



Poder Judicial

Concurso “Buenas Prácticas en las Oficinas del Poder Judicial 2023”

Programa Buenas Prácticas

Valoración de Buena Práctica

Fecha: agosto del 2023

Oficina que presenta la Buena Práctica: Tribunal Agrario

Teléfono 22479093 extensión 9098

Persona que presenta la Buena Práctica: Beatriz Peralta Quesada y Luis Javier Madrigal Madrigal

Correo electrónico: bperaltaq@poder-judicial.go.cr

Nombre de la Buena Práctica: Manual de Procedimientos tramitación de expedientes

Objetivo:

Realizar un Manual Procedimientos donde se pueda exponer las labores específicas adecuadas al Tribunal Agrario en diferentes puestos.

Consiste:

Se observó que en ausencia de algún miembro del equipo de trabajo, el aprendizaje de la persona que lo sustituiría dependía del resto de los compañeros, y de la forma en la que cada cual le enseñe. Es por ello que se consideró que lo pertinente era realizar un manual donde se pudiera entender las labores específicas adecuadas al Tribunal, así como otro manual donde tuviera una guía de cómo llevar a cabo cada labor, y así surgen los manuales de puesto y de procedimientos.

Ahora cuando ingresa una persona a sustituir por cualquier motivo (ascenso, incapacidad, vacaciones, etc) la curva de aprendizaje se verá impactada de manera positiva al contar con una guía para que esta pueda ser estudiada y puesta en práctica por la persona sin necesidad de esperar a que alguien más le enseñe, en cualquier momento.



Poder Judicial

Concurso “Buenas Prácticas en las Oficinas del Poder Judicial 2023”

Programa Buenas Prácticas

La idea surge cuando ingreso a trabajar al despacho y no tenía certeza de cuáles eran las labores que debía llevar a cabo, ni tampoco cuáles eran los sistemas ni cómo se llevaban a cabo. Si bien hay un compañero que me orientó muchísimo, lo hizo a grandes rasgos, y las labores que debía llevar a cabo me fueron informadas por distintos compañeros (as) del despacho a lo largo de los meses, de manera tal que siempre tenía una sensación que algo faltaba. Todo ese proceso de aprendizaje tardó al menos un año y unos meses, en ese momento pensaba que si hubiera habido un manual para saber qué debía hacer y cómo, podría haberlo estudiado sola y luego sólo preguntar algunas dudas que me hubieran quedado. Hasta cierto punto fue frustrante tener toda la energía para hacer mi trabajo, pero no saber realmente qué debía hacer ni cómo, y tener que esperar a ese compañero sacara de su tiempo laboral para enseñarme. Una vez analizado esto, conversé con el juez coordinador del despacho y le indiqué la necesidad e importancia de contar con un manual de puesto y de inducción adecuado a

las labores específicas del Tribunal Agrario (es único en el país) ya que los manuales se formulan con labores generales pero cada despacho tiene a su vez procedimientos y labores específicas adecuadas a su giro de trabajo.

Es así como se inició un proceso de elaboración con la colaboración y supervisión de la Administración del II Circuito Judicial de San José, quienes nos indicaron cómo se llevaría a cabo el proceso, las bitácoras que debíamos utilizar y un cronograma de labores. Se formuló el trabajo en dos etapas, primero el Manual de Puestos, y como segunda etapa el Manual de Procedimientos.

La primera etapa tomó alrededor de 9 meses y finalmente se lograron los primeros tres manuales de puestos, el de técnico (a) judicial, juez (a) tramitador (a) y coordinador (a) judicial.

La segunda etapa es la de Manual de Procedimientos, y en este momento ya contamos



Poder Judicial

Concurso “Buenas Prácticas en las Oficinas del Poder Judicial 2023”

Programa Buenas Prácticas

con el de los técnicos (as) judiciales, estamos en proceso del de juez (a) tramitador (a) y coordinador (a) judicial.

La entrega de los manuales tiene poco más de un año, Manual de Puestos de jueza tramitadora, coordinador judicial y técnico (a) judicial fue en febrero 2022, y de Procedimientos se llevó a cabo el 5 de mayo de 2023. Los de procedimientos de juez (a) tramitador (a) y coordinador (a) judicial están en proceso.

Al ser de tan reciente creación sólo podríamos indicar que cualquier persona que deba atender a un usuario (a) estará en la capacidad de responder a la consulta independientemente si tiene un largo o corto tiempo de trabajar en el Tribunal.

Logro o beneficios tenidos:

La persona usuaria externa se beneficia al contar con personal capacitado para atender cualquier consulta, sin tener que escuchar la respuesta de "soy nuevo(a) aquí", ya que finalmente no es una situación que deba ser trasladada al usuario (a), ya que puede solventarse a lo interno con este tipo de manuales.

El impacto ha sido muy positivo, ya que inclusive define aún mejor las labores y competencias de cada puesto, permitiendo que la persona funcionaria conozca a cabalidad lo que debe cumplir en el ejercicio de sus funciones. Próximamente tendremos la posibilidad de utilizarlos por primera vez ya que dos de las compañeras supernumerarias serán trasladadas a otros puestos, y tendremos dos compañeros nuevos, quienes podrán utilizar los manuales para su aprendizaje con el debido acompañamiento del personal de planta.

Se podría replicar: Se puede replicar y se requiere lo siguiente:



Poder Judicial

Concurso “Buenas Prácticas en las Oficinas del Poder Judicial 2023”

Programa Buenas Prácticas

El trabajo en equipo para su elaboración es de suma importancia. La colaboración y guía de la administración ya que tienen los conocimientos para llevar a cabo la recolección de datos, análisis y elaboración de los mismos.

Facilita el aprendizaje del personal de nuevo ingreso o que viene en ascenso o sustitución.

Define con mucha claridad las funciones específicas de cada puesto adaptadas al giro de cada despacho.

Organiza el tiempo en el sentido que se definen los pasos claramente del procedimiento.

Las bitácoras de labores que confecciona el personal técnico mensualmente, donde se detalla las labores que llevaron a cabo de acuerdo al puesto que desempeñan.