|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **PODER JUDICIAL**  **DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL Y PSICOLOGÍA**  **Sub Jefatura**  **Teléfono: 2295-4925, 2284-2061**  **San José, Costa Rica** | Imagen que contiene cuarto, dibujo  Descripción generada automáticamente |

**PROTOCOLO DE SEGURIDAD DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL Y PSICOLOGÍA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Versión: 001 | | Fecha de elaboración: Septiembre-2024 |
| **Elaborado por:** | | |
| Ivannia Castro Montero | Coordinadora Oficina de Trabajo Social y Psicología San Carlos | |
| Gina Rodríguez Alfaro | Coordinadora Oficina de Trabajo Social y Psicología Liberia | |
| Inés Rivera Poveda | Coordinadora Oficina de Trabajo Social y Psicología Limón | |
| Karol Segura Cortés | Coordinadora Oficina de Trabajo Social y Psicología Hatillo | |
| Gabriela Orozco Irola | Coordinadora Oficina de Trabajo Social y Psicología Cartago | |
| Ana Julia Vargas Montero | Coordinadora Oficina de Trabajo Social y Psicología Corredores | |
| Vanessa Villalobos Montero | Sub Jefa Departamento de Trabajo Social y Psicología | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Revisado por:** | | |
| Alba Gutiérrez Villalobos | Jefa Departamento de Trabajo Social y Psicología | |
| **Aprobado por:** | | |
| Consejo Superior | |  |

**PRÓLOGO**

El presente documento toma en consideración los protocolos institucionales y recomendaciones que instancias especializadas en seguridad han elaborado para diferentes situaciones de riesgo, así como, las experiencias del actuar del personal del Departamento.

Pretende constituirse en un instrumento operativo que oriente las actuaciones que se deben realizar cuando las personas que laboran para las diferentes oficinas del Departamento se encuentren en una situación de riesgo u otro evento inesperado que amenace su integridad o la de otras personas mientras ejecutan sus labores.

Los protocolos, reglamentos y manuales institucionales considerados son los que se mencionan a continuación:

• Protocolo para la Atención de Emergencia, Evacuación por Amenaza de Bomba. - Circular 35-2019

• Protocolo para la Atención de Disturbios que Atentan o Pueden Atentar Contra la Integridad Física del Personal Judicial

• Reglamento Institucional para la Gestión de Emergencias en el Poder Judicial de Costa Rica Circular N° 117-2024

• Manual de conducción de detenidos

• Reglamento Interno del Departamento de Seguridad.

La elaboración de un protocolo de seguridad particular para el personal profesional de Trabajo Social y Psicología surge de la consideración de las actividades que se ejecutan en el ejercicio de las funciones encomendadas para cada una de las especialidades.

En este sentido, el trabajo de campo que principalmente realizan las y los profesionales en Trabajo Social, involucra el incursionar en las comunidades y domicilios de las personas que han sido referidas para su respectiva intervención, lo que conlleva varias horas para realizar dicha tarea, pues se requiere la conversación con la persona a valorar, sus familiares o recursos vecinales, así como, la constatación de la información brindada mediante la observación.

Tales acciones son emprendidas por la persona profesional a cargo del estudio, quien incursiona sola o en algunas ocasiones con la compañera de equipo de trabajo y aunque estas profesionales son trasladadas en trasportes institucionales, quienes manejan deben permanecer en el vehículo a la espera de que se concluya la visita sin que se encuentre en sus actividades el resguardo o protección de las personas trabajadoras sociales o psicólogas.

No son pocas las veces que cuando se ha realiza este trabajo de campo, se presentan situaciones de inseguridad debido que se está ingresando a comunidades de alto riesgo, con conflictos entre pandillas por el territorio, presencia de bunkers, o en las que residen narco familias, así como, son zonas con frecuentes operativos y balaceras. O por su lado, corresponden a zonas rurales alejadas o lugares de difícil acceso a los medios de transporte, lo que implica el caminar trayectos largos, o movilizarse en otros medios como pangas o caballos, haciendo uso de puentes de hamaca, teleférico, u otros, esto sin ningún acompañante.

