

---

**APLICACIÓN Y ATENCIÓN DE TELETRABAJO  
EN EL ICD.**

**1. INTRODUCCIÓN.**

**1.1 Origen del estudio.**

El informe se desarrolla conforme al Plan de trabajo del presente período.

**1.2 Aspectos objeto de estudio.**

Determinar los lineamientos internos y externos aplicados en teletrabajo o trabajo domiciliario, así como los requisitos y obligaciones desarrolladas por los funcionarios del ICD.

**1.3 Alcance del estudio.**

Comprende el período del 1° de enero del 2020 al 31 de junio del 2020, ampliándose en aquellos casos en que se considere necesario.

**1.4 Marco de referencia.**

- Ley No. 8204 "Estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, legitimación de capitales y actividades conexas y sus Reglamento".
- Ley No. 9738 "Ley para regular el teletrabajo". Publicada en Alcance No. 211 de la Gaceta No. 184 del 30 de setiembre de 2019.
- Código de Trabajo, Capítulo IX del Título II
- Reglamento para regular el teletrabajo. Decreto Ejecutivo No. 42083-MP-MTSS-MIDEPLAN-MICITT. Publicada en Alcance No 286 de la Gaceta No. 243 del 20 de diciembre de 2019.
- Normas de control interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE). Publicada en la Gaceta No. 26 el 06 de febrero del 2009.

**1.5 Comunicación de resultados.**

De acuerdo al acta No. AI-007-2020 del año en curso, se presenta los resultados del estudio al Director General y Directora General Adjunta Adjunto.

**1.6 Conceptualización del tema.**

El teletrabajo apareció por primera vez en los Estados Unidos en 1973 de la mano de Jack Nilles, que lo definió como "enviar el trabajo al trabajador en lugar del

trabajador al trabajo". Eran tiempos de la crisis del petróleo y lo que se pretendía era evitar los desplazamientos para ahorrar consumo y reducir la contaminación.

Definirlo no es tarea fácil, pues etimológicamente el término Teletrabajo<sup>1</sup> supone la unión entre *telou* (griego) y *tripaliare* (latín), que significan *lejos* y *trabajar* respectivamente.

La dificultad estriba en la falta de una definición aceptada del concepto de teletrabajo, si se examina la literatura sobre el tema se puede comprobar que, además de teletrabajo, se utilizan habitualmente otros términos como tele desplazamiento (*telecommuting*), trabajo en red (*networking*), trabajo a distancia (*remote working*), trabajo flexible (*flexible working*), y trabajo en el domicilio (*homeworking*). Existen dos modalidades:

*“Trabajo domiciliario: Consiste en realizar la prestación del servicio laboral desde la casa por situaciones ocasionales, no exige el lleno de los requisitos para optar por teletrabajo, pero debe existir un acuerdo entre las jefaturas y el trabajador”.*

*“Teletrabajo<sup>2</sup>: “Es una forma flexible de organización del trabajo que consiste en el desempeño de la actividad profesional sin la presencia física del trabajador en la empresa durante una parte importante de su horario laboral. Engloba una amplia gama de actividades y puede realizarse a tiempo completo o parcial. La actividad profesional en el teletrabajo implica el uso frecuente de métodos de procesamiento electrónico de información, y el uso permanente de algún medio de tele comunicación para el contacto entre el teletrabajador y la empresa.”.*

En el siguiente cuadro se muestra las diferencias entre ambas modalidades:

DIFERENCIAS <sup>3</sup>	
Teletrabajo	Trabajo domiciliario
Es una modalidad no presencial establecida por el empleador y que se da por la naturaleza del puesto de trabajo, puede darse en relación temporal e indefinida	Es una modalidad no presencial establecida por el empleador ante una situación excepcional como: estado de emergencia, crisis de salud pública. Es temporal

<sup>1</sup> <http://www.gestofice.com/Privado/Teletrabajo.htm>

<sup>2</sup> Definición de Mike Gray, Noel Hudson y Gil Gordon, autores la obra “Teletrabajo”.

<sup>3</sup> <https://grupoverona.pe/teletrabajo-y-trabajo-remoto/>

Si el trabajador incumple con sus obligaciones el empleador puede revertir la modalidad y volverla presencial, con lo cual tendría que asistir regularmente a la empresa	Si el trabajador incumple con sus obligaciones el empleador tendría que recuperar los días no laborados o ser descontados. En caso de estado de emergencia, suspender el vínculo laboral.
Es posible supervisar las condiciones mínimas de seguridad y salud en el trabajo y poder realizar visitas para constatar la forma de prestar servicios el funcionario.	Al ser excepcional, no es necesario supervisar las condiciones mínimas de seguridad y salud en el trabajo. En el caso de estado de emergencia es inviable por las restricciones establecidas por el Gobierno.
El empleador tiene que subvencionar los gastos de luz, internet y demás condiciones que requiera el teletrabajador por cuanto va a prestar regularmente los servicios en un lugar distinto al centro de trabajo.	El empleador no necesariamente tiene que subvencionar estos gastos porque es una situación excepcional. En algunos casos debe facilitar el equipo portátil y teléfono para estar comunicados más no otro tipo de gastos.
Se le exige al teletrabajador un número de días que asista a la institución para no perder la interacción con los demás compañeros de trabajo y poder llevar a cabo coordinaciones.	No es exigible que el trabajador asista porque si trabaja desde casa es por una situación excepcional, en el caso de estado de emergencia no podría ir al centro de trabajo por existir restricción vehicular y movilización.

### **1.7 Reseña histórica e implementación en el ICD.**

El teletrabajo surge en el año 1990, cuando el CERN de Ginebra crea el lenguaje HTML al primer cliente web, y con ello se comenzó a promocionar el teletrabajo siendo factible tecnológicamente, sobre todo en Estados Unidos, con empresas privadas, e incluso las autoridades gubernamentales iniciaron su promoción.

A partir del 2006 Costa Rica inicia la implementación de teletrabajo en el sector público, siendo pionero el Instituto Costarricense de Electricidad (ICE), para el 2008 se inicia su regulación por primera vez, como plan piloto del gobierno en ejercicio. Posteriormente en agosto del 2012, se redacta el documento denominado “Declaración de San José: “La Modernización del Estado: El Teletrabajo en la Sociedad del Conocimiento” dentro del cual se plasmó la recomendación de los participantes.

Luego bajo decreto No. 37695-MP-MTSS del 23 de mayo del 2013, el cual fue derogado, el Ministerio de Trabajo publica el decreto “Promoción del Teletrabajo en las Instituciones Públicas”, el cual tenía por objeto promover y regularlo en las instituciones del estado, como instrumento para incrementar la productividad del funcionario, el ahorro de combustibles, la protección del medio ambiente, y favorecer

la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, mediante la utilización de las tecnologías de la información y las Comunicaciones.

