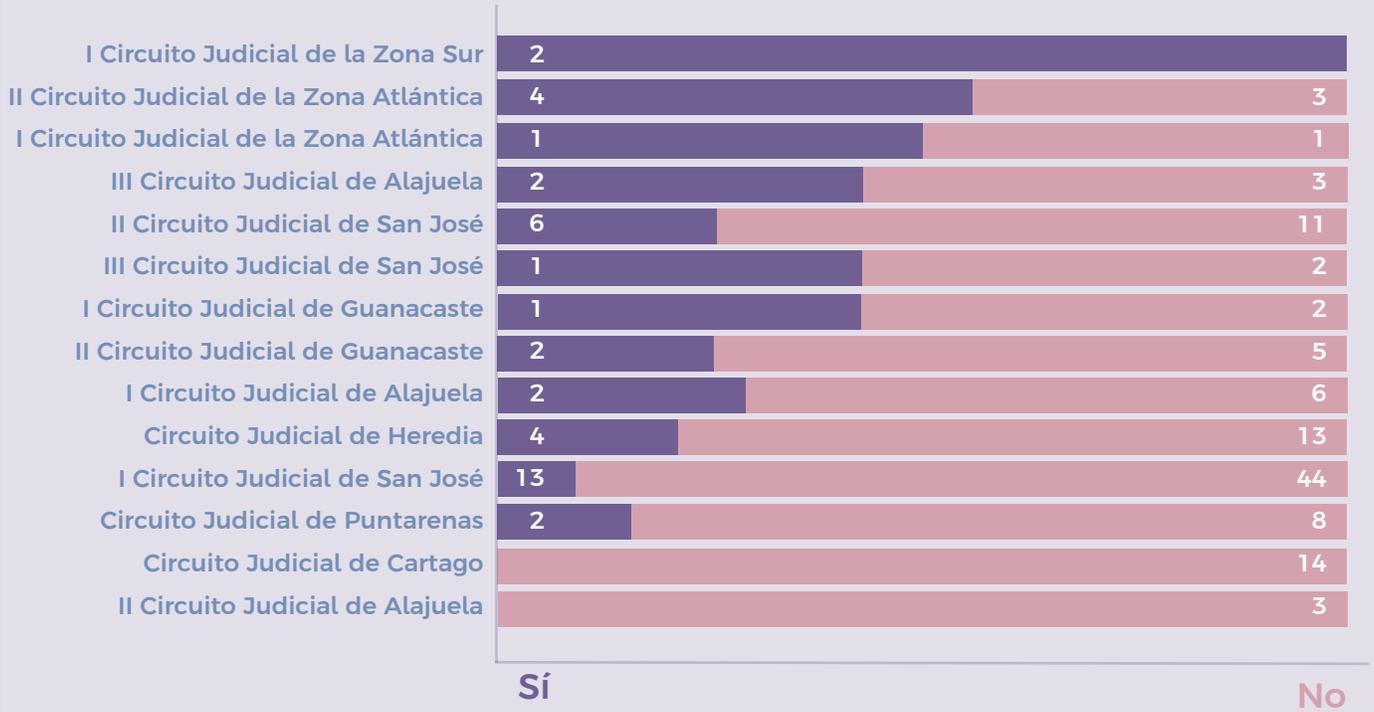


## PREPARACIÓN PARA BRINDAR ATENCIÓN BÁSICA E INMEDIATA EN LESCO

De total de respuestas obtenidas, se obtuvo que prácticamente 7 de cada 10 personas servidoras judiciales que se han capacitado en LESCO consignaron que no se sienten preparados para brindar atención en LESCO a personas usuarias en condición de discapacidad auditiva. Estos datos vistos a nivel de circuitos judiciales y de forma absoluta (especificando la cantidad de personas que contestaron) refleja que en prácticamente todos los casos existe más personas servidoras judiciales capacitadas que no se sienten preparadas que aquellas que sí, siendo las únicas excepciones a esto el I Circuito Judicial de la Zona Sur y el II Circuito Judicial de Zona Atlántica.

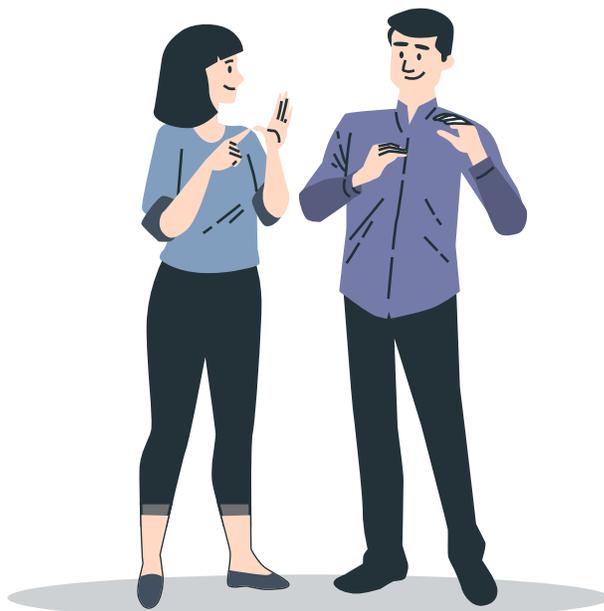


**¿Considera usted que se encuentra preparado (a) para brindar atención básica e inmediata en LESCO a personas usuarias?**