En dichos trayectos, las y los profesionales se han tenido que enfrentar a amenazas y a agresiones verbales por personas usuarias o vecinas, que ponen en riesgo la seguridad personal de las mismas. Asimismo, ante el incremento de la criminalidad del país, cada vez son más las referencias de la Jurisdicción especializada de delincuencia organizada (JEDO), la Fiscalía Adjunta contra el Narcotráfico y Delitos Conexos, la Fiscalía Especializada en Delincuencia Organizada, la Fiscalía Adjunta contra la Trata de Personas, los Juzgados y los Tribunales Penales, entre otros, en donde las personas a valorar, ya sea mayores o menores de edad, son parte de familias vinculadas al narco tráfico internacional, crimen organizado, o bien, son personas imputadas acusadas de sicariato, homicidios, tráfico de drogas y miembros de bandas organizadas.

De todo esto, surge la necesidad de contar con este protocolo el cual busca reconocer y tomar medidas para reducir el riesgo al que está expuesto el personal a partir de las particularidades de su labor y las necesidades diferenciadas en su quehacer profesional.

**OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN.**

El objetivo de contar con un protocolo especializado para el DTSP es salvaguardar la vida del personal que debe interactuar con personas usuarias que se encuentran inmersas en conflictivas sociales, sea en: comunidades, viviendas u oficinas.

Las problemáticas sociales que actualmente experimenta el país incrementan el riesgo de exposición a situaciones de peligrosidad. Según el Informe Estado de la Nación (PEN, 2023) Costa Rica enfrenta un “drástico aumento que da cuenta de un fuerte deterioro del derecho a vivir una vida libre de violencia y se presenta con grandes diferencias territoriales”; lo cual permea todos los ámbitos de actuación.

Este protocolo pretender constituirse en una guía para identificar de manera temprana una amenaza, de forma que permita tomar las medidas de protección y preservar la seguridad personal, ubicando espacios o acciones que garanticen la vida.

En estos escenarios se espera ofrecer al personal del Departamento algunas herramientas adicionales a los protocolos institucionales establecidos para manejar, dirigir y gestionar situaciones que procuren la prevención y minimización de los riesgos ante eventos adversos que por alguna condición particular puedan presentarse durante la ejecución de cualquiera de las labores de sus puestos.

**ACTUACIONES DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL Y PSICOLOGÍA**

1. INTERVENCIONES EN LA OFICINA
2. El detalle de las actuaciones para seguir ante situaciones con personas usuarias con conductas peligrosas o de riesgo se encuentran descritas en el Protocolo para la Atención de Disturbios que Atentan o Pueden Atentar Contra la Integridad Física del Personal Judicial.
3. Algunas pautas específicas a considerar a lo interno de cada oficina del Departamento son:
   1. En caso de oficinas que cuentan con personal de seguridad y se tiene información anticipada de personas usuarias con conductas problemáticas o de riesgo, debe dar aviso a este personal previo a la hora de la cita, e informar acerca de quién es la persona usuaria para que esté vigilante.
   2. Por otra parte, las oficinas que se encuentran a lo externo de los edificios que no cuentan con vigilancia y se anticipe lo antes señalado, se debe coordinar con la Administración Regional para que asigne un oficial de seguridad durante la diligencia.
   3. Igualmente, para las oficinas que se encuentran ubicadas fuera de los edificios, cuando se trate de una persona ligada a hechos delictivos asociados a peligrosidad, se debe coordinar previamente para que la intervención se realice en un espacio con condiciones aptas dentro de las instalaciones de los Tribunales de la zona.
   4. Cuando en las oficinas se cuente con botones de pánico o alerta silenciosa, en caso de que la persona se muestre con conductas de riesgo, se deberá activar estos para generar la alerta que notifica al personal de seguridad del edificio o bien al Centro de Operaciones de Seguridad Electrónica del Poder Judicial (COSE) en San José, para que puedan brindar la colaboración correspondiente con la emergencia.
   5. Ante situaciones persistentes de las conductas de riesgo o violentas, se debe buscar salir a un espacio seguro y no entrar en confrontaciones o provocaciones con la persona conflictiva.

* 1. Tomando en consideración las particularidades de cada oficina, se deberá coordinar o acordar en reunión mensual las estrategias que permitan reaccionar ante la situación de peligro, entre ellas identificar espacios seguros y las medidas como palabras clave u otras acciones que alerten a los demás; así como, establecer en los teléfonos la marcación rápida para los números de emergencia (puesto de seguridad, Fuerza Pública o 9-1-1)
  2. Se pueden considerar otras acciones como:

-Colocar el teléfono en una posición que le permita el alcance rápido.