Con dicho decreto el ICD adopta la modalidad y con fundamento en el citado decreto la Directora General Adjunta del ICD en ese entonces, emite la Circular DG-008-2013: “Disposiciones para la implementación del teletrabajo en el ICD (plan piloto)” por el cierre de carreteras nacionales ante las fuertes lluvias que afectaban el territorio nacional, agravando la congestión vehicular y, por ende, los tiempos de traslado de los funcionarios al ICD, por lo que se informa la posibilidad de desempeñar las actividades laborales desde su domicilio siempre que contaran con tecnologías digitales; además de una serie de medidas para la aplicación de teletrabajo, entre ellas:

“...1. Aplicar en aquellas actividades y funciones que se pueden desarrollar parcial o totalmente de modo no presencial en la sede del ICD, de acuerdo con una razonable relación tiempo-resultado y sin afectar las necesidades de coordinación interna o de atención a los usuarios. /2. En funciones aptas para el teletrabajo, aquellas que cumplan al menos con los siguientes requisitos: /a) Se puede ejecutar a distancia, fuera de las sedes institucionales, mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación, sin afectar las necesidades de coordinación, de formación de grupos o de atención de usuarios./ b) Designadas y aprobadas por la jefatura, con objetivos claros, resultados específicos y tiempo asignado; las actividades y tareas correspondientes son planificadas, se les puede dar seguimiento y sus resultados son evaluados y auditados periódicamente por la jefatura./c) Auto organizadas por el mismo trabajador y no requieren supervisión directa y constante en su ejecución ya que pueden ser teledirigidas./3. Excepciones para teletrabajo o trabajo domiciliar son las que deban realizarse presencialmente y excluye todas aquellas labores en las cuales se requiera utilizar información, expedientes, bases de datos o cualquier otro insumo de carácter confidencial, o que, a criterio de la jefatura, no puedan ni deban realizarse fuera del espacio físico del instituto.”.

El 20 de setiembre del 2019 con la Ley 9738<sup>4</sup> “*Ley para regular el teletrabajo*”, y decreto No. 42083-MP-MTSS<sup>5</sup> se oficializa el “Reglamento para regular el teletrabajo” donde establece condiciones mínimas que deben regir las relaciones laborales que se desarrollen mediante la modalidad de teletrabajo, así como los mecanismos de promoción e implementación.

<sup>4</sup> Publicada en el Alcance No. 211 del diario oficial La Gaceta 184.

<sup>5</sup> Gaceta digital No. 243, Alcance No. 286.

Posterior, el 30 de agosto del 2016, la Comisión Institucional de Teletrabajo de este Instituto, remite la directriz No. 001-2016 denominada “Regulación del Programa de Teletrabajo”, conformado por cincuenta y siete artículos distribuidos en cinco capítulos, que refiere a principios, reglas, procedimientos y roles que permiten aplicar el programa de teletrabajo en la institución y aspectos complementarios a las regulaciones vigentes en materia laboral e indica además que se mantendrá vigente hasta que se emita el respectivo reglamento y el 24 de junio del 2019, el Director General Adjunto en ese momento, emitió la Circular DG-005-2019, con el tema Trabajo especial en casa y teletrabajo, en donde incluye una serie de aspectos relacionados con cualquiera de las dos modalidades de trabajo.

Con la promulgación de la Ley 9738 en setiembre del 2019 “Ley para regular el teletrabajo” y su Reglamento, el país avanza en la implementación de la norma que tiene como objetivo promover, regular e implementarlo como instrumento para la generación de empleo y modernización de las organizaciones públicas y privadas a través de la utilización de tecnologías de la información; también, la Ley Nacional de Emergencias y Prevención de Riesgos No. 8488, señala que la política de gestión del riesgo nacional debe ejecutarse en forma transversal incluyendo las instituciones del estado costarricense; para lo cual el teletrabajo y las comunicaciones se convierten en medios para mantener la continuidad de los servicios públicos.

El 25 de marzo del 2020 el presidente de la República, los Ministros de Salud, Trabajo y Seguridad Social y Planificación Nacional y Política Económica, emiten la directriz No. 077-S-MTSS-MIDEPLAN<sup>6</sup> dirigida a la administración pública central y descentralizada por la emergencia nacional ocasionada por el ingreso del covid-19 el 11 de marzo del año en curso. El 31 de mayo 2020 reforma los artículos 2 y 9 del artículo 5 bis en directriz 088 publicada en Alcance 127 de la Gaceta No. 127 donde el gobierno ante la exposición al aumento de casos en el país y como medida sanitaria en la salud de la ciudadanía, brinda la oportunidad de que la mayoría de los funcionarios del sector público realicen la prestación laboral desde sus domicilios evitando con ello, desplazarse hasta sus centros de trabajo.

Para mayor ilustración como complemento a las normas, en el siguiente diagrama se muestra una gama de interacciones domiciliarias para el beneficio de Costa Rica.

---

<sup>6</sup> Centro Internacional para el Desarrollo del Teletrabajo

Dicha modalidad laboral permite que las instituciones del estado costarricense desarrollen laboralmente la inclusión en las nóminas a personas con alguna discapacidad física y vincularlas en sus equipos de trabajo; mayor productividad; reducción de costos en operaciones, planta física y servicios públicos, así como la reducción en el costo para la adquisición de hardware y software.

Ahora bien, con el propósito de promover el buen desempeño del trabajo domiciliar en el ICD, se desarrollan en las siguientes páginas aspectos relevantes que fortalecerán la buena gestión de la administración activa en el tema objeto de análisis.

## **2. RESULTADOS.**

### **2.1 En el tema de formalidad de contratos.**

Como se mencionó en el capítulo anterior, la Comisión Institucional de Teletrabajo se crea bajo el marco de la Estrategia Nacional de Empleo y la Producción impulsada desde el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS); integrada por el Director General quien preside, la encargada de Recursos Humanos, un representante de la Unidad de Informática, Asesoría Legal y Planificación Institucional.

Para el 2014 se formalizaron catorce contratos que definen en dieciocho cláusulas obligaciones y responsabilidades tanto para los funcionarios como jefaturas, y al finalizar cada acuerdo se adiciona una adenda, cumpliendo de esta forma con la Circular DG-008-2013 relativa a la suscripción de un acuerdo de teletrabajo.

El 20 de diciembre del 2019 el Poder Ejecutivo emite el “Reglamento para regular el teletrabajo”, constituyendo las condiciones mínimas que deben regir las

relaciones laborales desarrolladas mediante la modalidad de teletrabajo, así como los mecanismos de su promoción e implementación, de conformidad con lo establecido en la Ley No. 9738 “Ley para regular el teletrabajo”<sup>7</sup> donde señala en el transitorio II:

**“Actualización de reglamentos.** Las autoridades administrativas que velan por los derechos laborales y la seguridad social, en el plazo de 3 meses, contados a partir de la publicación del presente Decreto Ejecutivo en el Diario oficial La Gaceta, deberán actualizar o crear nuevos procedimientos internos con el propósito de adecuar el ejercicio de sus competencias a las relaciones laborales que se realizan bajo la modalidad del teletrabajo.”. (El subrayado es nuestro).

De lo establecido el Poder Ejecutivo, el Instituto omitió implementar dicha norma y es hasta el 10 de marzo del 2020, ante la llegada de la pandemia por covid-19, que procede a aplicar lo emanado por el Poder Ejecutivo en la directriz N°073-S-MTSS<sup>8</sup> denominada “Medidas de atención y coordinación interinstitucional ante la alerta sanitaria por coronavirus (covid-19)”, donde instruye en el artículo 4 a todas las instancias ministeriales a:

“Implementar temporalmente la modalidad de teletrabajo en sus respectivas instituciones, como medida complementaria y necesaria ante la alerta de coronavirus, mediante procedimientos expeditos. Para ello, en el cumplimiento u observancia de lo anterior, se establecerán-los mecanismos necesarios para asegurar la continuidad de los servicios públicos. En el cumplimiento u observancia de esta Directriz, los jefes de cada institución, en coordinación con las respectivas jefaturas, tomará las medidas necesarias para implementar el teletrabajo en todos los puestos teletrabajables, así como coordinar con las personas teletrabajadoras las condiciones para la realización de sus labores.”.

De seguido se transcribe, lo solicitado por la jefe Administrativo Financiera solicita a las jefaturas mediante correo electrónico el 10 de marzo del 2020 en atención a dicha directriz:

“...la posibilidad de que ustedes y los funcionarios (as) a sus cargos, puedan teletrabajar, así como la cantidad de días que podrían hacerlo, incluso a partir de esta semana./ Como esto se trata de un caso especial, no se requerirá la firma del contrato de teletrabajo (si se trata de un caso en que no disponga de este instrumento), sin embargo, estaremos emitiendo algún

<sup>7</sup> Alcance 286 Gaceta 243-Decreto Ejecutivo No. 42083-MP-MTSS-MIDEPLAN-MICITT.