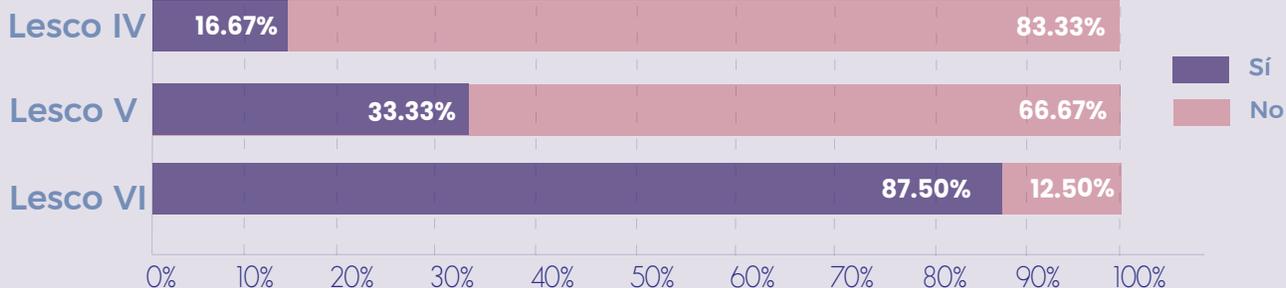


Por otra parte, si estos datos se filtran a partir de los tres niveles más altos de capacitación, siendo estos LESCO IV, V y VI; se muestran algunas diferencias marcadas, por ejemplo; 87.50% las personas que perciben tener un nivel de LESCO VI indicaron que sí se sienten preparados para atender una persona usuaria en dicha lengua.

Comparativamente, el anterior porcentaje baja de manera notable si se tratan de personas servidoras judiciales que perciben tener un nivel de LESCO V, ya que en ese caso solo 33.33% respondieron que contaban con la preparación para hacerlo, mientras que; para aquellas personas servidoras con LESCO IV dicho valor se reduce hasta un 16.67%.



### ¿Considera usted que se encuentra preparado (a) para brindar atención básica e inmediata en LESCO a personas usuarias?



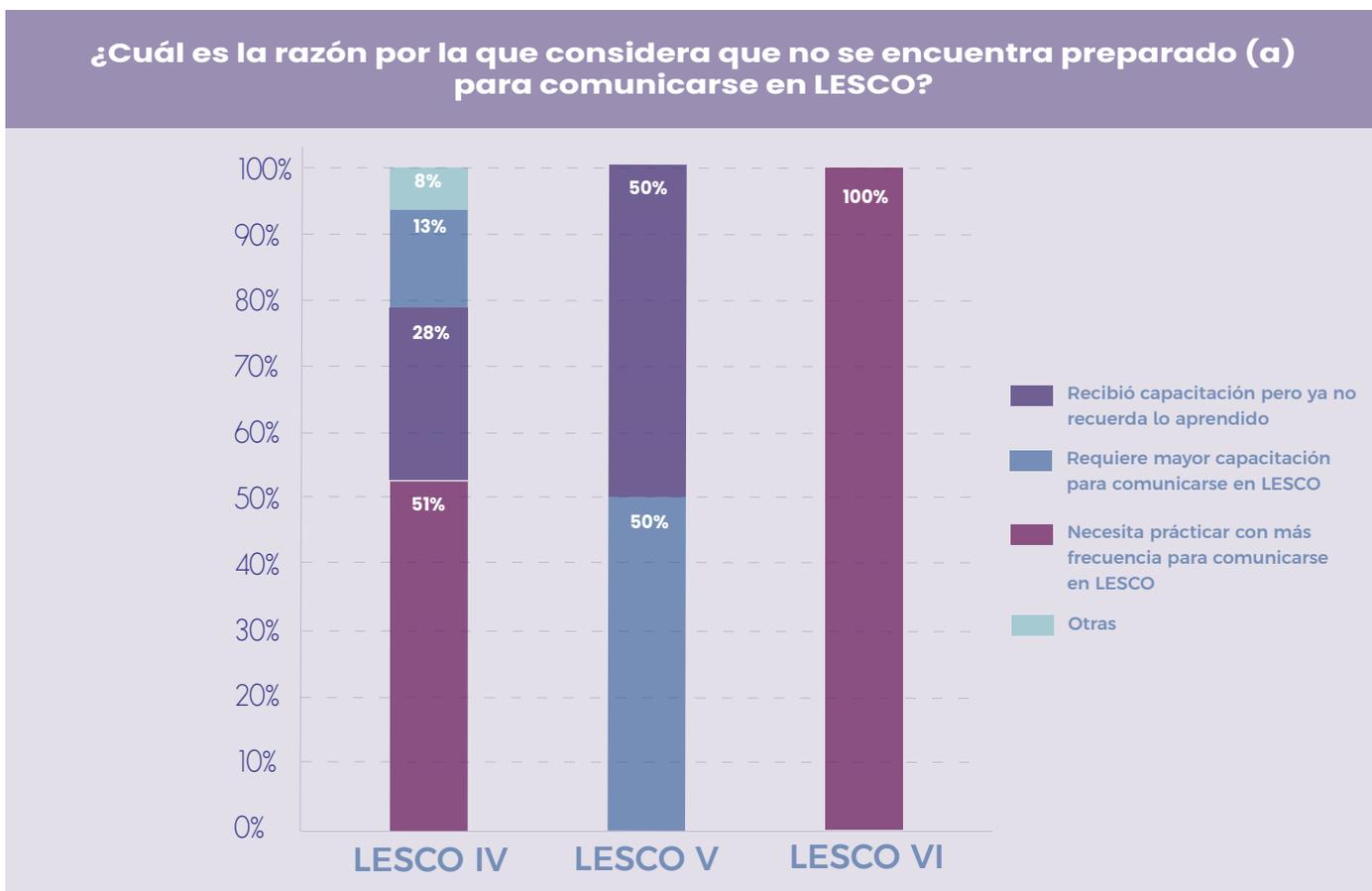
A las 115 personas servidoras judiciales (equivalentes un 74.19% del total encuestado) que mencionaron no sentirse preparadas se les preguntó el motivo de dicha percepción, lo cual reflejó que en su mayoría la razón principal fue "Necesita practicar con más frecuencia para comunicarse en LESCO" con 45%, en segundo lugar; "Requiere mayor capacitación para comunicarse en LESCO" con 30%, en tercer lugar; "Recibió capacitación pero ya no recuerda lo aprendido" con 17% y, finalmente; se encuentran diferentes razones varias que se clasificaron con bajo "Otras" y que en total sumaron 8%.

