

# Protocolo de teletrabajo para la atención de personas usuarias del Poder Judicial



# ÍNDICE



## 03 **Presentación**

## 04 **Generalidades**

04 Justificación

05 Objetivos

05 Alcance

05 Público Meta

## 06 **Metodología de investigación**

06 Fuentes de información

07 Procedimiento utilizado

08 Alcance metodológico

08 Experiencia piloto en la Contraloría de Servicios

## 09 **Principales resultados**

09 Resultados de la Encuesta Anual de Satisfacción 2024

10 Resultados del sondeo a personas servidoras judiciales 2025

11 Resultados del análisis de inconformidades

12 Resultados de la revisión documental y bibliográfica

12 Resultados del ejercicio de “cliente incógnito”

## 13 **Protocolo de Atención en Teletrabajo**

14 Procedimiento para la persona servidora en oficina

26 Procedimiento para la persona servidora en teletrabajo

33 Procedimiento para elevar casos a la jefatura

35 Responsabilidades de la jefatura

## 39 **Lineamientos diferenciados según tipo de persona usuaria**

39 Personas usuarias internas

39 Personas usuarias externas

## 41 **Buenas prácticas institucionales para la atención en teletrabajo**

## 43 **Solución de conflictos**

## 44 **Conclusión**

## 45 **Bibliografía**

## 46 **Anexos**

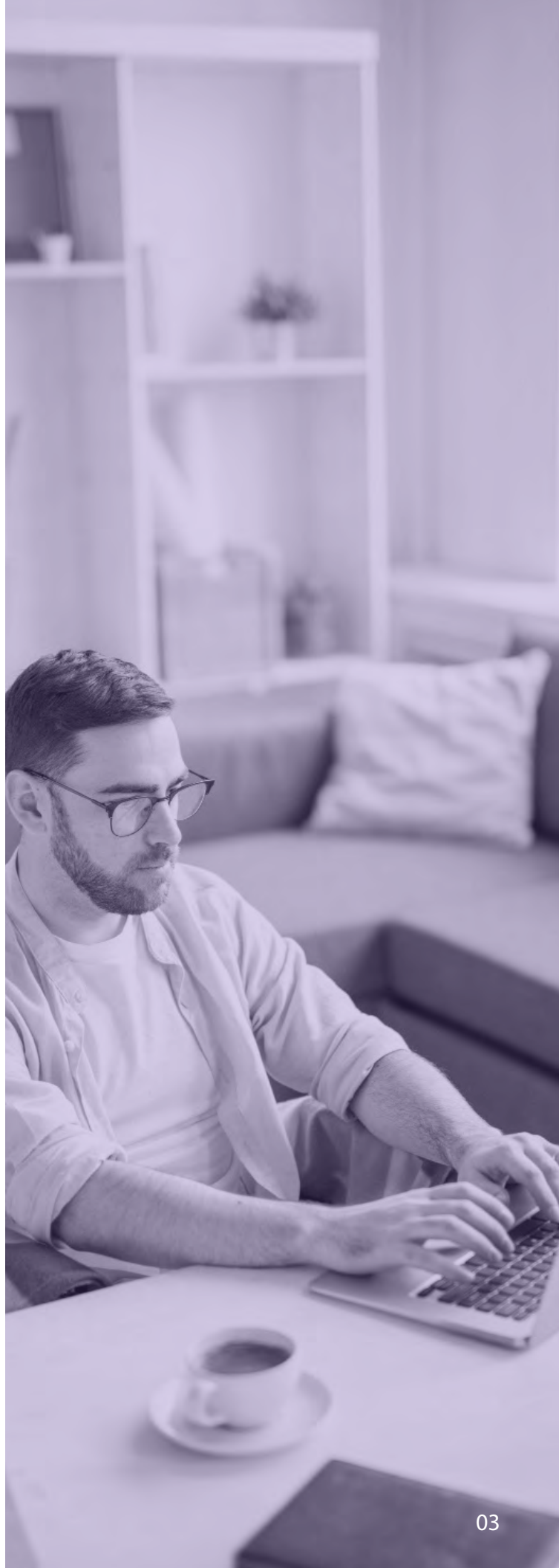
# PRESENTACIÓN

El Poder Judicial, como garante del acceso a la justicia y de la protección de los derechos de las personas usuarias, tiene la responsabilidad de asegurar que la atención, tanto a personas usuarias internas como externas, se brinde con calidad y eficiencia, independientemente de la modalidad laboral del personal judicial.

En los últimos años, la implementación del teletrabajo se ha consolidado como una modalidad reconocida dentro de la institución, respaldada por normativa vigente y aplicada en diferentes oficinas judiciales. Esta modalidad representa una oportunidad para optimizar recursos y favorecer la conciliación laboral y personal; sin embargo, también plantea desafíos en la continuidad del servicio, la comunicación y la percepción ciudadana sobre la calidad de la atención.

Con base en los diagnósticos realizados mediante encuestas de satisfacción, sondeos internos y análisis de inconformidades recibidas en la Contraloría de Servicios, se identificó la necesidad de contar con lineamientos claros y uniformes que orienten la atención de las personas usuarias cuando la persona servidora se encuentra en teletrabajo.

Este Protocolo de Atención en Modalidad de Teletrabajo se complementa con el *Manual de Atención al Público* y busca ser una guía práctica, uniforme, general y adaptable a las realidades de cada oficina judicial, cuyo propósito central es garantizar que ninguna persona usuaria perciba una diferencia en la calidad de la atención recibida, asegurando la continuidad, la transparencia y el trato humano que caracteriza al Poder Judicial.





## GENERALIDADES

### Justificación

La Encuesta Anual de Satisfacción 2024 aplicada a 1.039 personas usuarias de los servicios que brinda el Poder Judicial, reflejó que el 69% de las personas encuestadas manifestó estar de acuerdo con la modalidad de teletrabajo, mientras que un 24% expresó su desacuerdo y un 7% no respondió. Estos resultados evidencian que la mayoría de la población usuaria apoya la continuidad del teletrabajo, lo cual corresponde con el hecho de que diversas oficinas judiciales han mantenido esta modalidad de prestación de servicios. De esta realidad surge la necesidad de contar con una guía formal que regule, estandarice y fortalezca la atención al público bajo esta modalidad.

No obstante, el 24% que no está de acuerdo con el teletrabajo señaló como principales motivos de insatisfacción las siguientes percepciones: que “en la casa no se trabaja” (44%), que “el servicio es más lento” (25%) y que “no se puede localizar al personal” (10,2%). Estas respuestas reflejan la urgencia de reforzar los canales de comunicación, de manera que la ciudadanía no perciba desatención, retrasos en los trámites o dificultades para localizar al personal judicial.

Por su parte, un sondeo aplicado en agosto de 2025 por la Contraloría de Servicios, en el que participaron 785 personas servidoras judiciales, reveló que alrededor de un 11,5% de las personas manifestaron haber experimentado afectaciones en la coordinación o ejecución de tareas, o inclusive sobrecarga de funciones debido a que otra persona se encontraba en teletrabajo, por lo que consideran indispensable crear o reforzar protocolos de coordinación entre el personal en teletrabajo y el personal presencial, como condición para asegurar la adecuada prestación de los servicios institucionales.

Conforme al considerando 9 del Acta de Corte Plena N°016-2022, y en atención a la experiencia institucional adquirida durante la emergencia sanitaria, se reafirma que el teletrabajo se mantendrá como una modalidad ordinaria de prestación del servicio, aun en ausencia de situaciones de emergencia, siempre que las condiciones del puesto y del servicio así lo permitan.

Esta modalidad, reconocida en el Reglamento para regular la modalidad de prestación de servicios en

teletrabajo en el Poder Judicial, constituye una herramienta estratégica para fortalecer la continuidad, eficiencia y modernización del servicio judicial. No obstante, los resultados del diagnóstico institucional evidencian desafíos que deben ser atendidos para optimizar su implementación y asegurar su sostenibilidad en el tiempo.

Algunos de los desafíos identificados son:

- Diferencias en la forma de comunicar a las personas usuarias que una persona servidora se encuentra en teletrabajo.
- Falta de continuidad inmediata en la gestión, lo que provoca duplicidad de esfuerzos y/o retrasos.
- Desconocimiento por parte de las personas usuarias sobre los protocolos de atención, lo que afecta negativamente la percepción del servicio.
- Dificultades de coordinación entre instancias judiciales y dentro de las mismas oficinas.

Estos hallazgos reafirman la importancia de contar con un Protocolo de Teletrabajo para la Atención de Personas Usuarias, que brinde lineamientos generales que sean claros y prácticos, pero que permitan ser adaptados a las necesidades de cada oficina judicial.

## Objetivos

### Objetivo general

Garantizar que la atención a las personas usuarias, aun cuando el personal judicial se encuentre en modalidad de teletrabajo, se brinde de manera uniforme, eficiente y humana, de forma tal que la ciudadanía no perciba diferencias ni limitaciones en el servicio, asegurando siempre continuidad y confianza en la gestión judicial.

### Objetivos específicos

- Definir pasos estandarizados en los distintos

- canales de atención (presencial, telefónica y electrónica).
- Fortalecer la comunicación interna entre personal en oficina y en teletrabajo.
- Incorporar buenas prácticas y estrategias de excelencia en la atención y el trato.
- Proporcionar a las personas usuarias un marco formal que les permita contar con expectativas claras y realistas sobre la atención en modalidad de teletrabajo, en concordancia con las posibilidades y alcances del servicio institucional.

## Alcance

Este protocolo aplica a todas las oficinas, despachos y dependencias del Poder Judicial que cuenten con personal autorizado para laborar en modalidad de teletrabajo.

Es de cumplimiento obligatorio para toda persona servidora judicial que atienda público, ya sea en modalidad presencial o remota.

## Público meta

El presente protocolo está dirigido a:

- Personas servidoras judiciales: que desempeñan funciones en modalidad de teletrabajo, así como aquellas que trabajan presencialmente y deben coordinar con personal en esta modalidad.
- Personas con cargos de jefatura o encargadas de oficinas judiciales: responsables de la gestión de equipos en esquemas mixtos o híbridos de presencialidad y teletrabajo, a quienes corresponde velar por la adecuada aplicación de los lineamientos y la continuidad en la atención del servicio.
- Oficinas de atención directa a personas usuarias internas y externas: que requieren lineamientos claros para garantizar uniformidad en la prestación del servicio, independientemente de la modalidad laboral.
- Personas usuarias internas y externas: beneficiarias del servicio judicial, a quienes se les brindan continuidad, calidad y transparencia en la atención sin importar la modalidad de trabajo del personal.