<sup>8</sup> Alcance No. 41 Gaceta No. 47.

formulario que nos facilite al menos el seguimiento y la posterior información ante consultas que puedan surgir.”.

De información suministrada por Recursos Humanos, se comprueba que, de los ciento siete funcionarios activos del ICD, setenta y uno equivalente a un 84% cuentan con Contrato temporal, mientras que catorce que representa un 16% de la población cuentan con contratos permanentes, en modalidad teletrabajo-directriz N°073-S-MTSS”, basados en documentos recomendados por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, acuerdo firmado entre la jefatura y el funcionario.

En el caso de las jefaturas suscribieron contratos temporales firmados por el viceministro de la Presidencia, quien asumía el recargo de la Dirección General de este Instituto<sup>9</sup>; no obstante, se comprobó que, al 31 de marzo del 2020, dos subordinadas no contaban con documento formal, y a pesar de ello aplicaron teletrabajo, situación que se detalla de seguido:

✓ Puesto 501184 de la Unidad de Planificación, venció el 18 de marzo del 2020, se comprobó que realizó tareas tele trabajables en las fechas 19, 20, 23, 25, 27 y 30 de marzo del año en curso.

✓ Puesto 501186 de unidad de asesoría legal, venció el 31 de marzo del 2020.

En relación con este tema, se le consultó a la Encargada de la oficina de Gestión Institucional de Recursos Humanos sobre las adendas de ambos contratos, manifestando que *“a pesar del control y la solicitud de información, desconocemos si esas personas suscribieron contrato y no lo enviaron.”*.

A la vez, se comprobó que en su efecto llevan registros de las fechas donde las funcionarias aplican dicha modalidad, extrayéndose la siguiente información:

Registros de días teletrabajados por Recursos Humanos				
Puesto	Fechas	Número	Puesto	Número
501184	30 de marzo al 03 abril	3 días	501186	2 días
	06 al 08 de abril	1 día		3 días
	13 al 17 de abril	3 días		
	20 al 24 de abril	3 días		1 día

<sup>9</sup> Bajo la figura de la avocación y lo estipulado en el artículo 107 de la ley 8204 ejercerá ese recargo como presidente del Consejo Directivo ICD.

	27 al 30 de abril	2 días		2 días
	04 al 08 de mayo	2 días		3 días
	11 al 15 de mayo	2 días		3 días
	18 al 22 de mayo	2 días		½ día
	25 al 29 de mayo	3 días		1 día
	01 al 05 de junio	1 día		
	08 al 12 de junio	½ día		
	15 al 19 de junio	2 días		
	22 al 26 de junio	2 días		4 días
	29 de junio al 03 de julio	3 días		
	<b>Total de días</b>	<b>29.5</b>		<b>19.5</b>

Como se muestra en el cuadro la funcionaria con puesto 501184 ha teletrabajado veintinueve días y medio y la colaboradora del puesto 501186 laboró diecinueve días y medio, sin contar con un contrato de teletrabajo formal, aspectos que deben ser monitoreados por los responsables de velar por la gestión de talento humano, en el sentido de verificar los plazos de vencimiento de los actos contractuales o adendas.

Así las cosas, es importante que todos los funcionarios del Instituto cuenten con un contrato o adenda para la aplicación de teletrabajo, con el propósito de cumplir con el control administrativo y las directrices emitidas por el Ministerio de Trabajo y Presidencia de la República, así como la atención a la Circular DG-004-20 del 19 de junio del 2020, que establece lineamientos generales para el manejo domiciliario de casos en investigación, probables o confirmados en el marco de la alerta sanitaria y Lineamientos Nacionales para la Vigilancia de la enfermedad COVID-19.

A la vez, es conveniente elaborar y publicar un reglamento interno para cumplir con el transitorio II del Reglamento a la Ley No. 9738 “Ley para regular el teletrabajo”, que reglamenta acciones laborales tales como: conflictos, riesgos laborales, mecanismos de asignación, medición de resultados, cumplimiento del trabajo asignado, así como condiciones laborales, obligaciones y responsabilidades para el funcionario y jefaturas.

El Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público señala en la norma 3.4 sobre la Valoración del riesgo en instituciones de menor tamaño:

“El jerarca y los titulares subordinados de las instituciones de menor tamaño, según sus competencias, deben instaurar prácticas sistemáticas que permitan evaluar según los errores y logros pasados, las eventuales situaciones que puedan afectar el desempeño de la institución, las cuales

deben analizarse y priorizarse considerando su importancia y posibilidades de que se vayan a volver a presentar. Con base en ello, deben adoptar las políticas, procedimientos y mecanismos que permitan el manejo apropiado de esas situaciones.”.

**2.2 Relativo a “registros de asistencia.”.**

**2.2.1 De la plataforma automatizada.**

Desde el 1° de julio del 2012<sup>10</sup> se implementó el Sistema Integrado de Recursos Humanos (SIREH) como herramienta tecnológica, el cual permite a los funcionarios acceder a los módulos para justificar control de asistencia, vacaciones, gestión de licencias y constancias, trámites de carrera profesional, así como registro de expedientes y acceso de documentos de interés que permite justificar motivo, fechas de entrada y salida, entre otros.

Dicho módulo se resguarda en un repositorio denominado “justificaciones de asistencia”, facilitando llevar los controles para la toma de decisiones ante eventuales consultas o acciones administrativas como se muestra en la siguiente imagen.

Información de la Justificación	
Código	14191
Fecha de Registro	16/06/2020
Solicita que se le	<input checked="" type="radio"/> Justifique <input type="radio"/> Conceda
Tipo	Teletrabajo
Fecha de Entrada (dd/mm/yyyy)	16/06/2020
Hora de Entrada (hh:mm)	16:33
Fecha de Salida (dd/mm/yyyy)	16/06/2020
Hora de Salida (hh:mm)	16:33

<sup>10</sup> Circular DG-006-2012 del 27 de junio del 2012

Motivo

Observaciones Recursos Humanos

De los contratos formalizados entre jefatura y funcionarios, se comprobó que veintiocho personas no procedieron a subir la información de asistencia en dicho sistema, y para ello se muestra en el siguiente cuadro:

Unidad	No. Puesto	Cant/ puestos.
Administrativo Financiero	503270 y 501183	2
Registro y Consultas	501216, 501218 y 501199	3
Proyectos de Inteligencia	501190,501211,501212 y 503889	4
Asesoría Legal	501220, 501186	2
Proyectos de Prevención	501231,501232,501233,501234,501235 y 503893	6
Planificación Institucional	501184	1
Información y Estadística	504666,504664,501174 y 501177	4
Recuperación de Activos	501209	1
Control y Fiscalización Precursores	501217, 502795, 504663,502796 y 509728	5
TOTAL		28

Lo anterior, deja manifiesto la omisión a la circular DG-003-2018 del 7 de marzo del 2018 emitidas por los jefarcas institucionales de ese entonces, en la que comunicaba asuntos relativos a asistencia, llegadas tardías, incapacidades, vacaciones, licencias entre otros, incluyendo a colaboradores que mantienen exoneración de marca señalan:

“...tienen la obligación de registrar en el SIREH; las salidas anticipadas, omisiones, labores fuera de oficina, llegadas tardías permisos, citas médicas, entre otros; junto con sus debidos comprobantes en los casos que corresponda.”. (El subrayado es nuestro).