Entre las otras razones mencionadas por las personas servidoras encuestadas, se tiene motivos relativos a la experiencia de aprendizaje, misma que detallan que no les resultó efectiva por la metodología empleada en los cursos, o bien, consideran que lo que aprendieron fue insuficiente para brindar atención en LESCO. De igual modo, se señalaba como parte de las razones el experimentar algún tipo de afectaciones en la salud que les impide la movilidad en brazos y manos, lo cual afectaría la comunicación en lengua de señas.

### ¿Cuál es la razón por la que considera que no se encuentra preparado (a) para comunicarse en LESCO?



Esta información filtrada a solo aquellas personas que respondieron contar con los niveles más altos de LESCO, deja entrever que las razones para no considerarse preparadas para brindar atención suelen diferir. Por ejemplo, en el caso del personal que mencionó tener LESCO IV, se tiene que marcaron que necesitaban principalmente mayor capacitación, a lo cual también se suma el requerir mayor práctica en segundo lugar. Para el caso del grupo de personas con LESCO V, la mitad de estos mencionó que requieren mayor capacitación, mientras que, la otra mitad acepta que recibió capacitación, pero ya no recuerda lo aprendido. Finalmente, en lo que respecta a las personas que seleccionaron tener LESCO VI, en su totalidad indicaron que lo que requieren es practicar con más frecuencia la comunicación.

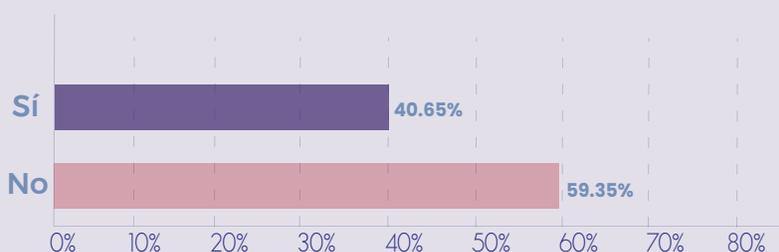


## SOLICITUDES DE COLABORACIÓN PARA COMUNICARSE EN LESCO CON UNA PERSONA USUARIA CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

Como parte de las consultas efectuadas, resultó de interés conocer si en algún momento a las personas servidoras judiciales capacitadas se les había solicitado colaborar en la atención de una persona con discapacidad auditiva y cuál había sido su respuesta ante tal situación. Siendo así, se evidenció que a un 59.35% (92 personas) del total no se les había contactado para tal fin, mientras que para el restante 40.65% (63 personas) la respuesta fue afirmativa.

Esta información comparada a la luz de las respuestas en las que el personal indicó sentirse preparado o no para brindar atención en LESCO, denota que en el 57.14% de las ocasiones se ha contactado a personas servidoras judiciales que han recibido capacitación pero que considera no estar capacitada lo suficiente. En contraposición, se muestra que existe un 14.13% del personal que se considera preparado para brindar la atención, pero consignó nunca haber sido contactado para ello.

### ¿Desde una oficina o despacho le han contactado para que colabore para una persona usuaria con discapacidad auditiva?

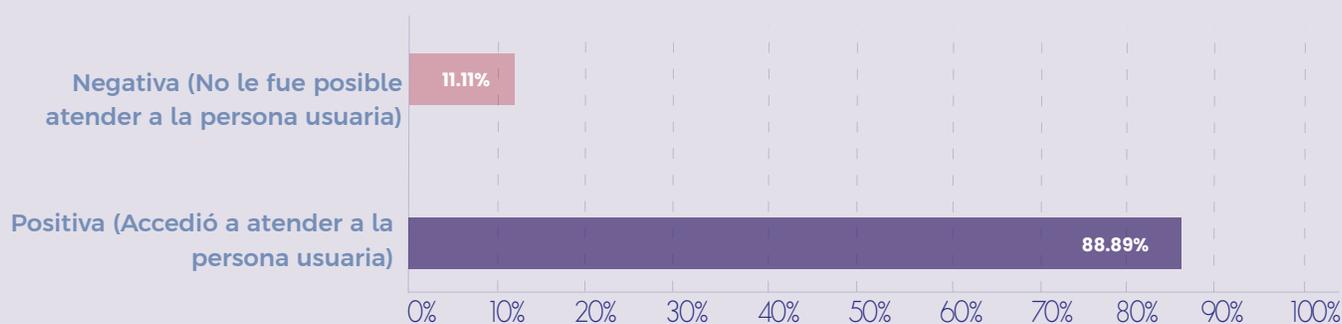


### ¿Considera que se siente preparado (a) para brindar atención básica e inmediata en LESCO?



Del total general que indicó que en algún momento les han solicitado colaboración (63 personas), se tiene que en 56 de esas ocasiones (equivalente a un 88.89% de estas) a la persona servidora judicial le fue posible brindar la atención, mientras que en los restantes 7 casos (11.11%) se respondió que no fue posible atender a la persona usuaria.