## METODOLOGÍA

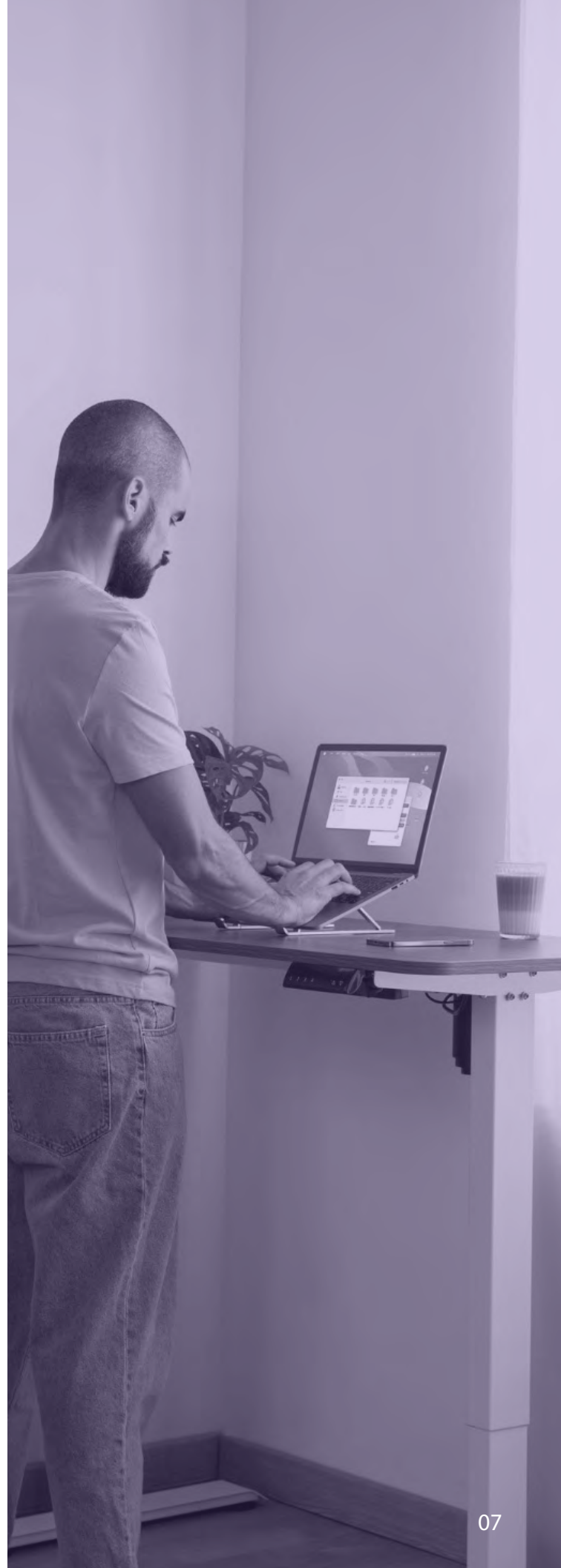
El presente Protocolo de Teletrabajo para la Atención de Personas Usuarias del Poder Judicial se fundamenta en un proceso metodológico mixto, que combinó técnicas cuantitativas y cualitativas para garantizar una visión integral de las percepciones, necesidades y desafíos vinculados al teletrabajo en la institución.

### Fuentes de información

- **Encuesta Anual de Satisfacción 2024**, aplicada a 1.039 a la ciudadanía, que permitió identificar el nivel de aceptación del teletrabajo y los principales motivos de satisfacción e insatisfacción.
- **Sondeo institucional sobre coordinación y ejecución de tareas con personal en teletrabajo 2025**, aplicado por la Contraloría de Servicios, a 785 personas servidoras judiciales, orientado a determinar las afectaciones en la coordinación y ejecución de tareas cuando hay personal judicial laborando en modalidad en teletrabajo.
- **Revisión documental y normativa**, incluyendo el Reglamento para Regular la Modalidad de Prestación de Servicios en Teletrabajo en el Poder Judicial, los lineamientos institucionales de atención a personas usuarias, las Circulares de Secretaría de la Corte N°104-2024 y N°184-2024, así como la Propuesta de Política de Teletrabajo del Poder Judicial, actualmente en proceso de aprobación, entre otros lineamientos e instrumentos normativos aplicables.
- **Observación de campo en oficinas judiciales**, que permitió detectar prácticas diferenciadas en la atención y en la comunicación con personas usuarias internas y externas.
- **Entrevistas y consultas directas al personal judicial**, con el fin de obtener insumos sobre experiencias cotidianas y propuestas de mejora.
- **Revisión de quejas tramitadas por la Contraloría de Servicios relacionadas con la atención y el trato bajo modalidad de teletrabajo**, las cuales ofrecieron evidencia valiosa sobre los principales puntos de insatisfacción de las personas usuarias.

## Procedimiento utilizado

- **Diseño de instrumentos:** elaboración de cuestionarios, guías de observación y herramientas de consulta validadas por la Contraloría de Servicios, donde se incluyeron preguntas puntuales sobre la prestación del servicio en modalidad de teletrabajo.
- **Aplicación de encuestas y sondeos:** aplicación de encuesta presencial y telefónica a la ciudadanía mediante la contratación de una empresa externa, aplicación en línea mediante los correos institucionales de Prensa y Comunicación al personal servidor judicial.
- **Procesamiento y análisis de datos:** aplicación de técnicas de estadística descriptiva y análisis cualitativo para sistematizar resultados.
- **Revisión de quejas o inconformidades por motivos de teletrabajo:** análisis de las gestiones de la Contraloría de Servicios para complementar la visión sobre las áreas de mejora en la atención en teletrabajo.
- **Elaboración de un protocolo piloto para la Contraloría de Servicios:** se diseñó un protocolo preliminar de teletrabajo para la Contraloría de Servicios, que sirvió como experiencia piloto para la elaboración del protocolo general. En la elaboración de este, se entrevistaron a personas de atención al público y se aplicó un cliente incógnito como insumo para su construcción.
- **Identificación de hallazgos clave:** priorización de problemas recurrentes relacionados con la atención en teletrabajo identificado por los diferentes instrumentos de recolección y mediante la observación.
- **Construcción del protocolo:** definición de lineamientos para los distintos canales de atención, así como las buenas prácticas a partir de los hallazgos identificados.



## Alcance metodológico

La metodología permitió:

- ✓ Recopilar información representativa tanto de la persona usuaria externa como del personal judicial interno.
- ✓ Identificar brechas en la atención y en la coordinación interna e institucional.
- ✓ Contar con insumos sólidos para proponer lineamientos institucionales uniformes y aplicables en las oficinas judiciales en general.

## Experiencia piloto en la Contraloría de Servicios

Como parte del proceso metodológico, se diseñó un protocolo preliminar de teletrabajo en la Contraloría de Servicios, que sirvió como experiencia piloto para construir las medidas propuestas.

Este piloto incluyó:

- Consulta directa al personal de la oficina, para identificar fortalezas y limitaciones en la atención cuando se trabaja bajo esta modalidad.
- Ejercicio de “cliente incógnito”, con el fin de evaluar de manera práctica la experiencia real de atención y detectar áreas de mejora.

Los hallazgos de este piloto, complementados con los resultados de las encuestas, sondeos, revisión documental, inconformidades recibidas y observación en oficinas judiciales, sirvieron de base para la construcción del Protocolo de Teletrabajo del Poder Judicial, con lineamientos claros, prácticos y flexibles que pueden adaptarse a las particularidades de cada oficina judicial.



# PRINCIPALES RESULTADOS

El proceso de investigación permitió recopilar y analizar información proveniente de distintas fuentes, lo cual facilitó una visión integral sobre los retos y oportunidades del teletrabajo en la atención de personas usuarias del Poder Judicial.

## Resultados de la Encuesta Anual de Satisfacción 2024

Se aplicó una encuesta con modalidad híbrida (presencial y telefónica) a través de una contratación externa con la empresa ByS, Blanco y Sanchez, Consultores a 1.039 personas externas a la institución. En este estudio se incorporó una sección para conocer la percepción de la ciudadanía con la modalidad de teletrabajo del Poder Judicial, donde se obtuvieron los siguientes resultados:

Pregunta / Aspecto	Resultados
<i>Conocimiento sobre la implementación del teletrabajo en el Poder Judicial</i>	28% indicó conocer que se implementa el teletrabajo en la institución
<i>Opinión sobre el impacto del teletrabajo en el servicio</i>	41% considera que mejora el servicio 22% opina que no influye 20% percibe que desmejora el servicio 16% no sabe / no responde
<i>Grado de acuerdo o desacuerdo con el teletrabajo</i>	69% está de acuerdo 24% no está de acuerdo 7% no sabe / no responde
<i>Principales motivos de desacuerdo con el teletrabajo</i>	44% percibe que en la casa no se trabaja 25% considera que el servicio es más lento 10% indica que no se puede localizar al personal

Si bien existe un apoyo mayoritario con la modalidad de teletrabajo, persisten percepciones negativas como la falta de eficiencia y falta disponibilidad que deben atenderse mediante protocolos claros y/o mecanismos de comunicación efectivos.

# Resultados del sondeo a personas servidoras judiciales 2025

En agosto de 2025 se aplicó un sondeo a 785 personas servidoras judiciales, distribuido mediante correo electrónico a través de las divulgaciones institucionales de Prensa y Comunicación. Los resultados reflejan una visión amplia sobre la experiencia del personal respecto al teletrabajo y sus implicaciones en la coordinación interna.

## Perfil de las personas participantes

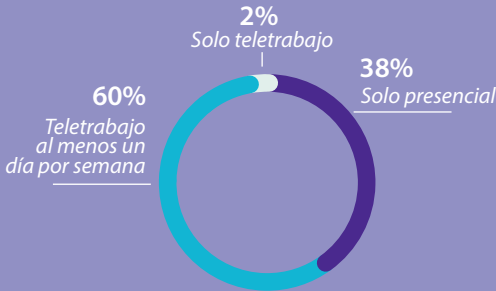
- 38% labora siempre de manera presencial.
- 60% realiza teletrabajo al menos un día por semana.
- 2% trabaja siempre en modalidad de teletrabajo.
- En cuanto a su rol, un 32% ocupa puestos de jefatura y el 68% corresponde a personal sin jefatura.

## Percepción de afectaciones por el teletrabajo

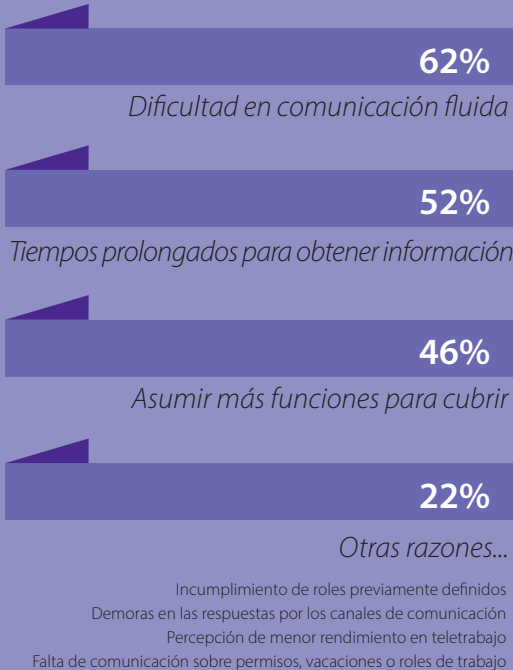
Del total de personas consultadas, solo un 12% indicó haber experimentado algún tipo de afectación en la coordinación o ejecución de sus tareas, o incluso sobrecarga laboral derivada de que otra persona de su oficina estuviera en teletrabajo. Los principales motivos señalados fueron:

- 62% dificultad para coordinar o mantener comunicación fluida con la persona en teletrabajo.
- 52% prolongados tiempos para obtener información, autorizaciones o requerimientos.
- 46% necesidad de asumir más funciones para cubrir a la persona en teletrabajo.
- 22% otras razones, entre ellas: incumplimiento de roles previamente definidos, demoras en las respuestas por los canales de comunicación, percepción de menor rendimiento en teletrabajo, falta de comunicación sobre permisos, vacaciones o roles de trabajo.

### Modalidad de trabajo



### Percepción de afectaciones por teletrabajo



## Áreas más sensibles a la afectación

Las actividades más impactadas por el teletrabajo fueron las vinculadas a la atención de personas usuarias, especialmente la atención presencial, donde un 35% de las respuestas indicó percibir afectación.

## Necesidad de lineamientos claros

De manera contundente, el 97% de quienes han experimentado dificultades señalaron que es indispensable contar con protocolos formales de coordinación entre personal presencial y en teletrabajo, para garantizar la continuidad del servicio y evitar duplicidad de esfuerzos. Asimismo, un 77% del total de personas participantes enfatizó la importancia de reforzar la normativa institucional y establecer protocolos claros de comunicación que regulen la interacción entre ambos esquemas de trabajo.

## Resultados del análisis de inconformidades

Se efectuó un análisis de las **19 inconformidades** presentadas entre 2023 y 2025 ante la Contraloría de Servicios, relacionadas con la insatisfacción de las personas usuarias respecto a la modalidad de teletrabajo del personal judicial.