También, en el ítem 3 se refiere a las jefaturas, indicando:

“Todos los jefes de Unidad tienen la obligación de registrar en el SIREH; las salidas anticipadas, omisiones, labores fuera de la oficina, permisos, citas

---

médicas, entre otros; junto con sus debidos comprobantes, en los casos que corresponda.”. (El subrayado es nuestro).

Posterior, el 24 de junio del 2019, el Director General Adjunto en ese momento, emitió la circular DG-005-2019, en el tema “trabajo en casa y teletrabajo”, e incluye aspectos relacionados con las dos modalidades, y señala:

“Estas modalidades aplican para todos los funcionarios del ICD; en tanto, su labor o naturaleza del cargo, no requiera de su presencia para el ejercicio del servicio que se presta en la Institución. Cada vez que un funcionario se acoja a alguna de estas modalidades, debe registrar en el SIREH la justificación respectiva por la ausencia a la oficina. / En caso de alguna consulta, por favor comunicarse con la Oficina de Gestión Institucional de Recursos Humanos.”. (El subrayado es nuestro).

Así las cosas, es necesario indicar que todos los funcionarios justifiquen en dicha plataforma SIREH las ausencias por teletrabajo o trabajo domiciliario, señalando el motivo que conlleva la aplicación de las labores ejecutadas fuera de las instalaciones, cumpliendo de esta forma con la norma 5.6 del Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público, que establece;

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer actividades de control que orienten la ejecución eficiente y eficaz de la gestión institucional. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas.”.

Conforme a la revisión de los registros de “información de justificación” en la plataforma SIREH, se comprueba que treinta y siete funcionarios que suscribieron contratos covid-19, consignan para realizar teletrabajo o trabajo domiciliario los siguientes motivos que no tienen relación con las tareas asignadas por la jefatura:

- Labores de teletrabajo.
- Asignación teletrabajo por covid-19.
- Labores de emergencia nacional por covid-19.
- Teletrabajo pandemia mundial.
- Teletrabajo asignado por emergencia nacional sanitaria autorizado por jefatura.

Ejemplos como lo citado se muestra en las siguientes imágenes:

Justificaciones de asistencia  
Justificaciones de asistencia  
Permite actualizar la información de las justificaciones de asistencia registradas por los funcionarios

Información del Empleado

Código de Funcionario: 184

Nombre del Servidor: Iruiz Espinoza Ilisamar

Cédula o Identificación: 01-1833-0684

Fecha de Nacimiento: 17/ 4/1993

Teléfonos: 506-7200-6651

Correo Electrónico: iruiz@icd.go.cr

Fecha Ing. Adm. Pública: 10/ 1/2020

Institución: Instituto Costarricense sobre Drogas

Unidad: Unidad Administrativa Financiera

Información de la Justificación

Código: 13721 Fecha de Registro: 7/ 5/2020

Solicita que se le:  Justifique  Conceda

Tipo: Teletrabajo

Fecha y Hora de Entrada: 30/ 4/2020 08:00 Salida: 30/ 4/2020 16:00

Motivo: TELE-TRABAJO POR EMERGENCIA SANITARIA COVID-19

Observaciones Recursos Humanos:

Estado: En Aprobación

Observaciones de la Jefatura:

Revisado por:

Actualizado por: Iruiz

Última Actualización: 7/5/2020 09:36:02

Subir Documentos Probatorios

Actualizar Cerrar

Como se puede analizar, los motivos utilizados en ocasiones por los trabajadores no es una buena práctica, siendo necesario indicar el trabajo asignado por la jefatura y una breve descripción de las actividades a desarrollan, así como subir la boleta “asignación de teletrabajo y/o trabajo en casa” al SIREH, dejando constancia de que se ejecutó y cumplió con las metas programadas en el tiempo teletrabajable.

Por otra parte, dada la herramienta utilizada por esta auditoría, (cuestionario) a jefaturas del ICD, una de las consultas refiere a que, si los colaboradores justifican la ausencia en formulario establecido en el SIREH, en su mayoría indican:

“...No, no he recibido instrucción al respecto. /...No. Este formulario fue elaborado para el denominado “teletrabajo por contrato permanente”. Por tanto, solo lo llenaron las tres funcionarias que tienen ese tipo de contrato.../No ha sido llenado porque de parte de la Comisión de teletrabajo no se ha indicado con claridad, sin embargo, el control de ese trabajo se lleva. /...Agradezco me envíen el formulario para poder responder esto ya que desde mi casa no tengo acceso al documento para constatar que sea el mismo que llenaron los funcionarios de la Unidad.”.

Entre otras respuestas señalan:

“Antes de iniciar la semana, los funcionarios de la Unidad completan un formulario de asignación de teletrabajo y al finalizar la semana realizan su liquidación respectiva.”. / “Si han llenado el formulario correspondiente.”.

De la última expresión, revisado el SIREH se determinó que el puesto 501209 de la Unidad de Recuperación de Activos no llena el formulario que justifica la aplicación a teletrabajo o trabajo domiciliario.

Obtenidas las respuestas se tiene que a pesar que se finiquitaron los acuerdos o contratos por covid-19, se ha omitido girar instrucciones claras y precisas de la información que debe contener el formulario de justificación de asistencia en el SIREH, como lo señala la directriz 01-2016 emitida por la Comisión de Teletrabajo Institucional, que establece en el artículo 29: “Apoyar a las jefaturas y teletrabajadores en la aplicación de los instrumentos que requiere la modalidad de teletrabajo.”.

Por lo anterior, es conveniente analizar lo señalado de manera que las jefaturas instruyan a sus colaboradores con el fin de ampliar la descripción en el apartado denominado “motivo” en SIREH y a la vez adjuntar el formulario donde describan las tareas asignadas por la jefatura inmediata a los servidores que aplican teletrabajo.

La norma 5.6.3 del Manual de Normas de Control Interno para el Sector Público establece que:

“La información debe poseer características que la hagan útil para los distintos usuarios, en términos de pertinencia, relevancia, suficiencia y presentación adecuada, de conformidad con las necesidades específicas de cada destinatario.”.

### **2.2.2 Autorización y control de actividades.**

Otro aspecto evidenciado en las solicitudes para justificar la aplicación de teletrabajo en el SIREH, refiere a los puestos 501188 y 502793, ambos de Recursos Humanos, determinándose:

✓ En las solicitudes No. 12899 y 13074 del 5 y 18 de febrero del 2020 señalan como motivo de justificación “boleta RH-01-2020.”.

✓ Y en las solicitudes No. 12964 y 13070 del 12 y 28 de febrero de los corrientes indica “boleta RH-02-2020.”.

Como se puede ver, ambas funcionarias utilizan la misma numeración de documentos para justificar el teletrabajo como se muestra en las siguientes imágenes.