### En las ocasiones en las que les han solicitado su colaboración ¿Cuál ha sido su respuesta?



A las 56 personas servidoras judiciales que consignaron que sí han brindado atención a personas usuarias con discapacidad, se les consultó si estas cuentan, en conjunto con sus respectivas jefaturas de oficina o despacho, con un registro de las colaboraciones que han brindado en aras de cumplir con las disposiciones que establece el protocolo. Al respecto, se tiene que en 46 de las respuestas (equivalente a 82.14%) se indicó que no cuenta con ningún registro de estas colaboraciones y solo en las restantes 10 respuestas (17.86%) se afirmó que sí lo tenían.

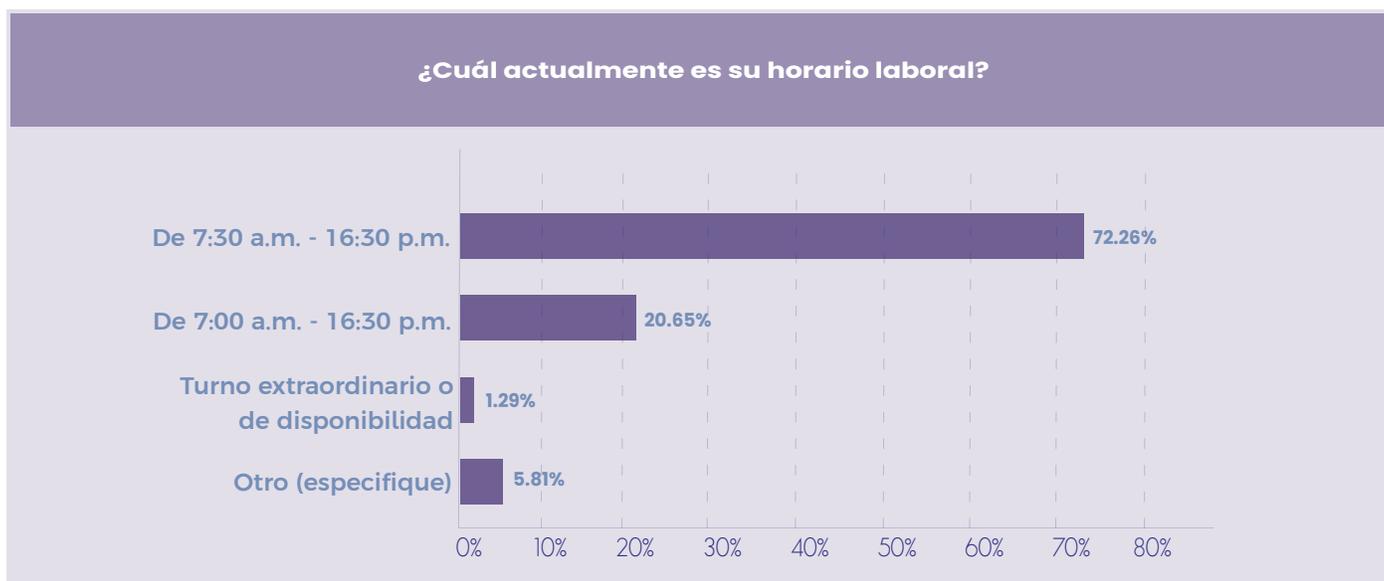
Por otra parte, en las 7 ocasiones en las cuales el personal servidor judicial respondió de manera negativa a brindar colaboración, se consignó como motivos para esto la falta de preparación en cuanto a conocimiento en LESCO, o bien, que la solicitud se le comunicó cerca de finalizar el horario laboral o habiendo este ya concluido.

## HORARIO EN EL CUAL LABORA Y HABILITACIÓN DE LA PLATAFORMA MICROSOFT TEAMS

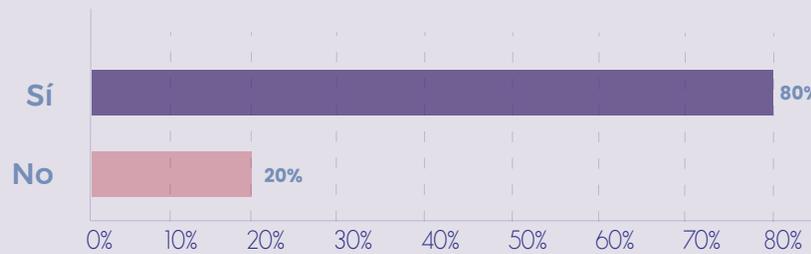
Al total del personal servidor judicial encuestado se le consultó por el horario laboral que actualmente cumple y si cuenta con acceso a Microsoft Teams para la realización de videollamadas. Estas consultas se efectuaron contemplando la necesidad de que se establezca un rol de atención que pueda cubrir horas fuera de primera y segunda audiencia, al mismo tiempo que, se dilucide la posibilidad de ser contactado por la plataforma de uso institucional, e inclusive, prestar el servicio a través de esta.

Los resultados evidencian que el 72.26% el personal servidor judicial labora bajo el horario ordinario (de 7:30 a.m hasta las 16:30 p.m), lo cual es coincidente con que la mayoría del personal capacitado en LESCO se encuentre laborando en oficinas o despachos de los circuitos judiciales centrales de la GAM.