De dicho análisis se desprende que los principales motivos fueron:

- **Limitación de acceso** o indisponibilidad del personal en teletrabajo.
- **Retrasos en trámites y servicios**, atribuidos a la ausencia de personal en modalidad presencial.
- Problemas específicos asociados al teletrabajo, tales como **falta de respuesta a correos institucionales**, atraso en la entrega de documentos, entre otros.



**¿Su denuncia es esencial para mejorar!**

Entendemos que estas limitaciones pueden ser frustrantes y queremos escuchar su caso.

Le invitamos a reportar cualquier situación de falta de atención o servicio incompleto a la Contraloría de Servicios.

Una denuncia es crucial para ayudarnos a mejorar y garantizar que cumplan sus derechos como ciudadano y ciudadana.

¿Ha experimentado dificultades para recibir atención en nuestros servicios debido al teletrabajo del personal judicial?

... Se presenta los martes, ese día le puede localizar

No, no se encuentra, está en teletrabajo...

Trabajamos en horario mixto, quizás venga esta semana...

800-800-3000  
Línea gratuita

WhatsApp  
8595-3000

Electrónico:  
in@poder-judicial.go.cr

Departamento de Artes Gráficas OT. 58859 A

## Resultados de la revisión documental y bibliográfica

La revisión de normativa y circulares internas evidenció que:

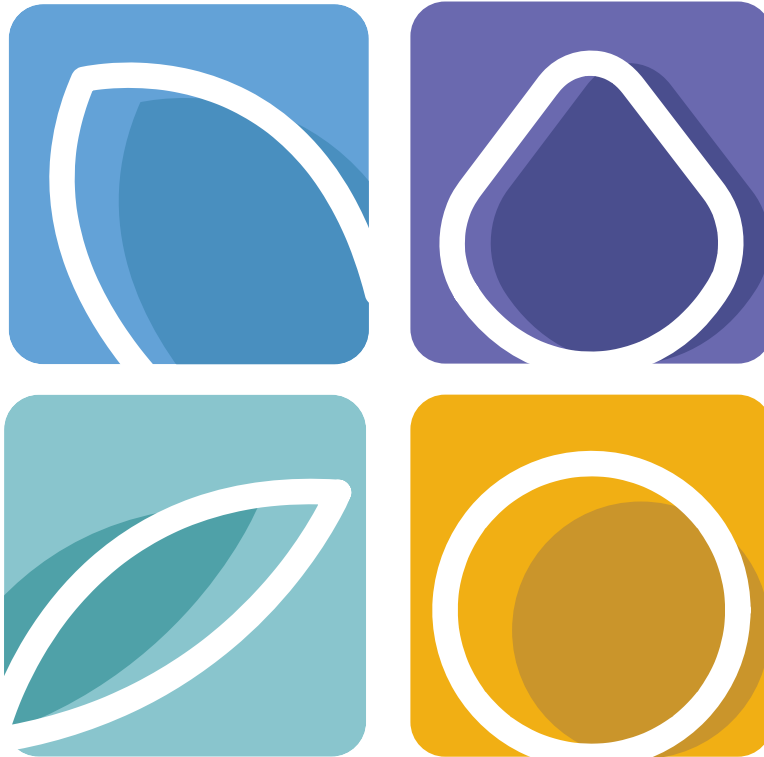
- Existen lineamientos generales sobre teletrabajo, pero **carecen de directrices específicas** para la atención de personas usuarias.
- **No se han estandarizado prácticas de comunicación** para informar si una persona servidora se encuentra en teletrabajo y cómo debe continuar la gestión.
- Se identificó un **aparente desconocimiento del “Reglamento para regular la modalidad de prestación de servicios en teletrabajo en el Poder Judicial”**. Tanto en las entrevistas realizadas al personal como en el análisis de inconformidades, se evidenció falta de claridad sobre aspectos normativos, entre ellos la obligación de mantener canales de contacto disponibles durante el teletrabajo, como el uso del teléfono institucional o personal, con el fin de garantizar la continuidad del servicio.

## Resultados del ejercicio de “cliente incógnito”

Se llevó a cabo un ejercicio de cliente incógnito en dos sedes del Poder Judicial (Primer y Segundo Circuito Judicial de San José), específicamente en la oficina de Contraloría de Servicios. La dinámica consistió en realizar llamadas telefónicas solicitando hablar con una persona auxiliar de servicios que se encontraba en modalidad de teletrabajo.

Los principales hallazgos fueron los siguientes:

- El personal brindó una atención cordial y profesional, **contestando oportunamente** (entre el segundo y tercer timbre) y mostrando disposición para colaborar con la persona usuaria.
- Se detectaron inconsistencias en la forma de comunicar la condición de teletrabajo: en una sede se informó directamente que la persona solicitada estaba en teletrabajo, mientras que en otra se evitó mencionarlo y se justificó con la expresión de que se encontraba en una “reunión”.
- En algunos casos no se solicitó información de contacto a la persona usuaria, lo que generó limitaciones para dar continuidad ágil y efectiva al servicio.



# Protocolo de Atención en Teletrabajo

Edición 01-2025

# 01.

En esta sección se desarrollará el Protocolo de Atención en Modalidad de Teletrabajo, el cual establece los procedimientos y responsabilidades que deben seguir las personas servidoras judiciales, ya sea que se encuentren en oficina, en teletrabajo o en funciones de jefatura. Su propósito es garantizar la continuidad del servicio, la atención oportuna y la confianza de las personas usuarias, mediante lineamientos prácticos, frases sugeridas, diagramas de flujo y buenas prácticas que fortalecen la coordinación entre los equipos de trabajo.

## Procedimiento para la **persona servidora en oficina**

Este procedimiento se orienta a que la persona servidora en oficina (presencial) brinde una atención cordial, proactiva y eficiente, procurando resolver la gestión directamente y, en caso de requerirse, coordinar con la persona servidora en teletrabajo sin generar en la persona usuaria la percepción de limitación del servicio.

### Escenarios

#### **Escenario 1**

*La persona servidora en oficina puede resolver la solicitud consultando directamente la documentación y/o sistemas institucionales.*

#### **Escenario 2**

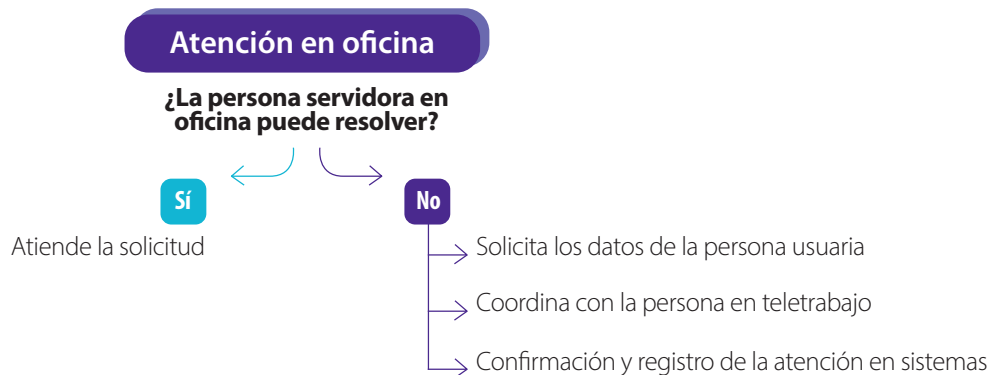
*Se requiere coordinación con la persona servidora en teletrabajo mediante los canales internos (Microsoft Teams, WhatsApp, correo institucional, teléfono, otros).*

### Notas importantes

- Informar a la persona usuaria que la persona servidora judicial no se encuentra en la oficina, pero que con mucho gusto puede atender su gestión. No es necesario detallar la ubicación de la persona servidora; sin embargo, en caso de que la persona usuaria consulte expresamente, se debe responder con transparencia indicando que se encuentra en modalidad de teletrabajo.
- Procurar documentar toda atención en el sistema o registro que la oficina defina.
- Utilizar frases que transmitan seguridad, como: "La persona servidora no se encuentra, pero si le puedo colaborar con mucho gusto" o "Me podría brindar sus datos de contacto, voy a coordinar con la persona encargada y le confirmo el seguimiento".



## Diagrama de flujo



### Canales de atención

Se establecen lineamientos específicos para la atención en tres modalidades de atención a la persona usuaria: presencial, telefónica y electrónica.

### Persona usuaria atendida en oficina



- Recibir con cordialidad y explicar que la persona servidora no se encuentra pero que se gestionará su solicitud o consulta.
- Después de valorada la situación y de no poder atender la solicitud de la persona usuaria, se le explica que se gestionará contacto con la persona servidora en teletrabajo.
- Verificar disponibilidad de la persona servidora en teletrabajo vía Microsoft Teams, WhatsApp, llamada telefónica, correo electrónico u otro.
- Explicar la situación a la persona en teletrabajo y transferir la comunicación de forma directa, evitando demoras innecesarias.
- Si no es posible contactar en el momento, ofrecer alternativas de contacto (correo electrónico, devolución de llamada o cita presencial) e informarle el plazo o tiempo razonable en que su consulta podría ser atendida.

## Mapa de proceso de atención presencial

Fase	Actividad	Responsable	Herramienta	Resultado
→ <b>Recepción</b>	Recibir al usuario(a) y atenderle	Servidor(a) en oficina	Atención directa	Atención inicial
→ <b>Análisis</b>	Verificar si puede resolverse en oficina	Servidor(a) en oficina	Base de datos o documentación	Respuesta inmediata
→ <b>Escalamiento</b>	Contactar servidor(a) en teletrabajo	Oficina / Teletrabajo	Teams / Teléfono, otro	Continuidad del servicio
→ <b>Cierre</b>	Confirmar atención recibida y registrar atención	Servidor(a) en oficina	Registro o sistema	Persona usuaria atendida

### Persona usuaria atendida por teléfono



- Escuchar la solicitud y explorar si puede resolverse sin transferir el caso.
- Si requiere a la persona servidora en teletrabajo, poner la llamada en espera e intentar contacto inmediato.
- Verificar disponibilidad de la persona servidora en teletrabajo vía Microsoft Teams, WhatsApp, llamada telefónica, correo electrónico u otro.
- Explicar la situación a la persona en teletrabajo y transferir la comunicación de forma directa, evitando demoras innecesarias.
- Si no es posible contactar en el momento, ofrecer alternativas de contacto: correo electrónico, devolución de llamada o cita presencial.
- En caso de no lograr el contacto, se deben tomar los datos de la persona usuaria y asegurar la devolución de la llamada conforme a los plazos definidos formalmente o conforme a las buenas prácticas establecidas. Es importante mencionar que estos plazos deben ser mínimos y no máximos!

<sup>1</sup> Con excepción de los plazos establecidos legalmente o en procedimientos administrativos específicos, se le deberá responder a la persona usuaria a la brevedad posible en un plazo no mayor a 10 días hábiles y, en caso de requerir un plazo adicional, responder dentro de ese plazo de 10 días, indicando las razones que justifican esa situación y señalando el plazo razonable en que se le brindará respuesta.

## Mapa de proceso de atención telefónica

Fase	Actividad	Responsable	Herramienta	Resultado
→ <b>Recepción</b>	Contestar llamada	Servidor(a) en oficina	Atención directa	Atención inicial
→ <b>Análisis</b>	Verificar si puede resolverse	Servidor(a) en oficina	Base de datos o documentación	Respuesta inmediata
→ <b>Escalamiento</b>	Contactar servidor(a) en teletrabajo	Oficina / Teletrabajo	Teams / Teléfono, otro	Transferencia o devolución de la llamada
→ <b>Cierre</b>	Confirmar atención recibida y registrar atención	Servidor(a) en oficina	Registro o sistema	Persona usuaria atendida

### Persona usuaria atendida por medios electrónicos

- Trasladar el correo o mensaje a la persona servidora en teletrabajo.
- Confirmar la recepción y dar seguimiento.
- Informar a la persona usuaria que su gestión será atendida por la persona servidora judicial responsable. Además, se sugiere informarle el plazo o tiempo razonable en que su consulta podría ser atendida.