Justificaciones de asistencia  
Permite actualizar la información de las justificaciones de asistencia registradas por los funcionarios

**Información del Empleado**

Código de Funcionario: 52  
 Nombre del Servidor: Soto Morales Mariela  
 Cédula o Identificación: 01-1198-0102  
 Fecha de Nacimiento: 26/ 1/1984  
 Teléfonos: 506-2259-3762 506-7291-1889 506-2527-6416  
 Correo Electrónico: msoto@icd.go.cr  
 Fecha Ing. Adm. Pública: 1/ 3/2010  
 Institución: Instituto Costarricense sobre Drogas  
 Unidad: Unidad Administrativa Financiera

**Información de la Justificación**

Código: 12899 Fecha de Registro: 4/ 2/2020  
 Solicita que se le:  Justifique  Conceda  
 Tipo: Teletrabajo  
 Fecha y Hora de Entrada: 5/ 2/2020 06:30 Salida: 5/ 2/2020 14:30  
 Motivo: De conformidad con la boleta de teletrabajo 01-2020  
 Observaciones Recursos Humanos:  
 Estado: Aprobada  
 Observaciones de la Jefatura:  
 Revisado por: mpadilla  
 Actualizado por: mpadilla  
 Última Actualización: 3/3/2020 14:39:42

Subir Documentos Probatorios

Actualizar Cerrar

Justificaciones de asistencia  
Permite actualizar la información de las justificaciones de asistencia registradas por los funcionarios

**Información del Empleado**

Código de Funcionario: 22  
 Nombre del Servidor: Padilla Retana Magally Yvinessa  
 Cédula o Identificación: 01-0969-0847  
 Fecha de Nacimiento: 23/ 5/1977  
 Teléfonos: 506-2410-0814 506-8345-8527 506-2527-6455  
 Correo Electrónico: mpadilla@icd.go.cr  
 Fecha Ing. Adm. Pública: 31/ 7/1998  
 Institución: Instituto Costarricense sobre Drogas  
 Unidad: Unidad Administrativa Financiera

**Información de la Justificación**

Código: 13074 Fecha de Registro: 3/ 3/2020  
 Solicita que se le:  Justifique  Conceda  
 Tipo: Teletrabajo  
 Fecha y Hora de Entrada: 18/ 2/2020 07:00 Salida: 18/ 2/2020 15:00  
 Motivo: Teletrabajo según boleta Rh-01-2020  
 Observaciones Recursos Humanos:  
 Estado: Aprobada  
 Observaciones de la Jefatura:  
 Revisado por: Bmarin  
 Actualizado por: Aaguilar  
 Última Actualización: 3/3/2020 13:58:23

Subir Documentos Probatorios

Actualizar Cerrar

A la vez, se comprobó que dichas funcionarias no adjuntan el formulario que detalle el contenido de las tareas a realizar en teletrabajo o trabajo domiciliario, situación que limita determinar con exactitud las actividades laborales realizadas el 5 y 18 de febrero 2020, pues revisados los reportes laborales recibidos el 15 de julio del 2020 por la jefatura inmediata, los resultados se registran a partir del 16 de marzo del 2020.

Por lo tanto, es importante adjuntar las justificaciones de ausencias cumpliendo con la circular DG-003-2018 que indica: "...la obligación de registrar en el SIREH las labores fuera de oficina junto con sus debidos comprobantes en los casos que corresponda...", máxime que son las mismas funcionarias las que deben verificar y controlar que se cumplan los requisitos postulados en teletrabajo o trabajo domiciliario, a la vez es conveniente implementar un registro consecutivo que permita determinar las funciones tele trabajables, evitando de esta forma que se presenten casos como el mencionado.

**2.2.3 En duplicidad de fechas.**

También, en el SIREH se verifico que seis funcionarios de las unidades de Inteligencia Financiera, Recursos Humanos, Informática y la URA,

duplican o anotan fechas extemporáneas en las solicitudes de asistencia en dicho sistema, como se muestra a continuación:

No. puesto	No. solicitud	Fecha
502798	13396	8/4/2020
	13408	8/4/2020
501131	13571	27 al 30/4/2020
	13568	27 al 01/05/2020
502793	13231	18 al 19/3/2020
	13342	13/3 al 1/4/2020
501180	13199	20 al 24/3/2020
		16/3 al 14/4/2020
509720	13322	23 /3 al 3/4/2020
	13486	24 /3 al 31/3/2020
501182	12875	22 al 29/1/2020
	12876	24 al 29/1/2020

Como se observa, los funcionarios llenan dos solicitudes donde consignan la misma fecha o consideran tiempos antes o después de los días asignados, como por el ejemplo, el que ocupa el puesto 502798 llena las solicitudes 13396 el 6 de abril y el 8 de abril llena la boleta 13408, ambas para el mismo día 8 de abril 2020.

Por su parte, otros colaboradores completan solicitudes donde consideran fechas antes o después de haber ingresado a teletrabajo, como se expone de seguido:

✓ Puesto 501131 completa la solicitud 13571 y 13568<sup>11</sup> con un día de diferencia, la primera boleta señala teletrabajo del 27 al 30 de abril 2020 y la segunda indica del 27 al 01 de mayo del 2020, como se observa se están considerando las mismas fechas, siendo importante mayor cuidado al llenar el formulario en el sistema.

✓ Puesto 502793, registra una primera solicitud código 13231 el 20 de marzo del 2020, donde indica teletrabajo del 18 al 19 de marzo y el 4 de marzo 2020. Luego llena una segunda boleta No 13342 para teletrabajo del 13 de marzo al 01 de abril 2020 fechas (18 y 19) que ya habían sido comprendidos, situación que

<sup>11</sup> 25 y 24 de abril 2020.

muestra que las solicitudes en el SIREH fueron llenadas luego de haber aplicado teletrabajo.

✓ Puesto 501180 completa una primera solicitud con código 13199 el 19 de marzo, donde indica que teletrabajó los días del 20 al 24 de marzo 2020 y el 25 de marzo 2020, registra la segunda solicitud bajo el No. 13293 por el periodo que va del 16 de marzo al 14 de abril del 2020; omitiendo el debido cuidado al llenar las fechas en el SIREH.

✓ Puesto 509720: La primera solicitud 13322 la realiza el 31 de marzo del 2020 donde justifica los días del 23 de marzo al 4 de abril 2020; y la segunda boleta No. 13486 la ingresa el 17 de abril para los días del 24 de marzo al 31 de marzo 2020, como se puede ver hay duplicidad en los registros levantados al SIREH.

✓ Puesto 501182: Posee contrato permanente. Duplicó dos solicitudes para teletrabajo:

- La primera solicitud 12875 a partir del 22 de enero hasta el 29 de enero de los corrientes.
- La segunda boleta No. 12876 del 24 de enero 2020 hasta el 29 de enero 2020.

De lo descrito, se visualiza la omisión de un mayor control en los registros llevados en el sistema SIREH, por tanto, debe monitorearse las justificaciones que contengan las fechas, que no haya duplicidad, el ingreso y salida conforme a los tiempos otorgados por la jefatura, entre otros aspectos que deben contemplarse y ser valorado por la administración activa.

En relación con el ingreso y salida, es necesario que la Unidad de Informática ajuste o modifique el sistema e incorpore la palabra “desde” en la fecha de salida y la palabra “hasta”, facilitando que los datos incorporados reflejen las semanas que los funcionarios están fuera de las instalaciones del ICD y cumplir con la Circular DG-005-2019 del 24 de junio del 2019, que establece entre lo que interesa:

“El Instituto no es ajeno a esa realidad, por lo que se establecen las siguientes modalidades de trabajo no presencial en las sedes del ICD, para las labores en las que el funcionario pueda desarrollar parte o la totalidad de sus tareas, mediante el uso de medios telemáticos desde su propio domicilio u otro lugar habilitado al efecto, siempre que las necesidades y la naturaleza

---

del servicio lo permitan... .....cada vez que un funcionario se acoja a alguna de estas modalidades, debe registrar en el SIREH la justificación respectiva por la ausencia a la oficina.” (El subrayado no es del original).

### 2.3 Perfil de puestos teletrabajables.

El Decreto Ejecutivo 38767-MP-MTSS-MJP en el artículo 375 del Código de Trabajo<sup>12</sup> establece la definición de Servicios públicos esenciales, indicando que para los efectos son aquellos cuya paralización ponga en peligro los derechos a la vida, la salud y la seguridad pública, los de prevención y atención de la salud, los que desarrollan los distintos cuerpos policiales, sin embargo, es importante indicar que un servicio que no es esencial se puede volver esencial.