Asimismo, en lo que corresponde al acceso de Microsoft Teams, 124 personas servidoras (equivalente al 80% del total encuestado) mencionó que contaba con la plataforma habilitada, mientras que, las 31 respuestas restantes (20%) mencionaron que no tenían acceso.



### ¿Cuenta con acceso a la plataforma Microsoft Teams para realizar videollamada?



## OPINIONES EN TORNO A LA MEJORA DE LA ATENCIÓN DE PERSONAS USUARIAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA

Como pregunta de cierre a la encuesta, se consultó a todas las personas servidoras judiciales si deseaban brindar algún comentario acerca de mejoras para la atención básica e inmediata en LESCO de personas usuarias con discapacidad auditiva. De las 155 respuestas que en total se obtuvo, en 109 ocasiones (70.32%) las personas servidoras judiciales que completaron la encuestas dejaron sus opiniones.

La mayoría de los comentarios brindados presentan algún tipo de coincidencia en lo expuesto, por lo que para efectos de evidenciar de manera general las percepciones recopiladas, a continuación, se presenta una tabla que clasifica las opiniones según tema y muestra solamente aquellas principales que vayan en línea a la temática referida. Cabe mencionar que los comentarios que se plasmen en dicha tabla fueron extraídos de manera literal de las respuestas y que solamente experimentaron cambios en algunos casos para anonimizar datos que podrían haber dejado en evidencia la identidad de la persona servidora judicial que colaboró respondiendo la encuesta.

**Tabla 1. Principales opiniones sobre la mejora en la atención en LESCO clasificadas según tema**

Tema de mejora	Comentarios de personas servidoras
<b>Capacitación y práctica constante en LESCO</b>	<p>“Que se mantenga constante la capacitación para las personas que forman parte de la lista porque la falta de práctica y espacios efectivos dentro de la jornada laboral llevan al olvido de cualquier otro idioma incluido el LESCO”.</p>
	<p>“La capacitación del idioma LESCO debe ser constante y para las personas que laboran en atención al público”.</p>
	<p>“Debe darse seguimiento a la capacitación en LESCO para contar con las habilidades adecuadas para la atención de usuarios. Hace falta capacitación en LESCO sobre términos jurídicos”.</p>
	<p>“Sería conveniente que exista un tipo de grupo, aunque sea quincenal que permita un espacio para practicar con una persona capacitadora, y poder interactuar, la falta de práctica hace que no sea sencillo colaborar actualmente, la última vez que supe de una actualización en mi caso fue en 2018”.</p>
	<p>“Es importante mantener los cursos de refrescamiento ya que los que no tenemos personas sordas en nuestro entorno no lo practicamos regularmente, y la tratarse de una lengua gestual visual y en constante modificación tener estos espacios garantiza brindar una atención primaria satisfactoria para los usuarios de la comunidad sorda”.</p>
	<p>“Que a las nuevas personas que sean capacitadas, verdaderamente les brinden un acompañamiento posterior. En su oportunidad el lenguaje enseñado fue básico, ni siquiera capaz de poder otorgar una guía adecuada en trámites judiciales”.</p>
	<p>“Considero de suma importancia realizar actualizaciones. A mí la capacitación me pareció excelente y enriquecedora, sin embargo, nunca más recibí seguimiento, lamentablemente a la falta de práctica, las cosas se van olvidando. Yo recibí los 4 niveles, no obstante, ahorita considero que puedo estar como en nivel 1”.</p>
	<p>“Se tiene toda la disposición para ayudar a la población sorda en cuanto a orientarlos y ayudarlos con los servicios que brinda la institución, no obstante, por más niveles de lesco que se obtengan sin una práctica constante, es difícil retener todo el aprendizaje, a esto se le suma que la atención es esporádica por lo que considero que estas capacitaciones se deben limitar a personal en puestos claves y mantener una constante práctica para poder brindar el servicio de manera adecuada”.</p>
	<p>“Me falta practicar y las personas sordas que vienen a los despachos judiciales, la mayoría pretenden que la comunicación sea muy fluida y como no lo es, se molestan y prefieren pedir un intérprete”</p>
<p>“En caso de capacitaciones, aprovechando la plataforma teams por temas de horarios y desplazamiento creo que son mejores las capacitaciones virtuales, además de que las mismas deberían ser enfocadas en su mayoría en vocabulario jurídico y técnico, utilizado en los despachos judiciales.”</p>	