## Mapa de proceso de atención electrónica

Fase	Actividad	Responsable	Herramienta	Resultado
→ <b>Recepción</b>	Recibir correo de usuario(a)	Servidor(a) en oficina	Correo institucional	Solicitud registrada
→ <b>Análisis</b>	Verificar si puede resolverse en oficina	Servidor(a) en oficina	Base de datos o documentación física	Respuesta inmediata
→ <b>Escalamiento</b>	Reenviar al servidor(a) en teletrabajo	Oficina / Teletrabajo	Correo / Teams	Continuidad del servicio
→ <b>Cierre</b>	Responder al usuario(a) que se remitirá el correo a la persona servidora judicial que atenderá el caso	Servidor(a) en oficina	Correo / Sistema interno	Solicitud atendida

## Buenas prácticas y sugerencias para la atención en oficina

Se recomienda a las personas servidoras revisar el Manual de Atención, debido a que el presente protocolo es un complemento para ese manual.

### PRIMERA PARTE

#### Recepción de la persona usuaria

- **Saludar cordialmente, presentarse y preguntarle en qué puede servirle. Especificando a qué oficina judicial pertenece y su nombre y apellido.**

#### Frases sugeridas

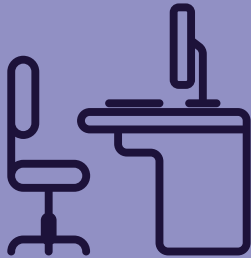
**Opción 1:** "Buenos días/tardes Contraloría de Servicios de San José, Randall Pérez le atiende, cuál es el motivo de su llamada/visita."

**Opción 2:** "Buenos días/tardes Contraloría de Servicios de San José, Randall Pérez le atiende, ¿en qué puedo servirle?"

- **Escuchar la solicitud de la persona usuaria sin interrumpir, preste atención a lo que le comenta y tome las siguientes consideraciones según el medio de atención:**

## Atención presencial

Como la persona usuaria se encuentra físicamente presente, se deben tomar en cuenta ciertas consideraciones:



- Conserve una postura adecuada, puede inclinarse levemente hacia adelante, pero sin llegar a ser intrusivo.
- Cuide el movimiento de sus manos, evite movimientos que pueden asociarse a nerviosismo y tampoco cruce los brazos. Mantenga una postura relajada y profesional.
- Haga contacto visual de forma respetuosa.
- Mantenga una expresión facial neutral y profesional. Las personas usuarias comúnmente traen problemas y se encuentran disgustados, por lo que una expresión facial alegre que se utiliza en otros lugares de recepción, no aplica para este tipo de oficina.
- Asienta para comprobar que está comprendiendo lo que la persona usuaria le indica.
- Cuando la persona termine de hablar, haga un resumen de lo que la persona le comentó para validar si comprendió su necesidad.

## Atención telefónica

Como la persona no lo está observando debe hacerle saber que está siendo escuchada y comprendida, para lo cual se recomienda que:



- Mantenga un tono de voz neutral y profesional. Cuando usted tiene una sonrisa en su rostro comúnmente lo hace notar en su tono de voz. Evite que la persona usuaria perciba eso, ya que puede sentir que le está faltando el respeto o que no le está dando la seriedad que merece su caso.
- Asentir con la voz para que la persona sepa que le está siguiendo el hilo de su solicitud.
- Cuando la persona termine de hablar, haga un resumen de lo que la persona le comentó para validar que comprendió su necesidad.

## Atención electrónica

Comúnmente las personas que se comunican por medios electrónicos en el primer mensaje comunican su solicitud, sin embargo, se debe tomar en cuenta lo siguiente:



- Haga un resumen de lo que comprendió del correo para validar que comprendió su solicitud, ya que muchas veces las personas no exponen o identifican adecuadamente su problema o tienen errores gramaticales y ortográficos que podrían entorpecer la gestión del trámite. Por lo tanto, es necesario comprobar que se entendió correctamente la situación.
- Si la persona no comunica su solicitud en el primer correo preguntarle en qué puede servirle y después aplicar lo expuesto en el punto anterior.

En el caso de la atención electrónica esta es fácilmente transferible a la persona servidora en teletrabajo. Por lo que se recomienda:

- Indicar a la persona usuaria que el mensaje será remitido a la persona servidora solicitada y además brindarle el correo electrónico institucional de la misma.
- Remitir el correo a la persona servidora en teletrabajo.
- Comunicarle a la persona en teletrabajo por el canal interno definido (Teams, WhatsApp u otro) que se le ha remitido un correo electrónico para que se encuentre enterada y lo atienda con mayor brevedad. Este último paso es considerado una buena práctica.

**Preguntar el nombre de la persona usuaria si no se ha presentado y después, seguir llamándola por su nombre. Esto es importante ya que está comprobado que las personas valoran cuando alguien las llama por su nombre, se sienten escuchadas e importantes.**

## SEGUNDA PARTE

### Identificación y atención del caso

- **Verificar si la solicitud puede ser atendida en oficina o si requiere intervención de la persona servidora en teletrabajo.**

La persona servidora que se encuentra en oficina siempre debe intentar resolver o evacuar la consulta que tiene la persona usuaria antes de trasladar el caso a quien se encuentra en teletrabajo. Por lo tanto, debe ofrecer su ayuda de forma cordial y profesional haciéndole saber a la persona usuaria que cuenta con las herramientas y la capacidad necesaria para colaborarle en lo que necesita.

En caso de que se trate de información confidencial o de terceras personas, la persona servidora judicial en forma previa, consultará con la persona servidora en teletrabajo o a su jefatura, si dicha información puede ser remitida a esa persona en concreto. En caso de que no proceda, la persona servidora le indicará a la persona usuaria de la imposibilidad de remitir la información solicitada y las razones.

Esta es una frase que puede ser muy útil, ya que se identificó que la mayoría de las personas usuarias que solicitan contactar a una persona servidora en teletrabajo lo hacen solo para conocer el estado de su gestión o alguna información que puede ser fácilmente consultada en el sistema por la persona servidora que se encuentra en oficina. Si esto es posible se debe seguir el procedimiento que se indica en el **escenario 1**.

### Ejemplo:

**Servidor(a):** *“Disculpe señor, ¿cuál es su nombre?”*

**Usuario:** *Raúl Rodríguez*

**Servidor(a):** *Don Raúl, podría decirme ¿cuál es su número de gestión?”*

### Frase sugerida

*“Entiendo que usted desea contactar al señor Antonio Garita, pero si gusta puedo revisar el sistema y brindarle la información que necesita sobre su gestión”.*

## Escenario 1

La persona servidora en oficina puede atender

### Acciones

- Solicitar la información necesaria (número de gestión o expediente, nombre completo, número de identificación, entre otros).
- Si la persona usuaria conoce su número de expediente será más fácil consultarlo en el sistema, sin embargo, si lo desconoce puede ser consultado con el nombre completo.
- Informar a la persona usuaria que se revisará y atenderá su consulta de inmediato.
- Si la información que requiere la persona usuaria no se encuentra disponible en el sistema, pero puede ser fácilmente consultada a la persona en teletrabajo, se le solicita un momento a la persona usuaria y se siguen los pasos del escenario 2, con la diferencia de que la comunicación es sólo entre el personal judicial.
- Brindarle la información necesaria a la persona usuaria.<sup>2</sup>

Si la persona usuaria insiste en ser atendida por la persona servidora que se encuentra en teletrabajo, o si la pregunta que hace no puede ser resuelta por la persona servidora en oficina, entonces se debe hacer lo que se establece en el escenario 2.

## Escenario 2

Es necesario referir a la persona servidora en teletrabajo

### Acciones

- Informar a la persona usuaria que se va a contactar a la persona encargada de su gestión.

Es necesario solicitar un momento a la persona usuaria para ponerla en contacto con la persona servidora y posteriormente, agradecerle por su tiempo de espera. Además, es conveniente de aquí en adelante hacerle saber a la persona usuaria que existe un protocolo para estos casos e informarle qué es lo que dicta. Este dato le dará seguridad de que el personal judicial sabe cómo proceder y sentirá confianza en la institución.

<sup>2</sup> Todas las personas servidoras judiciales que intervengan en cualquier fase del tratamiento de datos personales, así como, de la atención al público, deben respetar lo dispuesto en la Ley de Protección de datos personales N.º 8968 y las demás normativa relacionada. De manera que, en caso de duda, la persona servidora judicial que atiende en la oficina, deberá abstenerse de remitir la información a la persona usuaria, en caso de que, en su criterio, facilitarla entrañe responsabilidad.

## Frases sugeridas

*"Con gusto le ayudo en este momento."*

*"Voy a revisar su caso ahora mismo y en un momento le brindaré la información".*

*"Permítame un momento, voy a verificar su caso".*

*"Permítame un momento, voy a consultarle al compañero o a la compañera".*

## Frases sugeridas

*"En este caso lo que dicta el protocolo es..."*

*"Si es tan amable me brindaría unos minutos mientras lo contacto con la persona servidora".*

*"Me brinda un momento para comunicarme con la persona servidora".*

- **Verificar en Microsoft Teams si la persona servidora en teletrabajo se encuentra disponible y aplicar lo siguiente según sea el caso, si la persona se encuentra disponible u ocupada.**

### **La persona servidora en teletrabajo se encuentra disponible**

Cuando la persona servidora en teletrabajo se encuentre disponible se debe aplicar lo siguiente según sea el medio por el cual se esté brindando la atención:

*“La actividad de los entes públicos deberá estar sujeta en su conjunto a los principios fundamentales del servicio público, para asegurar su continuidad, su eficiencia, su adaptación a todo cambio en el régimen legal o en la necesidad social que satisfacen y la igualdad en el trato de los destinatarios, usuarios o beneficiarios.”*  
**Artículo 4 de la Ley General de la Administración Pública.**

*Por lo tanto, la prestación del servicio en la modalidad de teletrabajo debe estar bien organizada para que el servicio que se brinda respete y garantice el cumplimiento de los principios del servicio público.*

## **Atención presencial**

- Llamar a la persona servidora solicitada con el teléfono de la oficina.
- Informarle sobre el caso (los datos de la persona usuaria, el número de caso en cuestión y la información que solicita), para que pueda ir buscándolo en el sistema.
- Indicarle que procederá a pasarle el teléfono a la persona usuaria.
- Le pasa el teléfono a la persona usuaria para que converse con la persona servidora en teletrabajo.

## **Atención telefónica**

- Informarle a la persona usuaria que se va a intentar contactar a la persona servidora judicial.
- Poner la llamada de la persona usuaria en espera.
- Llamar a la persona servidora (ya sea con el teléfono personal o con el teléfono de la oficina) para informarle sobre el caso e 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 persona servidora.
- Transferir la llamada.

### **La persona servidora en teletrabajo se encuentra ocupada**

Cuando se observe en Teams que la persona servidora solicitada se encuentra en una reunión, no atiende el teléfono o contesta e indica que en ese momento se encuentra ocupada, se debe aplicar lo siguiente:

- Informarle a la persona usuaria que la persona servidora se encuentra en una reunión o que en ese momento se encuentra ocupada con otra gestión y brindarle otras opciones para que pueda contactarla, como por medio de correo electrónico, dejando sus datos de contacto para que se le devuelva la llamada o pactar una cita presencial.
- Registrar los datos completos de la persona usuaria y lo que requiere. Es necesario un número telefónico para que la persona en teletrabajo devuelva la llamada y un correo electrónico como segunda opción para la comunicación. Solicitar un correo electrónico a la persona usuaria es una buena práctica para que en caso de no poder establecer la comunicación por el medio telefónico, la persona servidora en teletrabajo se ponga en contacto y le dé la opción de atender la consulta por ese medio o coordinar un horario en el cual puedan efectuar la llamada telefónica.

- **Enviar la información a la persona servidora en teletrabajo por el canal interno establecido por la oficina.**

Una buena práctica que se ha identificado es que todo el equipo de trabajo utilice Teams y WhatsApp como canales internos de comunicación, ya que son aplicaciones que se revisan continuamente y en las cuales se obtiene una inmediata o pronta respuesta. Por lo tanto, los datos e información que solicite la persona usuaria se pueden transferir por estos medios para que la persona en teletrabajo se ponga en contacto lo antes posible.