La propagación de la pandemia de COVID-19 ha provocado que las instituciones públicas y centros de trabajo privados se vean forzados a cambiar las rutinas o estrategias en las oficinas para acatar las medidas sanitarias y de distanciamiento social, por lo que es necesario destacar tres etapas que se deben tomar en cuenta para evitar el contagio de dicho virus como son: Identificación de riesgos y control, evaluación y desarrollo de un plan, por último la implementación de mediciones sobre el teletrabajo o trabajo domiciliario, como lo señala la Directriz Ejecutiva No. 073-S-MTSS emitida el 10 de marzo del 2020, señala en los siguientes artículos:

“Artículo 2: De conformidad con los artículos 340 y 341 de la Ley General de Salud, Ley número 5395 del 30 de octubre de 1973, las instituciones públicas quedarán en la obligación de cumplir las disposiciones que, de carácter general o particular, dicten las autoridades de salud sobre la alerta sanitaria por COVID-19, hasta que se resuelva la problemática actual.”

“Artículo 4: Se instruye a todas las instancias ministeriales y se insta a las instituciones de la Administración Pública Descentralizada, a implementar temporalmente y en la medida de lo posible durante toda la jornada semanal, la modalidad de teletrabajo en sus respectivas instituciones, como medida complementaria y necesaria ante la alerta de coronavirus, mediante procedimientos expeditos. Para ello, en el cumplimiento u observancia de lo anterior, se establecerán-los mecanismos necesarios para asegurar la continuidad de los servicios públicos. En el cumplimiento u observancia de esta Directriz, los jefes de cada institución, en coordinación con las respectivas jefaturas, tomará las medidas necesarias para implementar el

---

<sup>12</sup> La Gaceta, el Decreto Ejecutivo 38767-MP-MTSS-MJP, sentencia N° 2011-017680, 21 de diciembre del 2011.

---

teletrabajo en todos los puestos teletrabajables, así como coordinar con las personas teletrabajadoras las condiciones para la realización de sus labores.”.

Al respecto, mediante cuestionario consignada en Acta No. AI-019-2020 del 23 de julio del 2020, el Director General como representante de la Comisión Institucional de Teletrabajo, con base a la pregunta formulada por esta unidad, de si las tareas de puestos de secretarias, técnicos o funcionarios de servicios generales eran teletrabajables indica:

“No, los puestos no son todos teletrabajables, sin embargo, algunas tareas y funciones propias de cada puesto, si lo son. Y dado la emergencia que vive hoy día el país y el mundo, se deben maximizar las actividades que pueden realizar los funcionarios en teletrabajo, en consideración del acatamiento del gobierno de teletrabajar como medida preventiva para mitigar contagios por COVID-19, todo para el resguardo de la salud y la vida de las personas como derecho constitucional.”.

Para lograr el “perfil del programa de teletrabajo”, la Comisión Institucional emitió un cronograma para el alcance de los objetivos y propósitos desde el 2015 e incluye actividades a realizar hasta el cuarto trimestre del 2017, sin embargo, ninguna de las tres etapas se cumplió y las acciones no fueron desarrolladas, como se muestra:

Etapas	Acciones	Cronograma de cumplimiento													
		Antes enero 2016	I Trimestre 2016	II Trimestre 2016	III trimestre 2016	IV Trimestre 2016	I Trimestre 2017	II Trimestre 2017	III trimestre 2017	IV trimestre 2017	I Trimestre 2017	II Trimestre 2017	III trimestre 2017	IV Trimestre 2017	
Diseño: investigación y planificación	Conformación de la comisión de teletrabajo	Yellow													
	Capacitación de la comisión	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange	Orange						
	Enmarque estratégico del programa			Blue	Blue	Blue									
	Elaboración del documento del programa y el plan de trabajo					Red	Red								
	Elaboración del reglamento entre otros documentos de apogo					Blue	Blue								
Gestión: Implantación y gestión del programa	Aplicación del plan de sensibilización a jefaturas				Yellow	Yellow									
	Mapeo de áreas y puestos teletrabajables						Orange	Orange							
	Selección de teletrabajadores						Blue	Blue							
	Aplicación del plan de comunicación							Red							
	Formación a jefes y teletrabajadores								Blue	Blue					
	Inicio del programa								Yellow	Yellow					
Evaluación: Seguimiento y evaluación	Evaluación de la productividad del teletrabajador										Orange				
	Evaluación del clima laboral en áreas con teletrabajadores									Blue	Blue				
	Evaluación integral del programa de teletrabajo											Red			
	Ajuste y extensión del programa a otra áreas													Blue	

El programa de teletrabajo en la institución estaba para desarrollarse en el 2017 según el cronograma de cumplimiento, no obstante, a la fecha no ha sido atendido para determinar los perfiles que pueden realizar teletrabajo, al contrario, ha sido debido a la pandemia COVID-19 y a los lineamientos sanitarios emitidos por el Poder Ejecutivo que el Instituto se ha visto en la obligación de emitir en forma acelerada acuerdos o contratos de teletrabajo; aspecto que debe revisarse en el sentido de proveer una mayor formalidad a los puestos teletrabajables.

El 18 de agosto del 2016 la Comisión Institucional de Teletrabajo elaboró y comunicó el “Perfil del programa de teletrabajo”<sup>13</sup> donde incluyen el punto 2.9-Exclusiones, que señala:

“Quedarán excluidos de participar en el Programa de Teletrabajo aquellos funcionarios que ocupen cargos que por su naturaleza no son teletrabajables, o bien que no reúnan los requisitos establecidos en la normativa que regula la aplicación del Programa de Teletrabajo.”.

<sup>13</sup> Correo electrónico del 14 de noviembre del 2016

También, incluyen el punto 3.2.1 “Roles y responsabilidades de las instancias involucradas”, donde definen los roles y responsabilidades de las diferentes instancias que participan del programa y dentro de ello el punto 3.2.1.3 denominado “Proceso de Recursos humanos”, en el cual dicha oficina debe:

1. Administrar el programa de teletrabajo en la institución.
2. Definir los puestos teletrabajables en conjunto con las jefaturas.
3. Recomendar la idoneidad de los teletrabajadores.
4. Definir plan de manejo del cambio, proceso de comunicación, programa de capacitación, sensibilización e inducción.

Así como el punto 3.2.1.6 de la Directriz 001-2016 de la Comisión Institucional de Teletrabajo, apartado Jefaturas, establece:

1. Definir los puestos teletrabajables en conjunto con la Comisión institucional.
2. Planificar las actividades y establecer las metas para evaluar la labor del teletrabajador (a).
3. Aplicar las acciones para cumplir con la normativa de teletrabajo.

Acciones que no fueron desarrolladas ni ejecutadas por la Comisión Institucional, pues solo quedaron en “papel”, y está pendiente el “mapeo de áreas y puestos teletrabajables” que identifiquen los perfiles de los funcionarios que deben permanecer en las oficinas por no contar con funciones teletrabajables, situación a considerar en el sentido de identificar los roles en puestos como: recepcionistas, secretarías, choferes y todos aquellos a ser analizados por la administración activa.

Aunado a las manifestaciones de las jefaturas y del Director General de que todos los puestos o algunas tareas o funciones son teletrabajables, es necesario que el Comité Institucional de Teletrabajo efectúe un mapeo de la estructura organizativa que permita determinar la aplicabilidad del teletrabajo, identificar las áreas y puestos que son susceptibles al mismo, definir los objetivos y alcance del trabajo domiciliario, determinar las necesidades tecnológicas, supervisar el trabajo a distancia, y prevenir los riesgos laborales asociados a esta forma de trabajo.