**Tabla 1. Principales opiniones sobre la mejora en la atención en LESCO clasificadas según tema**

Tema de mejora	Comentarios de personas servidoras
<b>Dificultades para adaptarse</b>	<p>“Se requiere más capacitación en lenguaje de señas para las áreas alejadas, por lo general los cursos que brinda el Poder Judicial siempre se realizan en la provincia de San José en horarios inaccesibles para las personas que tenemos que trasladarnos. En mi caso de ***** a San José y no se cuenta con el visto bueno de la jefatura. Además de esto no hay apoyo de parte de jefatura para estos casos o bien para solicitar cursos de LESCO en forma virtual”.</p>
	<p>“En mi caso en 2 ocasiones me han invitado a actualizaciones a San José y 2 días por semana, lo cual no he aceptado por largo (mi puesto es en *****) y porque se atrasa el trabajo. En las 2 ocasiones le indique a la funcionaria que en ***** éramos bastantes personas que queríamos un refrescamiento y que consideraran hacer la capacitación en ***** , pero no me respondieron nada”.</p>
	<p>“Sí me han llamado para actualizarme, pero por temas laborales no pude”.</p>
	<p>“Necesitamos refrescamiento, pero en ***** , no tener que trasladarnos a la GAM”.</p>
<b>Complicaciones para brindar atención en LESCO</b>	<p>“En el caso de ***** , generalmente somos solamente 3 compañeros que colaboramos con la atención, ya que el resto de las personas capacitadas en LESCO no colaboran, generando un recargo a los tres compañeros que sí colaboramos”.</p>
	<p>“Existen varios compañeros igualmente capacitados, que se niegan a brindar colaboración, lo que hace que se recargue dicha ayuda en unos cuantos”.</p>
	<p>“Varios de los compañeros que llevaron el curso no dan ese servicio porque se le han olvidado algunas señas o no hay tiempo para dar ese servicio ya que hay que cumplir con los indicadores de gestión”.</p>
	<p>“Lo ideal es la práctica continua, sin embargo, la carga y volumen de trabajo cotidiano, el no estar inserto en la comunidad sorda, imposibilitan dedicarse a esta actividad. Sería ideal tener la opción no sólo de actualizar los conocimientos, sino practicar el LESCO para una atención oportuna de la persona usuaria de la comunidad sorda, pero sin desatender los deberes para con el resto de las personas usuarias y cumplimientos de objetivos, informes, entre otros”.</p>
	<p>“No se puede exigir que personas funcionarias con cargas de trabajo ya completas para todo el día realicen además funciones recargadas de atención al Público. En todo caso, la capacitación debe ser al personal que se encarga de la atención al público para que ellos puedan (en el ejercicio de sus funciones) dar la atención necesaria a los usuarios y usuarias que requieran comunicarse con LESCO”.</p>
	<p>“Me da temor y angustia no entender y que el usuario no comprenda mis señas”.</p>

**Tabla 1. Principales opiniones sobre mejora en la atención en LESCO clasificadas según tema**

Tema de mejora	Comentarios de personas servidoras
<b>Complicaciones para brindar atención en LESCO</b>	<p>“El Poder Judicial a la hora de dar una capacitación darle seguimiento o refrescar los conocimientos en corto plazo, constatar si la apersona está en las condiciones reales de poder hacerlo y no que por haber llevado un curso acreditarlo como tal. Yo tome la capacitación con toda mi buena disposición pero en el camino me di cuenta que era algo muy difícil para mi y mis capacidades, las clases fuero una tortura para mi más que tenía que interactuar mucho y no es mi fuerte, soy una persona solitaria entre menos personas a mi alrededor estoy mejor”.</p>
	<p>“La lista es larga pero pocos (por no decir todos) ponen “trabas” para asistir, por lo general me llaman a mi y he colaborado en los 3 edificios. La excusa es que han perdido la práctica, cosa absurda”.</p>
<b>Otros comentarios</b>	<p>“En el PJ se da mucho la rotación del personal, en aquel momento, mi puesto era de atención al público, en este momento realizo otras funciones, por tanto, las actualizaciones no se realizaron”.</p>
	<p>“Lo que deberían de hacer es tener una persona por circuito dedicada únicamente a ayudar a esta población, ya que tener a una persona capacitada por despacho requiere capacitación constante”.</p>
	<p>“Es importante capacitar a las personas que tengan la habilidad para aprender el lesco, porque en mi caso no la tenía y aun así fui obligado”.</p>
	<p>“Que los deben atender personas que sean profesionales en ese lenguaje, para eso creo que existen los peritos traductores. En mi caso particular no deseo formar parte de esta lista ya que no tengo la capacidad ni el conocimiento, creo que debe de haber otras personas interesadas yo no”.</p>
	<p>“Me parece que la administración debería realizar un rol de atenciones para que todo el personal capacitado pueda realizar las atenciones en beneficio de los usuarios pertenecientes a la comunidad sorda”.</p>
	<p>“Publicar en cada administración regional las personas capacitadas en LESCO para ubicar cuando se requiera la atención primaria, ya que se desconoce en los despachos a quienes se podría contactar”.</p>
	<p>“1. Que los despachos tengan medios electrónicos para comunicación a personas sordas. Ejemplo correo electrónico o whatsapp. Para no depender ellos de un tercero.</p> <p>“2. Que los expedientes tengan una nota o aviso, donde indique que alguna de las partes es una persona sorda”.</p>

# CONCLUSIONES



# CONCLUSIONES

Los hallazgos de la consulta a personal servidor judicial capacitado en LESCO permitió identificar elementos que se valoran como menester de atención en aras del cumplimiento de la normativa interna del Poder Judicial en torno a este tema, así como también, para la adecuada prestación del servicio público para personas usuarias con discapacidad auditiva. Al respecto, sobresalen las siguientes observaciones:

- 1) La lista de personal capacitado en LESCO presenta limitaciones en la información que ofrece para el contacto de una persona servidora judicial cuando se le requiera. Por ejemplo, se carece de una segregación por circuito judicial que permita la identificación sencilla y rápida de las personas capacitadas que puedan brindar colaboración. Sumado a esto, debe considerarse que existe una importante rotación de personal a lo interno de las oficinas y despachos, lo cual genera aún mayor incertidumbre en el momento clave que se requiera ubicar a alguna persona servidora judicial de la lista.