## Frases sugeridas

*"¿Podría facilitarme un número de teléfono y un correo para que el compañero(a) se ponga en contacto con usted?"*

*"Voy a coordinar con la persona encargada para que le brinde respuesta lo antes posible."*

## Mensaje sugerido

*"Buenos días compañero(a), comparto datos de un usuario que desea ser atendido por su persona:*

**Usuario:** Andrés Brenes Ulate

**Número de Gestión o Expediente:**  
425789

**Número telefónico:** 9999-9999

**Correo electrónico:**  
andresbrenes@gmail.com

**Canal prioritario para ser contactado:** teléfono

**Motivo de la consulta:** desea saber qué respuesta ha dado la oficina de cobro sobre la inconformidad presentada."

- **Comunicar a la persona usuaria el plazo estimado de respuesta.**

Es necesario brindar a la persona usuaria un plazo estimado en el cual será contactada. Si la persona en teletrabajo lo indica expresamente traspasar el mensaje a la persona usuaria. Cabe destacar que según el Manual de Netiqueta (circular 185-2014) en el caso de los mensajes electrónicos estos deben contestarse en un plazo de tiempo razonable.<sup>3</sup> Si se piensa que la importancia de un mensaje lo justifica, puede contestarse inmediatamente para que la persona remitente sepa que se recibió, aunque vaya a enviarse la respuesta formal más adelante.

Cuando un caso requiera ser atendido por la jefatura se debe seguir el “Procedimiento para elevar casos a la jefatura”.

## TERCERA PARTE

### Confirmación, despedida y registro

Estos últimos pasos tienen como intención brindar un adecuado cierre a la atención brindada. Primeramente, confirmando que la persona usuaria comprendió lo indicado, después agradeciendo por el tiempo y, por último, registrando en el sistema definido lo sucedido.

- **Asegurarse de que la persona usuaria se va con claridad sobre los próximos pasos.**

Una buena práctica es preguntarle a la persona usuaria si está clara la información que se le brindó o el procedimiento que se seguirá para atender su consulta, ya que algunas personas por vergüenza o timidez se quedan con dudas y no las evacúan. Por lo que antes de despedirse es bueno brindarles el espacio para que aclaren sus dudas y pregunten lo que necesiten.

<sup>3</sup> Conforme al **Derecho de petición** (artículo 27 de la Constitución Política), **la Administración Pública siempre debe brindar respuesta en un plazo no mayor a 10 días hábiles** (artículo 32 de la Ley de la Jurisdicción Constitucional, artículo 12 de la Ley de Regulación del Derecho de Petición N° 9097 y artículo 24 de la Declaración Americana de Derechos y Deberes del Hombre).

Asimismo, conforme el **derecho de acceso a la información pública** (artículo 30 de la Constitución Política, Ley Marco de Acceso a la Información Pública N° 10554), las solicitudes de las personas usuarias deben atenderse a la mayor brevedad posible, con un plazo máximo para responder de 10 días hábiles. Plazo que, excepcionalmente, con justificación y dentro de los primeros diez días hábiles, puede ampliarse hasta un mes. En apoyo de lo anterior, se puede consultar el “**Protocolo para tramitar las solicitudes de información de acceso público**” (Circular N° 69-2025).

### Frases sugeridas

*“El compañero o la compañera (según corresponda) indica que le devolverá la llamada aproximadamente en una hora cuando finalice la reunión en la que se encuentra”*

*“El compañero o la compañera (según corresponda) lo contactará en las próximas 3 horas, por lo que le recomendamos estar pendiente de su teléfono”.*

### Frases sugeridas

*“¿Tiene alguna duda de la información que se le brindó?”*

*“¿Tiene alguna duda sobre el procedimiento que seguiremos para atender su consulta?”*

- **Agradecer su tiempo y demostrar confianza**

Por último, es apropiado agradecer el tiempo a la persona usuaria y demostrar confianza de que su gestión está siendo atendida.

- **Registro de la atención en el sistema**

Una buena práctica es registrar en el sistema la atención que se le brindó a la persona usuaria y la forma en cómo se abordó para que quede registro formal de lo sucedido. Se recomienda utilizar el Registro de Atención al Público que se presenta en el apéndice 1 del Manual de Atención.

## Frase sugerida

*“Gracias por su tiempo. Nos aseguraremos de darle seguimiento a su gestión.”*

## Anotación sugerida

*“El usuario Rafael Pereira se presentó el día 14 de agosto del 2025 a las 14:30 horas requiriendo la comunicación con el servidor Jorge Hernández. Se traslada la información al compañero para que lo llame lo más pronto posible”.*

*“El día 14 de agosto del 2025 a las 15:00 horas se recibió la llamada de la señora Ana Coto requiriendo la comunicación con el servidor Gustavo Guevara. Se transfiere la llamada en el mismo momento para que sea atendida por el compañero”.*

### Notas importantes para la persona servidora en oficina

- Evitar informar de manera anticipada que la persona servidora solicitada se encuentra en teletrabajo, pues finalmente, esto no debería incidir en el resultado final del servicio. Esto permitiría no generar percepciones negativas o dudas sobre la calidad del servicio que se brinda. No obstante, si la persona usuaria lo consulta expresamente, se debe brindar la información con transparencia para fortalecer la confianza institucional.
- Mantener un tono cordial y proactivo en todo momento.
- Documentar la gestión en el sistema definido.
- Utilizar y revisar los canales de comunicación internos para compartir información entre el equipo de trabajo.
- Confirmar con la persona servidora en teletrabajo si la gestión ha sido atendida.

# 02.

## Procedimiento para la **persona servidora en teletrabajo**

El procedimiento para las personas servidoras judiciales que se encuentran en modalidad de teletrabajo enfatiza la disponibilidad, la respuesta ágil y la coordinación constante con el equipo de trabajo en oficina. La persona servidora judicial en teletrabajo debe confirmar la recepción de mensajes, atender llamadas transferidas y mantener comunicación abierta con el equipo de trabajo.

La agilidad en la atención es parte de la eficiencia; esto es algo que debe garantizarse tanto en la modalidad presencial como en la modalidad de teletrabajo.

### Notas importantes

- Mantener el teléfono personal disponible para la atención de llamadas, conforme a lo establecido en el Reglamento para regular la modalidad de prestación de servicios en teletrabajo en el Poder Judicial.
- Mantener abierta y activa la aplicación Microsoft Teams durante la jornada laboral, verificando que el estado visible refleje la disponibilidad conforme al calendario institucional.
- Revisar el correo electrónico institucional de manera frecuente.
- Confirmar a la persona servidora en oficina la recepción y el estado de la gestión o solicitud asignada.
- Procurar registrar las atenciones brindadas en el sistema o registro interno que la oficina haya definido, con el fin de garantizar trazabilidad y continuidad del servicio.

### Diagrama de flujo



## Mapa de proceso de atención en teletrabajo

Fase	Actividad	Responsable	Herramienta	Resultado
→ <b>Recepción</b>	Recibir solicitud proveniente de compañero(a) en oficina o directamente de la persona usuaria.	Persona servidora en teletrabajo	Microsoft Teams, WhatsApp, correo institucional, teléfono personal, otro	Confirmación inmediata de la recepción de la solicitud.
→ <b>Análisis</b>	Revisar el sistema institucional y valorar si puede dar respuesta directa o requiere apoyo.	Persona servidora en teletrabajo	Sistemas institucionales	Identificación clara de la necesidad y definición de la forma de atención.
→ <b>Escalamiento</b>	Coordinar con compañero(a) en oficina o, de ser necesario, escalar a jefatura explicando el caso.	Persona servidora en teletrabajo (y jefatura, si aplica)	Teams, WhatsApp, llamada telefónica, correo, otro	Caso atendido en conjunto y garantizada la continuidad del servicio.
→ <b>Cierre</b>	Brindar respuesta a la persona usuaria, registrar la atención y confirmar al equipo que fue atendido.	Persona servidora en teletrabajo	Sistema institucional, correo, Teams, otro	Gestión concluida, registrada y comunicada a la persona usuaria y al equipo para trazabilidad.

## Buenas prácticas y sugerencias para la atención en teletrabajo

Se presenta el procedimiento para las personas en modalidad de teletrabajo, el cual se enfoca en responder con rapidez, mantener el tono cordial y profesional, coordinar soluciones con la persona en oficina y evitar dar la sensación de que el teletrabajo limita la atención. Se presentan pasos claros en orden cronológico, frases sugeridas, acciones específicas y un apartado de notas importantes para las personas servidoras que teletrabajan.

Además, se recomienda a las personas servidoras revisar el Manual de Atención, debido a que el presente protocolo es un complemento de este.

## PRIMERA PARTE

### Recepción de la solicitud

- **Mantener atención en los canales internos de comunicación (Teams, WhatsApp, correo, teléfono celular, otros) durante la jornada laboral, así como la recurrente revisión del correo electrónico.**

Los canales de comunicación del equipo de trabajo son esenciales para mantener una adecuada y eficiente comunicación. Las notificaciones en pantalla y la revisión constante de estas aplicaciones permiten que el mensaje llegue más rápido y se obtenga una pronta respuesta de los integrantes del equipo. Asimismo, el correo electrónico, aunque no es un canal muy utilizado para la comunicación interna, igual debe ser verificado frecuentemente, porque por este medio pueden ingresar mensajes de las personas usuarias remitidas por el equipo u otro tipo de comunicación de carácter formal.

- **Tener el teléfono personal a la mano para atender llamadas de los compañeros y compañeras en oficina.**

Una de las disposiciones del reglamento para poder realizar teletrabajo es poner a disposición el teléfono personal. Por lo tanto, las personas servidoras que teletrabajan deben tener su teléfono celular siempre a la mano y atender las llamadas que le haga la jefatura, compañeras y compañeros judiciales, conforme a lo estipulado en la circular del Consejo Superior N°184-2024, sin perjuicio de la verificación de disponibilidad que deben realizar las personas servidoras en oficina previo a realizar la llamada.

- **Confirmar la recepción del mensaje a la persona servidora en oficina.**

El personal en teletrabajo debe darle el acuse de recibido a todos los mensajes sin importar el medio por el cual ingresen (Teams, WhatsApp, correo electrónico, teléfono, otro), para que las personas servidoras en oficina conozcan que se ha recibido y leído el mensaje. Asimismo, es una buena práctica indicar cómo se atenderá por si la persona usuaria vuelve a consultar.



### Frase sugerida para respuesta interna

*“Recibí la solicitud de la usuaria Andrea Álvarez, procederé a revisarla y le devolveré la llamada en breve”.*

## SEGUNDA PARTE

### Brindar la información o atender a la persona usuaria

Las dos acciones que se muestran a continuación son mutuamente excluyentes, es decir, depende del abordaje que se le dé a la gestión se debe brindar la información requerida a la persona servidora en oficina o por el contrario atender personalmente a la persona usuaria.

- **Brindar la información requerida**

Este paso se debe seguir cuando la persona servidora en oficina requiera un dato sobre una gestión. En este caso la forma de proceder es revisar el sistema y la gestión del trámite en cuestión y comunicarle a la mayor brevedad posible el dato, ya sea en la misma llamada telefónica si se mantiene en la línea o por uno de los canales internos (Teams o WhatsApp). En caso de que no pueda brindar la respuesta en el momento se debe:

- Informar a la persona servidora en oficina el tiempo estimado de respuesta para que lo comunique a la persona usuaria. Esta acción es necesaria si se requiere mayor investigación o análisis para dar respuesta sobre lo solicitado.
- Mantener informado al compañero o compañera sobre el progreso. La comunicación del progreso es importante por si la persona usuaria vuelve a presentarse o a llamar, de esta manera la persona servidora en oficina siempre tendrá una respuesta sobre la gestión.