Cumpliendo de esta forma con el Decreto Ejecutivo 42083-MP-MTSS-MIDEPLAN-MICITT denominado “Reglamento para regular teletrabajo”, artículo 3:

“Obligaciones de la persona empleadora previas a la implementación del teletrabajo. Toda persona empleadora que desee implementar el teletrabajo, deberá cumplir al menos con lo siguiente: a) Determinar los puestos de trabajo aptos para la modalidad del teletrabajo. b) Elaborar y divulgar entre las personas trabajadoras, un documento en el que se indiquen las

---

condiciones del entorno que debe tener la persona trabajadora para desempeñarse en la modalidad de teletrabajo.”.

#### 2.4 Visitas a domicilio.

En la Directriz 001-2016 emitida por la Comisión Institucional de Teletrabajo (CIT), establece en el artículo 15:

“La CIT podrá realizar inspecciones con el fin de comprobar que las condiciones pactadas en el Acuerdo de teletrabajo y en el documento denominado Elementos esenciales para el teletrabajo se cumplan. Dichas inspecciones podrán ser o no anunciadas al teletrabajador. Posterior a cada inspección, la CIT emitirá un informe evidenciando los hallazgos encontrados en ésta, así como, las recomendaciones para la aplicación de medidas correctivas, cuando correspondan. Dicho informe se trasladará tanto al teletrabajador como de su jefatura inmediata y se le dará un plazo de un mes calendario a partir de su notificación para aplicar las medidas correctivas, en caso que lo amerite. Según las recomendaciones que el teletrabajador deba acoger, la CIT valorará la necesidad de realizar una re inspección, a fin de constatar que las recomendaciones emitidas en su momento fueron cumplidas.”.

Y el artículo 34 señala:

“En caso de que las actividades se realicen desde la casa de habitación, el trabajador debe acondicionar un espacio físico, igual o muy similar al que la institución le provee y que cuente con las características recomendadas por la CIT. Asimismo, deberá permitir el acceso al telecentro de trabajo, para las inspecciones que realiza la CIT en materia ergonómica, tecnológica, de seguridad, higiene y salud ocupacional, de acuerdo con lo pactado en el Acuerdo de teletrabajo y el documento Elementos esenciales para el teletrabajo.”.

Al respecto, se determina que dicha Comisión ha realizado una única inspección que data del 4 de marzo de 2016<sup>14</sup> donde efectuó cuatro visitas a funcionarios que aplican teletrabajo en forma permanente, dos fueron realizadas a una misma casa de habitación, que corresponde a una funcionaria de la Unidad de Recuperación de Activos y un colaborador de la Unidad de Inteligencia Financiera, y las otras dos visitas fueron a hogares de funcionarios de la misma UIF.

---

<sup>14</sup> Correo electrónico del 29 de julio del 2020

Posterior a ello, desde dicha fecha la Comisión no ha realizado ninguna otra verificación de las condiciones laborales de los catorce funcionarios con contrato permanente, por lo que se requiere de una normativa interna que reglamente las condiciones laborales de los funcionarios fuera de las instalaciones del Instituto.

Al respecto, el actual Director General y representante de la Comisión manifestó sobre las visitas de los funcionarios que:

“En algún momento la Comisión de Teletrabajo, ha realizado visitas de campo a las casas de habitación de las personas que teletrabajan, sin embargo desde mi nombramiento en el ICD, como Director General y tomando en cuenta las medidas extremas que ha venido dictando el gobierno sobre la situación de la pandemia, no se han realizado estas visitas, todo de conformidad al resguardo de las personas que integran la Comisión de Teletrabajo, en consideración además que algunas de sus miembros tienen factores de riesgo. Esto aunado, a que la Comisión de Teletrabajo del ICD está conformada por profesionales que tienen una serie de compromisos derivados de las funciones propias de sus cargos en las distintas Unidades del ICD, y no está conformada como en otras instituciones por profesionales exclusivos para esas funciones, significando eso que la capacidad para inspeccionar las condiciones de teletrabajo para el 80% de los funcionarios del ICD, sería material y humanamente imposible.”.

Continúa señalando:

“Según me informan miembros de la Comisión, anteriormente a esta administración, la Comisión suspendió su labor, atendiendo solo lo estrictamente necesario y es retomada actualmente con la reactivación de las Comisiones impulsada por esta Dirección, a la fecha se trabaja en una calendarización para inspecciones que se efectuarían una vez pase la pandemia.”.

Actualmente por la crisis sanitaria que vive el mundo es poco probable que la Comisión pueda realizar visitas a los hogares de los funcionarios que efectúan teletrabajo, sin embargo, de continuar con dicha modalidad y por la cantidad de funcionarios es importante que dicha Comisión contemple un cronograma de visitas con disposiciones previamente programadas al domicilio de la persona teletrabajadora donde se verifique que el funcionario cumpla con los requerimientos ergonómicos, herramientas e higiene del puesto de trabajo, para la protección de la salud y seguridad ocupacional establecida, visita deberá ser coordinada previamente con el funcionario para cumplir con el artículo 15 y 34 de la Directriz 01-2016.

---

## 2.5 Técnicas de medición y evaluación.

Con el propósito de conocer la opinión sobre la aplicación del teletrabajo o trabajo domiciliario por la crisis sanitaria del virus covid-19, se realizó una encuesta de autoevaluación online mediante Google forms, a las doce jefaturas aplicando preguntas sobre análisis y evaluación de los procesos de diseño, implementación y evaluación de trabajo en casa, así como la gestión por objetivos, mayor autonomía en el desempeño y conciliación de la vida laboral y familiar/personal, aspectos que constituyen un reto para quienes se suscriben a la modalidad de trabajo en casa en busca de la modernización del Instituto.

Las dos primeras preguntas versaron sobre el motivo y desde cuándo aplican teletrabajo obteniendo el siguiente resultado:

**Por motivo:**

- 50% indica que por pandemia.
- 16.7% por Circular-008-2013.
- 16.7% combinado entre pandemia y decretos.
- 8.3% por decreto ejecutivo No. 37695-MP-MTSS.
- 8.3% por directriz No. 073-S-MTSS.

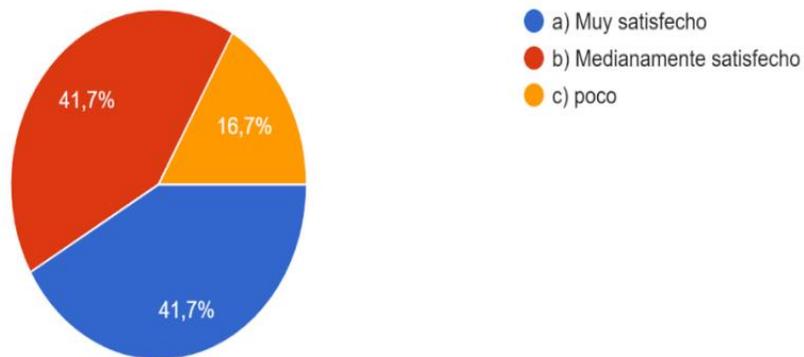
**Por aplicación:**

- 25% antes del 2016.
- 8.3% 2017.
- 8.3% 2018.
- 8.4% en el 2019.
- 50% en 2020.

Como tercera pregunta se consultó si cuentan con un plan de trabajo señalando el 100% que si cuentan con un plan de trabajo.