Del mismo modo, el correo electrónico es el único medio de contacto que se tiene de cada persona servidora judicial capacitada, el cual no representa, al menos en un contexto de urgencia por ubicar a una persona, como una alternativa propicia para contactarlo y solicitarle colaboración. Y aunque bajo el usuario institucional también se podría llamar a la persona a través de Microsoft Teams, se tuvo como hallazgo que el 20% de las personas servidoras indicaron que no contar con la plataforma habilitada para efectuar videollamadas, a lo cual también se debe considerar que existe personal que cuenta con teletrabajo en determinados días de la semana y que no se encontraría disponibles para movilizarse a atender a una persona usuaria.

Paralelamente a estas situaciones, se debe señalar que la lista solo presenta al personal capacitado desde el inicio del programa de formación en LESCO (en todos sus niveles), mas no aquél que activamente haya alcanzado un nivel de por lo menos LESCO IV, que haya consentido hasta la actualidad sentirse preparado y, que esté anente a brindar colaboración cuando se lo soliciten (26.45% mencionaron no conocer la existencia de la lista de personal capacitado). En esta línea, durante el proceso de recopilación de respuestas, inclusive fue posible conocer el caso particular de una persona servidora judicial que había renunciado por escrito a la prestación del servicio, pero que aún así continuaba apareciendo en dicha lista.

- 2) Se evidencia un desconocimiento importante del protocolo para facilitar la comunicación en LESCO, esto por cuánto más de la mitad (51.61%) del personal servidor judicial capacitado indicó no conocerlo, siendo estos también destinatarios objetivo de su promulgación. Dicho hallazgo resulta de particular relevancia porque permite, además, hacer notar situaciones en las cuales los lineamientos que establece el protocolo podrían no estarse cumpliendo:

- Solo 17.86% de las personas que han brindado colaboración en LESCO mencionaron que cuentan con un registro de tales ocasiones.

# CONCLUSIONES

- Aunque resulta incierto determinar si ocurre previo o posteriormente a la promulgación del protocolo, se identificaron situaciones en las que el personal servidor judicial señala que ha tomado la capacitación en LESCO por obligación de la jefatura. Asimismo, también se dilucidaron casos en los que no se cuenta con la aprobación de las respectivas jefaturas para recibir capacitaciones o actualizaciones en la lengua, así como tampoco para brindar colaboración cuando se les contacta.
  - Entre las preocupaciones que el personal servidor judicial indicó como limitante para prestar su colaboración cuando se les solicita, se relaciona con las cargas de trabajo que ostentan, principalmente por temor a no cumplir con sus indicadores de gestión, o bien, no completar a tiempo las tareas que tengan asignadas.
  - Se puede dilucidar que el personal considera de importancia que a nivel de cada circuito judicial exista un rol de atención en LESCO. Lo anterior por cuanto se menciona que este tipo de atención se recarga en solo algunas personas servidoras, aquellas que suelen estar más anuentes a colaborar, esto debido en parte porque el resto rechaza prestar el servicio (a pesar de haber sido igualmente capacitado).
  - Dentro de las respuestas del personal se refleja que existe un grado de interés en obtener espacios dentro de su tiempo laboral para la práctica de lo aprendido en las capacitaciones en LESCO, sin embargo, no existe una organización concreta de grupos de estudio a lo interno de cada circuito judicial que incentive tales espacios.
- 3) En relación con los procesos de capacitación recibidos, el personal servidor judicial menciona que les resultan positivos, pero que estos no cuentan con acompañamiento posterior para mantener y reforzar los conocimientos adquiridos. Además, mencionan que en algunas ocasiones no se les ha vuelto a contactar para llevar actualizaciones en LESCO y que, por lo tanto, paulatinamente pierden lo aprendido con el tiempo. En otros casos, también fue posible entrever situaciones en las que el personal considera que, por rasgos propios de sus personalidades (por ejemplo, la introversión), se les dificultó aún más el proceso de aprendizaje y puesta en práctica de la lengua.
  - 4) Entre algunas personas servidoras judiciales que laboran en circuitos judiciales ubicados fuera de la GAM, se identifica la anuencia a seguirse capacitando en LESCO, pero alegan que debido a que las capacitaciones solo se brindan en San José y de forma presencial (sin alternativa de tomarlo mediante medios electrónicos), deben rechazar asistir porque les implica un desplazamiento importante y la desatención de sus labores cotidianas por los días que tome la capacitación.
  - 5) Se denota que, aunque la lista de personal capacitado es numerosa (227 personas), es limitada la cantidad de estas que cuentan con el nivel y preparación suficiente en LESCO para brindar atención. Esto se evidencia en cuanto la mayoría percibe contar con un nivel de LESCO IV, pero solo el 16.67% de los que seleccionaron tal opción realmente se sienten preparados. Lo anterior se contrapone con todos aquellos que consiguieron tener un nivel de LESCO VI, de los cuales en el 87.50% de los casos indicaron que sí se sentían preparados para comunicarse en dicha lengua.

# OPORTUNIDADES DE MEJORA

Resulta fundamental que se tomen acciones para la mejora de los procesos de capacitación y prestación del servicio que involucre la atención en LESCO por parte del personal servidor judicial. La Contraloría de Servicios, en virtud del cumplimiento de sus competencias y comprendiendo los hallazgos identificados en este informe, visualiza las siguientes oportunidades de mejora:

## **En relación con el esfuerzo institucional de capacitación en LESCO del personal servidor judicial y la efectividad en la prestación del servicio**

- En aras de determinar la utilidad de los esfuerzos que se están dirigiendo en capacitar personal, es oportuno sobrellevar un estudio de factibilidad técnica y financiera de tales acciones y los impactos que están generando en la prestación del servicio desde la perspectiva de personas usuarias con discapacidad auditiva. Los resultados que se obtengan de los estudios debe ser información que permita la toma de decisiones sobre si se continua la capacitación bajo los alcances actuales, o bien, se valore la tercerización del servicio de atención en LESCO.