- **Atender a la persona usuaria**

Este paso se debe realizar en las siguientes circunstancias:

- Cuando la persona servidora en oficina requiere transferir la llamada de la persona usuaria o cuando se le indique que la persona usuaria se encuentra de forma presencial en la oficina y desea hablar vía telefónica. En estos casos se debe: Atender la llamada de la persona servidora en oficina e indicarle si se encuentra disponible para atender a la persona usuaria en ese momento. Si no

### Frases sugeridas

#### Para informar a la persona servidora que se encuentra presencial

*“La respuesta al caso de la usuaria Alina Martínez ya fue enviada al correo que ella suministró, por favor infórmele que revise su correo electrónico”.*

*“Estoy revisando el caso del usuario Andrés Gómez. Tiempo estimado de respuesta: 1 hora. Le confirmaré en cuanto le dé respuesta al usuario”.*

es así, brindarle una hora o un tiempo aproximado en el que se devolverá la llamada a la persona usuaria.

- Anotar los datos de contacto de la persona usuaria que la persona servidora en oficina le suministre.
- Devolver la llamada a la persona usuaria o comunicarse por correo electrónico según sea el caso, respetando el tiempo que se le indicó. Hacer esto es muy importante para mantener la credibilidad y confianza de la persona usuaria.
- Cuando se necesita más tiempo para atender el requerimiento de la persona usuaria, se le deberá responder dentro del plazo de 10 días hábiles a partir de presentado el requerimiento, indicando las razones que justifican un mayor tiempo para atender la gestión y señalando el plazo razonable en que se le brindará respuesta.
- Si la persona usuaria hace consultas adicionales, esto podría generar un problema con el plazo de entrega de la información. Por lo tanto, es necesario analizar la solicitud y, si es una gestión distinta, se registrará como una nueva. En cambio, si es una adición a la que se encuentra en trámite, se adjuntará a la consulta original y se le informará a la persona usuaria que el plazo comenzará a contar a partir de la última solicitud recibida.

En algunas ocasiones no es posible establecer contacto con la persona usuaria vía telefónica por medio del número que esta suministró. En estos casos es necesario buscar otro medio de contacto y el correo electrónico es el más formal para ello. El correo electrónico le brinda otro canal de comunicación o medio por el cual se puede coordinar una llamada.

## Frase sugerida

*“Buenas tardes Don Francisco Ulloa, le saluda Cristian Fernández de la Contraloría de Servicios de San José, en qué puedo servirle”.*

## Correo sugerido

*“Asunto: Solicitud de información – Gestión 119756*

*Buenos días Sra. Carvajal estaba intentando comunicarme con usted al número telefónico que suministró, pero no obtuve respuesta, si por este medio le puedo contactar o si tiene un horario en el cual pueda llamarla por favor me indica.*

*Quedo a su disposición.*

*Saludos cordiales,*

*Daniela Solano  
Auxiliar Contraloría de Servicios  
Correo: danielasolano@poder-judicial.go.cr*

- Cuando la consulta de la persona usuaria sea remitida por la persona servidora en oficina vía correo electrónico. En este caso la persona teletrabajadora se pondrá en contacto con la persona usuaria por este mismo medio. Por lo tanto, la comunicación es directamente con la persona usuaria. Sin embargo, como se indica en el paso 3, se recomienda utilizar el medio interno (Teams, WhatsApp, teléfono u otro), para informarle a la persona servidora en oficina cuando ya se atendió la consulta.

## Correo sugerido

*“Asunto: Solicitud de información – Gestión 116756*

*Estimado Sr. Gómez*

*En respuesta a su solicitud de información del día de hoy, le adjunto el informe completo sobre su gestión. Este documento incluye los detalles que me pidió sobre la respuesta que dio la oficina correspondiente. Si tiene alguna pregunta, no dude en contactarme.*

*Quedo a su disposición.*

*Saludos cordiales,*

*Cristian Fernández  
Auxiliar Contraloría de Servicios  
Correo: cristianfernandez@poder-judicial.go.cr*

Cuando un caso requiera ser atendido por la jefatura se debe seguir el “Procedimiento para elevar casos a la jefatura”.

## TERCERA PARTE

### Registro y confirmación

- **Registrar en el sistema la fecha, hora y detalle de la atención.**

Una buena práctica identificada es registrar en el sistema la atención brindada a la persona usuaria. Por ejemplo, información que solicitó y medio por el cual se le compartió. En el caso de que la persona servidora en oficina ya haya dejado una nota, se puede dar continuidad a esta para que haya consistencia en la información.

## Anotación sugerida

*“Nota del compañero(a) en oficina: El usuario Rafael Pereira se presentó el día 14 de agosto del 2025 a las 14:30horas requiriendo la comunicación con el servidor Jorge Hernández. Se traslada la información al compañero para que lo llame lo más pronto posible”.*

*Nota sugerida: “El servidor Jorge Hernández devuelve llamada al usuario Rafael Pereira a las 15:00 horas del 14 de agosto y se suministra la información requerida sobre la gestión 437856”.*

- **Archivar la evidencia de la solución (si aplica).**

Guardar evidencia sobre la comunicación con la persona usuaria, siempre es una buena práctica cuando la comunicación se da por medios electrónicos. Por ejemplo, capturas de pantalla de correos electrónicos, copia de oficios o registro de llamadas realizadas donde se observe claramente el día y la hora.

- **Confirmar a la persona servidora que se encuentra presencial que la consulta fue atendida.**

Una vez que se ha registrado en el sistema la atención brindada y guardado la evidencia correspondiente, una buena práctica es comunicarle a la persona servidora en oficina por medio de Teams o WhatsApp que ya se atendió la consulta de la persona usuaria. De esta manera, ambas personas servidoras se encuentran informadas y quien se encuentra en oficina tendrá un respaldo ante futuras solicitudes de la persona usuaria sobre la misma gestión.



### **Frase sugerida para respuesta interna**

*“Buenas tardes compañera, ya le compartí al Sr. Gómez la información que solicitó al correo electrónico que suministró”.*

### **Notas importantes para la persona servidora en teletrabajo**

- Mantener comunicación constante con el equipo de trabajo que se encuentran en oficina.
- Informar al equipo de trabajo cualquier situación que afecte el desempeño de sus funciones y no solamente a la jefatura.
- Procesar la solicitud con la misma eficiencia que si estuviera en oficina.
- Priorizar solicitudes que provienen de atención presencial.
- Usar siempre un tono profesional y orientado a soluciones.
- Presentarse a la oficina si la persona usuaria desea ser atendida presencialmente, sin perjuicio al derecho de notificación de la cita con al menos un día de antelación.
- Cumplir con los plazos prometidos para mantener la confianza de la persona usuaria.

# 03.

## Procedimiento para **eleva**r casos a la jefatura

Este procedimiento debe aplicarse solo en casos especiales, como ausencia de respuesta de la persona en teletrabajo, solicitud expresa de la persona usuaria o consultas altamente técnicas. La persona servidora debe explicar a la persona usuaria que existe un protocolo, verificar la disponibilidad de la jefatura y elevar el caso por el canal adecuado.

### Diagrama de flujo

**Solicitud de persona usuaria requiere elevar caso**

**¿La jefatura está disponible?**



## Mapa de proceso para elevar casos a jefatura

Fase	Actividad	Responsable	Herramienta	Resultado
→ <b>Recepción</b>	Recibir la solicitud de la persona usuaria	Persona servidora en oficina o teletrabajo	Atención presencial, llamada telefónica, correo electrónico	Atención inicial de la persona usuaria
→ <b>Análisis</b>	Valorar si la consulta puede resolverse directamente o si corresponde escalar a jefatura.	Persona servidora responsable	Directrices internas de la oficina, experiencia del servidor(a)	Decisión fundamentada sobre la necesidad de elevar el caso a la jefatura.
→ <b>Escalamiento</b>	Contactar a la jefatura, verificar disponibilidad y transferir el caso según el canal utilizado.	Persona servidora en oficina o teletrabajo	Microsoft Teams, WhatsApp, teléfono, correo electrónico, otros	Caso trasladado a la jefatura con la información completa y ordenada.
→ <b>Cierre</b>	Comunicar a la persona usuaria la solución o los pasos siguientes y registrar en el sistema.	Persona servidora y jefatura	Sistema de registro institucional, correo, llamadas, otros	Atención coordinada, usuario(a) informado y registro realizado para la trazabilidad



# RESPONSABILIDADES DE LA JEFATURA

La jefatura desempeña un papel fundamental en la implementación, ejecución y evaluación del presente protocolo. Su liderazgo garantiza que las disposiciones generales se apliquen de manera uniforme y se puedan definir las especificidades de la oficina, para que la atención a las personas usuarias se brinde con eficiencia, transparencia y continuidad. Las responsabilidades se estructuran en tres etapas:

## 1. Etapa de preparación

- Definir los canales internos de comunicación de la oficina (Teams, WhatsApp, teléfono, correo, entre otros).
- Mantener actualizado el directorio de contactos y el rol de trabajo.
- Verificar que las personas servidoras cuenten con condiciones técnicas y de entorno adecuadas para el teletrabajo.
- Comunicar el protocolo a todas las personas servidoras judiciales a su cargo.
- Procurar disponer de un registro interno de las atenciones realizadas a personas usuarias que solicitaron ser atendidas por personal en teletrabajo, con el fin de dar trazabilidad, evaluar la gestión y facilitar la mejora continua.

## 2. Etapa de ejecución

- Supervisar el cumplimiento de la normativa institucional y de los acuerdos internos de la oficina.
- Verificar de manera periódica el adecuado control y registro de las atenciones brindadas a las personas usuarias.

## 3. Etapa de evaluación o seguimiento

- Realizar reuniones periódicas de retroalimentación con el equipo de trabajo para valorar la aplicación del protocolo y detectar áreas de mejora.
- Aprobar los ajustes necesarios y comunicarlos oportunamente a todas las personas servidoras de la oficina.

# Buenas prácticas y sugerencias para las jefaturas con oficinas que laboran mediante la modalidad de teletrabajo

## 1. Etapa de Preparación

- Definir los canales internos de comunicación: se debe realizar un estudio de los canales que utilizan las personas servidoras a cargo y tomar en cuenta que todos tengan acceso. Se recomienda utilizar WhatsApp, ya que es un canal al cual pueden tener acceso todas las personas que cuentan con teléfono celular y permite una comunicación fluida, continua e inmediata para transmitir mensajes entre el equipo de trabajo. Asimismo, es crucial que la jefatura también utilice esos canales.
- Además, si las personas servidoras cuentan con Microsoft Teams, se recomienda utilizar esta herramienta que tiene como singularidad que le muestra a las personas las notificaciones en pantalla para que puedan observarlas fácilmente, aunque se encuentren desarrollando otras tareas. Asimismo, en esta aplicación se puede observar si las personas se encuentran disponibles, por lo que es muy útil para consultarla antes de transferir una llamada.
- Implementar un documento donde se añadan los contactos telefónicos y correos electrónicos de todas las personas servidoras de la oficina (incluidos los de la jefatura), el cual debe mantenerse actualizado. Se recomienda desarrollarlo mediante un Excel compartido donde el personal pueda consultarlo fácilmente y de ser necesario también editarlo, por ejemplo, si se requiere cambiar el número



telefónico personal que se pone a disposición para la comunicación interna.