-Ubicar el escritorio cerca de la puerta de manera que su salida sea primero que el de la persona usuaria con conductas de riesgo

-No tener objetos sobre el escritorio que pueden ser utilizados en su contra.

-No atender a personas que aparenten estar bajo la influencia de alcohol, sustancias psicoactivas o descompensado emocional o conductualmente.

* 1. En caso de conductas que pongan en riesgo la seguridad, se suspenderá la intervención y se informará al despacho solicitante la amenaza o situación enfrentada por la cual se cesó la diligencia; posteriormente se determinará lo que corresponda.
  2. Tener presente que ante una situación de riesgo se debe analizar de manera célere, mantener la calma, utilizar los medios a su alcance o definidos en los protocolos de emergencia internos para alertar al resto del personal y dar aviso al servicio de emergencia que corresponda, según sea el caso.

**Ante este tipo de emergencia recordar que lo más importante es el resguardo de la vida**.

1. INTERVENCIONES FUERA DE OFICINA
2. **Acciones previas a la salida de la oficina**
3. Solicitar a la Oficina de Planes y Operaciones u oficina regional del OIJ el mapa en el que se identifiquen los lugares de riesgo o peligro (mapa de calor)
4. Previo a la visita, identificar si esta se encuentra dentro de las zonas de riesgo, para solicitar el acompañamiento de la Fuerza Pública.
5. Elaborar un listado de las delegaciones policiales de la localidad con sus respectivos números de teléfono y que se porte como documento de consulta.
6. Establecer en el dispositivo móvil personal, si así lo estima conveniente, los contactos de emergencia.
7. Comunicar a la central de comunicaciones del OIJ o delegación regional, la zona de riesgo que se va a visitar para lo que se estime conveniente.
8. Acordar con la unidad de Transportes o la Administración del Circuito las acciones a seguir en caso de que se presente algún incidente que ponga en riesgo la seguridad en el momento de la visita.
9. Mantener en la oficina la ficha de información personal de contactos de emergencia que puedan ser localizados
10. Cuando las particularidades de la jurisdicción de la oficina lo permitan, coordinar a lo interno la creación de un chat -WhatsApp en el que se comparta ubicación en tiempo real o la ruta que se va a recorrer y acordar cuál persona de la oficina podría dar seguimiento al recorrido, para que en caso de que se detecte alguna situación inusual se solicite auxilio al 9-1-1.
11. No portar objetos de valor durante las diligencias fuera de oficina en tanto pueden llamar la atención.
12. Procurar el uso de vestimenta que no restrinja el movimiento de la persona; la cual debe ajustarse a los requerimientos establecidos para la zona que se visita, acorde al reglamento institucional.
13. **Acciones durante la intervención** **fuera de la oficina**
14. Previo a descender del vehículo revisar el entorno inmediato observando con detalle las posibles condiciones de riesgo.
15. Coordinar con el chofer del vehículo para que se estacione lo más cercano al lugar donde se realizará la intervención, que se mantenga alerta y en posición de salida para responder con las acciones inmediatas que correspondan.
16. En caso detectar alguna situación de peligro no ingresar, o bien, salir de inmediato del lugar.
17. Ubicar una zona segura o devolverse al vehículo oficial si se percata que está siendo perseguido o perseguida.
18. En la medida de lo posible, al ingresar a la vivienda o a la zona de residencia, ubicarse cerca de la salida.
19. Mantenerse en comunicación con la oficina por el medio que la particularidad de la zona permita.
20. De ser interceptado no oponer resistencia, brindar información general que permita su seguridad y salir de la zona.
21. **Acciones posteriores a la intervención**
22. Crear espacios de retroalimentación entre el personal de la oficina para analizar situaciones enfrentadas y nuevas propuestas de acciones de seguridad.

**Para considerar:**

1. Se debe compartir este protocolo con el personal de sustituciones
2. Números para reporte de emergencia a lo interno del Poder Judicial: extensión interna 01-3911 o al 2295-3911, que corresponde al COSE del Departamento de Seguridad del I Circuito Judicial de San José.
3. En el caso de los despachos judiciales fuera del rango de atención del I Circuito Judicial u otros circuitos judiciales, deberán contar con los números que corresponden a las unidades de emergencia y de apoyo más cercanas e inmediatas para cada despacho judicial en la localidad.
4. Dar aviso al número 9-1-1.