## **En relación con el protocolo que facilita la comunicación en LESCO:**

- A raíz de la importancia del protocolo que facilita la comunicación en LESCO para la atención básica e inmediata en diligencias menores, se recomienda la revisión detallada de este a fin de ajustar los mecanismos de monitoreo y control de su cumplimiento, así como también incorporar mejoras relativas al abordaje adecuado que el personal servidor judicial debe brindarle a las personas usuarias con discapacidad auditiva que se apersonen a una instancia judicial. Tómese como ejemplo, el contemplar que la atención en LESCO pueda brindarse por medio de videollamada, siempre que las condiciones tecnológicas lo permitan; valorar que se priorice que todo el personal dedicado a la atención de público (y no conozca LESCO), cuente con capacitación esencial en dicha lengua y en métodos de atención alternativa de personas con discapacidad auditiva (uso de mensajería de texto, mejora en la dicción para lectura de labios, entre otras que se pueden proponer para mejorar la atención de la población sorda).

## **En relación con la lista de personal servidor judicial capacitado:**

- Es preciso que la lista de personal capacitado en LESCO que se tenga a disposición de las oficinas o despachos judiciales, se actualice de forma mensual dada la rotación de personal que experimenta la institución. Asimismo, es pertinente que esta se limite a mostrar solo al personal servidor judicial que haya alcanzado los niveles más altos de capacitación (LESCO IV, V y VI) y que, conjuntamente, hayan consentido ser parte de dicha lista por sentirse preparados para brindar una atención orientadora e inmediata a personas usuarias con discapacidad auditiva. La lista debe cumplir con brindar información puntual del personal servidor judicial, tal como: nombre, circuito judicial y oficina en la que labora, números telefónicos en los que se les pueda contactar rápidamente, correo electrónico, nivel de LESCO, entre cualquier otro que se considere de relevancia.

# OPORTUNIDADES DE MEJORA

## En relación con los procesos de capacitación en LESCO:

- Comprendiendo que el proceso de aprendizaje se ve facilitado por las competencias y el interés que sume la persona, así como las cualidades propias de la personalidad que presente; se debe valorar la pertinencia de definir un perfil de entrada que sea el adecuado para la persona servidora judicial que desee participar de las capacitaciones.
- Es menester que al personal servidor judicial que acepte capacitarse, se le responsabilice sobre el compromiso que asume al participar del proceso formativo en sus diferentes niveles, al igual que el propósito de estos es contar con personas servidoras judiciales que puedan brindar atención orientativa a personas usuarias en LESCO. De igual manera, se requiere advertir que se encuentran imposibilitados de prohibir o impedir que su personal se capacite en LESCO y brinde colaboración cuando se les solicite sin sanción alguna, ya que para esto deben implementarse planes de contingencia de conformidad a los alcances que establece el protocolo en cuestión.
- Dado el interés que existe en parte del personal, valorar si los procesos de capacitación pueden desarrollarse de manera focalizada en circuitos judiciales en los que se identifique un grupo personas servidoras anuentes a capacitarse, pero que se les dificulte el movilizarse hasta San José. En esta misma línea, también se considera oportuno determinar la viabilidad de que dichas capacitaciones se puedan llevar a cabo bajo modalidad virtual o híbrida.
- Se recomienda que posterior a los procesos de capacitación, a nivel de cada Administración Regional se brinden espacios de manera frecuente que permitan que las personas servidoras judiciales poner en práctica los conocimientos y habilidades adquiridas en LESCO. Dichos espacios, inclusive, pueden valorarse que se realicen en coordinación con grupos o asociaciones de personas con discapacidad auditiva en aras de incentivar el contacto directo con personas que integren la comunidad sorda.

## En relación con la colaboración en LESCO por parte de personal servidor judicial:

- A partir de actualización que experimente la lista de personal capacitado en LESCO, es preponderante que cada Administración Regional, en conjunto con las respectivas Contralorías de Servicios, determine si existe la posibilidad de definir un rol para la atención considerando las jornadas laborales de las personas servidoras judiciales capacitadas y que garantice la alternancia en las colaboraciones.
- Se debe constituir un lineamiento estandarizado a nivel institucional del registro de las colaboraciones que el personal servidor judicial brinde, esto a fin de que se constituya una base de datos que posteriormente facilite el análisis estadístico de la demanda del servicio y mejoras oportunas relacionadas. El instrumento que se defina para tales fines debe recopilar datos relativos al lugar y tiempo que le tomó a la persona servidora judicial el brindar la colaboración, nivel de dificultad que le significó y aspectos que valora que deben mejorar para futuras atenciones de este tipo.



**Tipo de Documento:** Informe

**Tema:** Efectividad práctica de la lista del personal capacitado en LESCO para brindar atención a personas usuarias con discapacidad auditiva.

**Dirección:**

Erick Alfaro Romero

**Recopilación de Datos:**

Contraloría de Servicios del  
Poder Judicial.

**Análisis de Datos:**

Jonnathan Torres Oviedo  
Jorge Quesada Villalobos

**Diseño Gráfico:**

Jimena Zúñiga Noguera  
Nailyn Quesada Valverde