- Desarrollar un documento donde se visualice el rol de trabajo del personal de la oficina y mantenerlo actualizado. Este documento es muy importante para que las personas servidoras puedan consultar fácilmente quienes se encuentran en oficina y quienes en teletrabajo, además, qué días se presentarán a la oficina, por si la persona usuaria lo pregunta o si se necesita coordinar una cita presencial. Asimismo, sería oportuno que las personas servidoras puedan agregar notas, por ejemplo, para indicar que en una semana en específico se cambiará el día de teletrabajo, y de esta manera todo el equipo podrá enterarse.
- Determinar el sistema de registro de atención de personas usuarias. Este sistema será el que utilizarán las personas servidoras para registrar la fecha, hora, atención que se brindó, medio por el cual se dio la atención, datos de la persona usuaria y cualquier otra información que sea necesaria para la oficina.
- Recordar la observancia del Reglamento de Vestimenta del Poder Judicial, aplicable también a la modalidad de teletrabajo. La presentación formal en videollamadas contribuye a la imagen institucional, a la concentración del personal y a la separación entre las esferas personales y laborales. Se mantiene la disposición de vestimenta casual los viernes, conforme a la Guía de Implementación del Programa de Bienestar.
- Verificar que las personas servidoras en teletrabajo cumplan con todos los lineamientos necesarios que establece el Poder Judicial para teletrabajar. Esto incluye tanto aspectos técnicos (computadora, teléfono celular, cámara, dispositivos de audio, escritorio, silla ergonómica, etc.), como del entorno (buena iluminación, ambiente sónico adecuado y ventilación).

- Adecuar el procedimiento para elevar casos a la jefatura. Este procedimiento es necesario que sea revisado y adecuado a las necesidades de la oficina ya que depende de la organización y puestos que en ella existan. Por ejemplo, en una oficina que cuente con secretaria muy posiblemente sea necesario comunicarse primero con esta para poder contactar a la jefatura, mientras que en otra oficina que no tenga secretaria la atención sea directamente a la jefatura o con una persona servidora asignada.
- Comunicar el protocolo a todo el personal de la oficina. Compartir el protocolo por el canal formal de comunicación (correo electrónico institucional). Asimismo, informar por los canales internos de comunicación, que se les compartió un correo importante sobre el protocolo de teletrabajo. Además, se debe indicar que es obligatorio leerlo e implementarlo para garantizar que todas las personas servidoras a su cargo lo conozcan.

## **2. Etapas de ejecución y seguimiento**

- Hacer cumplir la reglamentación vigente en el Poder Judicial para el teletrabajo y los acuerdos de la oficina. Se debe garantizar que las personas servidoras a su cargo utilizan los canales internos de comunicación, se muestran disponibles y atienden su teléfono personal cuando se les requiere. En caso de detectarse el incumplimiento de alguna de las directrices hacer un llamado de atención y aplicar los mecanismos internos. Si el inconveniente persiste, puede recurrirse al proceso de rescisión del contrato de la modalidad de teletrabajo ante la Dirección de Gestión Humana.
- Realizar reuniones presenciales o virtuales con el equipo de trabajo (tanto con las personas servidoras de atención en oficina como con las que teletrabajan) para determinar cómo funciona el protocolo y recibir retroalimentación constante con el equipo. Se recomienda realizar la primera reunión a la

- semana de haberse implementado para verificar que esté funcionando adecuadamente y después mensualmente por los primeros 6 meses. Después de este plazo, si se tienen sugerencias, el personal puede comunicarlas directamente a la jefatura y si se realizan cambios en las directrices de la oficina, la jefatura lo informará oportunamente al resto del equipo.
- Aunado a lo mencionado en el anterior punto, la jefatura debe realizar y aprobar las modificaciones correspondientes a las directrices y lineamientos de la oficina sobre el protocolo cuando así se requieran y comunicarlas al equipo por correo electrónico y por los canales internos de comunicación.





## LINEAMIENTOS DIFERENCIADOS SEGÚN TIPO DE PERSONA USUARIA

### Personas usuarias internas

En las oficinas administrativas, donde la atención se dirige principalmente a personas usuarias internas y el personal realice teletrabajo, se recomienda mantener una comunicación transparente y directa. Para ello, se sugiere incluir una leyenda estandarizada al pie de los correos electrónicos que indique claramente la condición de teletrabajo de la persona servidora judicial y sus canales de contacto.

#### Propuesta de leyenda

*La persona servidora judicial que le atiende realiza teletrabajo los días xxx y xxx. Puede contactarle al correo [xxxx], al teléfono [xxxx] o mediante Microsoft Teams a través del usuario [xxxx]."*

### Personas usuarias externas

En la atención a la ciudadanía o personas usuarias externas, se recomienda mantener mensajes neutrales, orientados al servicio y a la resolución de la consulta. Cuando la persona usuaria solicite atención de una persona servidora en teletrabajo, se debe ofrecer ayuda inmediata o alternativas de solución, evitando que la modalidad de trabajo sea percibida como una limitación en la prestación del servicio.

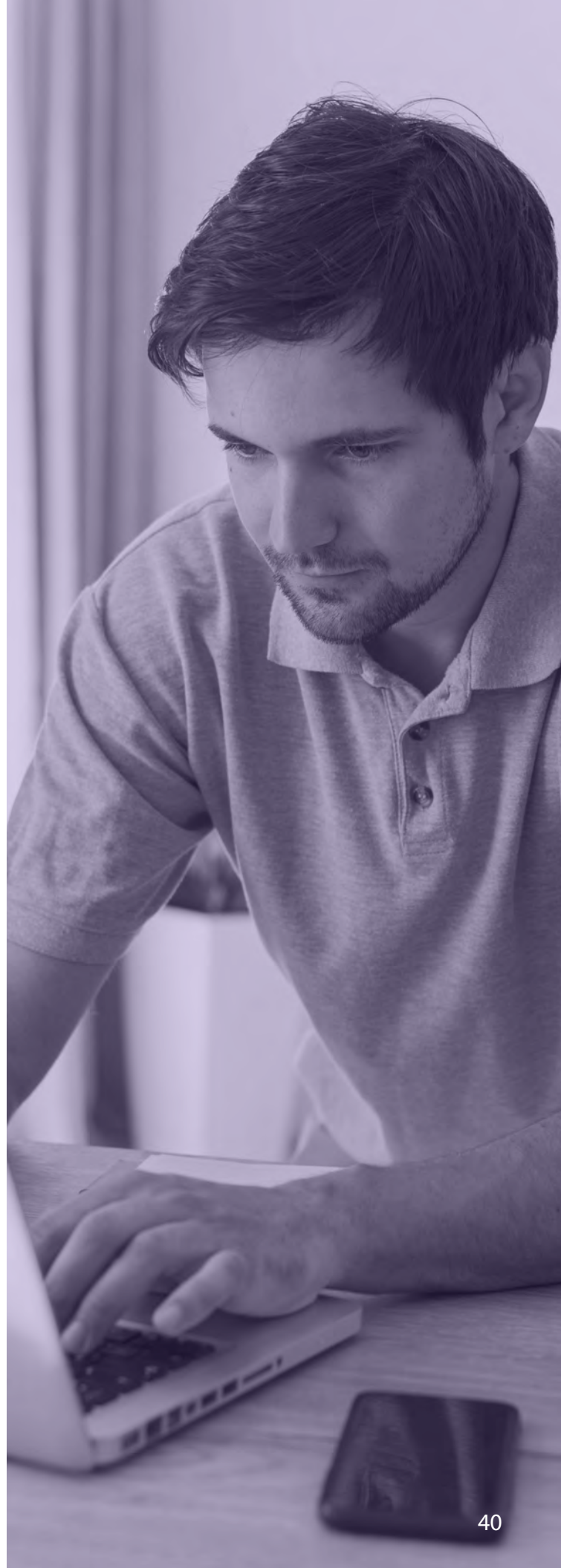
En caso de que la persona usuaria pregunte expresamente si la persona servidora judicial se encuentra en teletrabajo, se debe responder con total transparencia, aclarando la situación y, de manera complementaria, ofrecer opciones de contacto o continuidad en la gestión solicitada (correo electrónico institucional, atención mediante otra persona del equipo o agendar una cita).

Es importante destacar que en ningún caso se debe facilitar a las personas usuarias el correo electrónico o el número de teléfono personal, sea celular o residencial, de la persona servidora

judicial. La atención telefónica se canalizará exclusivamente a través de las líneas institucionales. En aquellos supuestos donde la persona usuaria deba ser atendida directamente por la persona servidora en teletrabajo, corresponde a la persona que labora de manera presencial transferir la llamada a la línea institucional que haya definido la persona teletrabajadora para su ubicación dentro de la jornada laboral, conforme a la normativa vigente y resguardando el derecho a la desconexión y la privacidad personal.

Si, a pesar de estas gestiones, la persona usuaria permanece insatisfecha o muestra disgusto, se recomienda no entrar en confrontación y, en su lugar, derivarla de manera respetuosa a la Contraloría de Servicios, como instancia institucional encargada de canalizar y atender sus inconformidades.

Esta disposición se encuentra alineada con lo establecido en la Circular N° 181-2025 del Consejo Superior: "Disposiciones sobre la aplicación del teletrabajo al personal técnico judicial y coordinador judicial de los despachos unipersonales", así como con el Reglamento para regular la modalidad de prestación de servicios en teletrabajo en el Poder Judicial, en aras de garantizar la continuidad del servicio público, el respeto a la vida privada de las personas trabajadoras y el uso adecuado de los medios institucionales.





## **BUENAS PRÁCTICAS INSTITUCIONALES PARA LA ATENCIÓN EN TELETRABAJO**

La incorporación de buenas prácticas institucionales en el teletrabajo permite fortalecer la continuidad, eficiencia y calidad del servicio judicial. Estas prácticas, reconocidas en el concurso organizado por la Dirección de Planificación, reflejan experiencias innovadoras implementadas en distintas oficinas judiciales y ofrecen modelos replicables en la modalidad virtual o remota.

Entre las principales iniciativas destacan:

- La virtualización de audiencias y servicios (en materia penal, civil y pensiones alimentaria), que elimina traslados, barreras territoriales y garantiza acceso a la justicia en condiciones de seguridad y eficiencia.
- El aprovechamiento de la tecnología institucional y equipos en desuso, que optimiza recursos y permite instalar estaciones virtuales en zonas alejadas para el acceso a los servicios de la Defensa Pública.
- La atención integral de personas usuarias, mediante la instalación de equipos de apoyo en oficinas para superar brechas tecnológicas y garantizar accesibilidad a poblaciones vulnerables.
- La innovación en servicios especializados, como la Telepsicología, que permite el acompañamiento emocional en procesos penales bajo lineamientos éticos y técnicos aprobados.
- La modernización de procesos técnicos, como la grabación de audiencias desde teletrabajo vía SIGAO, que reduce desplazamientos y facilita la labor de las personas servidoras judiciales.
- La sistematización de estas buenas prácticas fortalece la cultura institucional de innovación y promueve un uso eficiente de los recursos públicos, garantizando al mismo tiempo la accesibilidad y confianza de la ciudadanía en la administración de justicia.

## Cuadro resumen buenas prácticas relacionadas con la modalidad remota o virtual

Nombre de la buena práctica	Oficina - Dependencia	Objetivo	Beneficios principales	Replicabilidad
<b>Audiencias virtuales con personas privadas de libertad</b>	Juzgado de Ejecución de la Pena, Alajuela	Reducir traslados y riesgos de hacinamiento, facilitar audiencias en pandemia	Ahorro de recursos en transporte y custodia, seguridad sanitaria, 80% efectividad en audiencias	Sí, con coordinación interinstitucional, capacitación en Microsoft Teams y Agenda Cronos
<b>Guía de grabación de audiencias virtuales por SIGAO</b>	Juzgado Civil de Desamparados	Permitir a personal técnico grabar audiencias desde teletrabajo	Evita desplazamientos y riesgos de contagio, optimiza recursos tecnológicos	Sí, mediante manual institucional descargable
<b>Maximización del equipo tecnológico en desuso</b>	Dirección de la Defensa Pública	Reutilizar equipos para crear estaciones virtuales de servicio	Garantiza acceso a justicia en zonas alejadas, elimina barreras territoriales, sin costo adicional	Sí, identificando equipo en desuso y articulando alianzas estratégicas
<b>Telepsicología</b>	Oficina de Atención y Protección a la Víctima (OAPVD)	Brindar atención psicológica remota en procesos penales	Garantiza continuidad del servicio, protege salud de usuarias/os y profesionales, respeta principios éticos	Sí, siguiendo lineamientos del Colegio de Psicólogos y protocolos de consentimiento
<b>Virtualización del servicio en pensiones alimentarias</b>	Defensa Pública	Ampliar cobertura en materia de pensiones alimentarias en zonas sin persona defensora pública	Acceso a la justicia para poblaciones en condición de vulnerabilidad, reducción de desigualdades territoriales	Sí, con anuencia judicial, espacios privados y conectividad
<b>Atención virtual a la persona usuaria</b>	Tribunal Civil de San Ramón	Superar brechas tecnológicas de personas usuarias en condición de vulnerabilidad	Permite comunicación con personal judicial en teletrabajo, accesibilidad para personas usuarias adultas mayores y/o sin recursos tecnológicos	Sí, con instalación de cámaras web, aplicaciones como Microsoft Teams o equipos básicos

Para mayor detalle o información sobre estas y otras buenas prácticas institucionales puede consultar en la intranet o página web de la Dirección de Planificación: <https://buenaspracticas.poder-judicial.go.cr/>

Asimismo, se invita a las jefaturas de oficinas judiciales a revisar estas experiencias exitosas y valorar la incorporación en sus dependencias, siempre que resulten aplicables a su realidad operativa y al servicio que se presta.



# SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

El protocolo establece un mecanismo estructurado para la resolución de conflictos o inconformidades que puedan surgir en el marco del teletrabajo, ya sea entre instancias judiciales o con personas usuarias. Este mecanismo se basa en principios de respeto, escucha activa, objetividad, transparencia y apego a la normativa institucional, con el fin de preservar la confianza, garantizar la continuidad del servicio y promover la mejora continua.

Los niveles de resolución son los siguientes:

## **Primer nivel: Atención directa**

- En casos internos entre oficinas judiciales, se fomentará el diálogo directo entre las personas servidoras judiciales involucradas, en un espacio respetuoso y orientado a la solución.
- En casos con personas usuarias externas, el personal deberá mantener una actitud cordial y profesional, brindar opciones de atención inmediatas y evitar cualquier confrontación, de manera que la modalidad de teletrabajo no sea percibida como un obstáculo.

## **Segundo nivel: Intervención de la jefatura inmediata**

Cuando no se logre resolver la situación en el nivel anterior, la jefatura deberá asumir un rol activo, ya sea mediando entre el personal judicial o atendiendo directamente a la persona usuaria.

Esto puede implicar clarificar procesos, redistribuir cargas de trabajo o brindar alternativas que aseguren la continuidad del servicio.

## **Tercer nivel: Orientación a instancias competentes**

Si persiste la inconformidad, el caso podrá ser referido u orientado hacia la instancia judicial competente como la Contraloría de Servicios, la Inspección Judicial, la Inspección Fiscal, Asuntos Internos o la Unidad Disciplinaria de la Defensa Pública, entre otras, según corresponda.

En todos los niveles se recomienda documentar el caso en el sistema institucional o en el registro interno de la oficina judicial, con el fin de asegurar trazabilidad, evidencias y aprendizajes útiles para fortalecer la cultura organizacional y la atención al público.



## CONCLUSIONES

El presente protocolo constituye una herramienta práctica que traduce en lineamientos generales los principales hallazgos de los diagnósticos, encuestas y sondeos realizados sobre la modalidad de teletrabajo en el Poder Judicial.

Su aplicación permitirá reducir las inconformidades planteadas por algunas personas usuarias, relacionadas con la percepción de mayor lentitud o limitaciones en el acceso a los servicios cuando la atención se brinda mediante teletrabajo. El protocolo busca unificar criterios de atención y fortalecer la coordinación entre el personal en oficina, en teletrabajo y las jefaturas. Asimismo, promueve la planificación adecuada de los procesos y la designación de personas sustitutas o mecanismos de respaldo ante ausencias por vacaciones, permisos o incapacidades, garantizando la continuidad del servicio.

De igual manera, resalta la importancia de mantener actualizados y accesibles los canales institucionales de contacto, disponer de registros de atenciones que aseguren trazabilidad y seguimiento a las gestiones de las personas usuarias, y observar buenas prácticas de presentación personal y entorno laboral, conforme a la normativa vigente.

De esta forma, el teletrabajo se consolida no como una limitación, sino como una oportunidad para optimizar la eficiencia institucional, fortalecer la confianza ciudadana y reafirmar el compromiso del Poder Judicial con una atención accesible, humana y de calidad.

# Bibliografía consultada

Acta de Corte Plena N.º 016-2022. Acuerdo mediante el cual se dispone a mantener la modalidad de teletrabajo como forma ordinaria de prestación del servicio, aun en ausencia de situaciones de emergencia. Corte Suprema de Justicia, 28 de marzo de 2022. <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/act-1-0003-5741-14>

Circular No. 46-2021. Adición al Programa de Teletrabajo de los puestos que pueden o no prestar el servicio bajo esa modalidad. <https://gestionhumana.poder-judicial.go.cr/images/teletrabajo/document/circular-no.-46-2021-rxe.pdf>

Circular de Secretaría de la Corte N.º 104-2024. Unificación de las circulares N.º 223-2023 y N.º 271-2023 sobre buenas prácticas en la modalidad de teletrabajo y continuidad del servicio durante los roles de teletrabajo. Corte Suprema de Justicia, 16 de mayo de 2024. <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/avi-1-0003-12282>

Circular de Secretaría de la Corte N.º 184-2024. Modificación del inciso 1.4 de la Circular N.º 104-2024 relativo a la información de contacto de la persona teletrabajadora. Corte Suprema de Justicia, 28 de agosto de 2024. <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/avi-1-0003-12454>

Circular No. 181-2025. Disposiciones sobre la aplicación del teletrabajo al personal técnico judicial y coordinador judicial de los despachos unipersonales. <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/avi-1-0003-14130>

Contrato para regular el teletrabajo en el poder judicial con la persona servidora judicial. <https://gestionhumana.poder-judicial.go.cr/images/teletrabajo/document/adenda/contrato-de-teletrabajo-firmas-fsicas.pdf>  
Dirección de Gestión Humana. (2024). Guía de implementación programa de bienestar. <https://gestionhumana.poder-judicial.go.cr/media/attachments/2024/10/29/gua-de-implementacion-programa-bienestar-2024.pdf>

Ley para regular el teletrabajo. N.º 9738. <https://gestionhumana.poder-judicial.go.cr/images/teletrabajo/document/ley-para-regular-el-teletrabajo.pdf>

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

Manual de condiciones laborales para personal en teletrabajo.

Subproceso de salud ocupacional, Dirección de Gestión Humana. [https://gestionhumana.poder-judicial.go.cr/images/teletrabajo/document/manual\\_de\\_condiciones\\_laborales\\_para\\_personal\\_en\\_teletrabajo.pdf](https://gestionhumana.poder-judicial.go.cr/images/teletrabajo/document/manual_de_condiciones_laborales_para_personal_en_teletrabajo.pdf)

Reglamento de vestimenta para las personas que laboran en el Poder Judicial. Circular N.º 185-2012. CIRCULAR N.º 185-2012 (poder-judicial.go.cr)

Reglamento para regular la modalidad de prestación de servicios en teletrabajo en el Poder Judicial. Circular No. 36-2021. [https://gestionhumana.poder-judicial.go.cr/images/teletrabajo/document/circular\\_n\\_36-2021-reglamento-teletrabajo-poder-judicial.pdf](https://gestionhumana.poder-judicial.go.cr/images/teletrabajo/document/circular_n_36-2021-reglamento-teletrabajo-poder-judicial.pdf)

Asamblea Legislativa de Costa Rica. (1989). Ley de la Jurisdicción Constitucional, Ley No. 7135. [https://pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=38533](https://pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?nValor1=1&nValor2=38533)

Asamblea Legislativa de Costa Rica. (2011). Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales, Ley No. 8968. [https://pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=70975&nValor3=85989&strTipM=TC](https://pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=70975&nValor3=85989&strTipM=TC)

Asamblea Legislativa de Costa Rica. (2012). Regulación del Derecho de Petición, Ley No. 9097. [https://pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=74427&nValor3=91901&strTipM=TC](https://pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=74427&nValor3=91901&strTipM=TC)

Asamblea Legislativa de Costa Rica. (2024). Regulación del Derecho de Petición, Ley No. 10554. [https://pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=103157&nValor3=143061&strTipM=TC](https://pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=103157&nValor3=143061&strTipM=TC)

Circular de Secretaría de la Corte N.º 176-2024. Reglamento de Protección de Datos del Poder Judicial. <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/avi-1-0003-12433>

Circular de Secretaría de la Corte N.º 069-2025. Protocolo para tramitar las solicitudes de información de acceso público. <https://nexuspj.poder-judicial.go.cr/document/avi-1-0003-13828>

Organización de los Estados Americanos. (1948). Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre. <https://www.oas.org/es/cidh/mandato/Basicos/declaracion.asp>

# Anexos

## Protocolo de teletrabajo

Versión ejecutiva del protocolo para la ciudadanía  
I-2025



### Objetivo del protocolo

Garantizar que la atención a las personas usuarias del Poder Judicial se brinde con la misma calidad y eficiencia, independientemente de si la persona servidora judicial se encuentra en modalidad presencial o de teletrabajo.

### ¿Qué puede esperar la persona usuaria?

- Recibir un servicio ágil y respetuoso, sin importar la modalidad laboral de la persona servidora.
- Ser informada con transparencia si la persona solicitada se encuentra en teletrabajo.
- Obtener alternativas de atención para dar continuidad a su gestión, en caso de que la persona servidora no esté disponible de forma inmediata.

### Canales de contacto alternativos

Cuando una persona servidora judicial se encuentre en teletrabajo, la ciudadanía puede comunicarse a través de:

- Correo electrónico institucional.
- Teléfono oficial de la oficina (que derivará la consulta).
- Plataformas digitales de atención como Microsoft Teams o sistemas internos habilitados.
- Contraloría de Servicios, en caso de requerir orientación adicional o interponer inconformidades con el servicio.

### Compromiso de Calidad

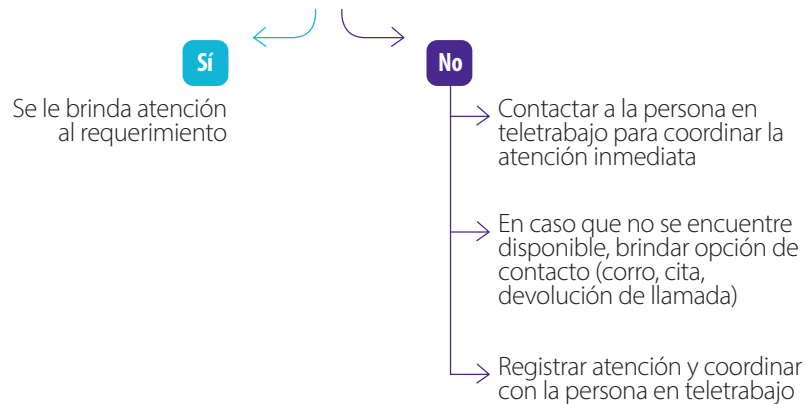
El Poder Judicial asegura que:

- Ningún trámite se interrumpirá por la modalidad de teletrabajo.
- Se mantendrá la trazabilidad de cada gestión en los sistemas institucionales.
- Las personas usuarias siempre contarán con un canal abierto de comunicación.
- El servicio será humano, eficiente y accesible, fortaleciendo la confianza ciudadana.
- Se brindarán alternativas de atención y abordaje de las consultas y requerimientos de las personas usuarias.

## Diagrama de flujo

La persona usuaria solicita la atención de un servidor en teletrabajo

¿Se le puede brindar solución desde la oficina / teléfono o correo?





**Tipo de Documento:** Protocolo

**Tema:** Protocolo de teletrabajo para la atención de personas usuarias del Poder Judicial

**Dirección:**  
Erick Alfaro Romero

**Recopilación y análisis de datos:**  
Ronny Josué Segura Guevara  
Carmen Chang Ku

**Diseño gráfico:**  
Ginger Chinchilla Aguilar