La cuarta pregunta refiere a la satisfacción de las acciones que ha tomado el ICD para aplicar teletrabajo, la cual indican;

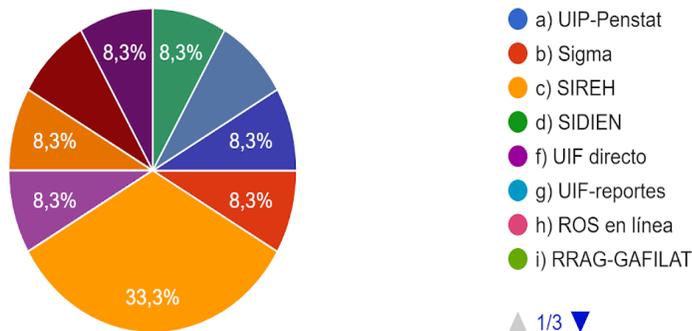
- 41.7% que están muy satisfechos.
- igual porcentaje señalan que están medianamente satisfechos.
- 16.7% señalaron que poco satisfactorio, como se muestra en el gráfico:



En relación a si dichas jefaturas tienen conocimiento si los funcionarios cuentan con el equipo necesario (computadora e internet) para realizar teletrabajo y el acceso a las diferentes plataformas existentes en el ICD y cuál era la que más utilizaban manifestaron:

- 91.7% que si lo tienen.
- 8.3% que se asume por la firma del contrato de teletrabajo.

Entre las herramientas que más se utilizan indicaron un 33% que el SIREH y 66.4 el Sigma, SIDIEN, UIP-Penstat, UIF-reportes, UIF-directo, entre otros:



También se consultó el medio de acceso más utilizado para acceder a las plataformas, señalando:

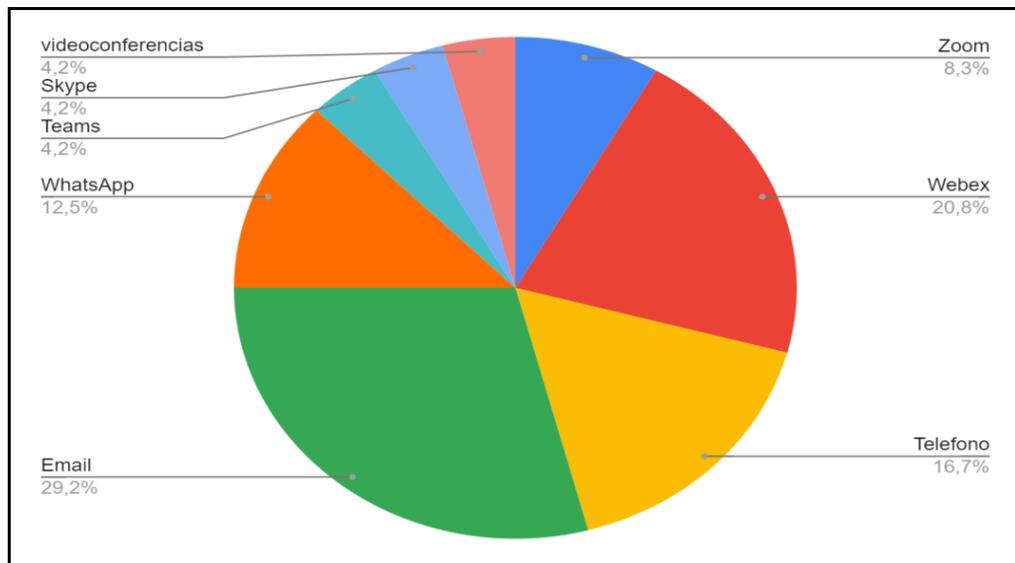
- 58.3% indico que la Web.
- 16.7% VPM (red virtual privada).
- 16.7% indica que no existe conexiones a VPM.

- 8.3% señalo que utilizan la web y VPM.

De lo indicado por las jefaturas, se tiene que el medio de comunicación más utilizado para llevar el control y registro de tareas, es el correo electrónico, cuyos resultados son:

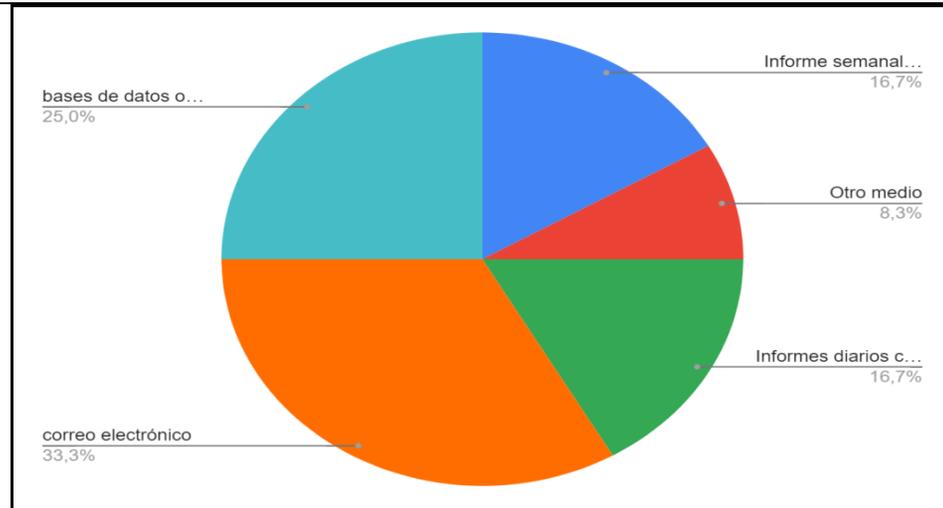
- 29.2%, mientras Webex.
- El segundo medio con un 20.8%.
- Teléfono registra un 16.7.
- WhatsApp lo utilizan un 12.5%.
- Zoom con un 8.3%.
- Por último, Teams, Skype y videoconferencias con un 4.2% cada uno.

Se muestra en el siguiente gráfico.



Asimismo, se consultó sobre la forma de ejercer el control y medición de trabajo, obteniendo como respuesta:

- Que lo realizan por medio del correo electrónico con un 33.3%.
- Remisión o recibo de la información, así como los registros de ingresos a bases de datos con un 25%.
- informes diarios muestran un 16.7%.
- informe semanal un 16.7%.
- Otros medios, sin especificar un 8.3%.



En lo que respecta a la forma de asignar las tareas tele trabajables señalan:

- 50% señala por objetivos y plazos.
- 26% Plan de trabajo.
- 8% POSI y PNsd 2020-2024.
- 8% Por demanda
- 8% Cumplimiento funciones ya encomendadas, como se muestra:

Asimismo, se consultó sobre el manejo de información confidencial por los colaboradores desde las casas de habitación indicando:

- El más utilizado es el sistema Web con un 25%.
- Correo electrónico lo utilizan un 16.7%.

- 58.1% se utiliza la llave maya, por medio de expedientes digitales y físicos, el resto es público, SICORE, Sistema web, información no es confidencial.

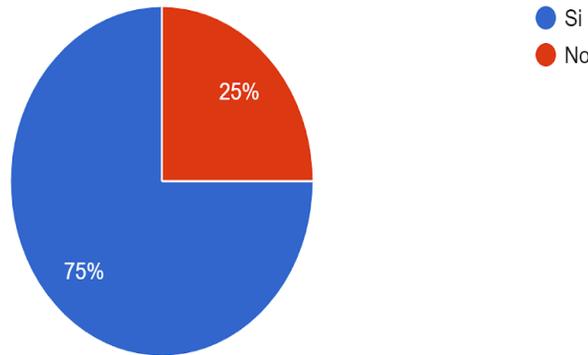


Adicionalmente se le pregunto a los titulares de las diferentes unidades, qué tan significativa era el teletrabajo o trabajo domiciliario para sus colaboradores, obteniendo los siguientes resultados:

- 66.7% de las jefaturas consideran que el teletrabajo es muy significativo,
- 33.2% lo califican poca o medianamente importante, por pandemia o consideran que va a ser significativa hasta que te tenga VPN u office 365 para lograr los objetivos y obtener mayor producción en las labores que realiza el ICD.



También se consultó a los doce titulares sobre la necesidad o importancia de mantener ambas modalidades, manifestando 75% que debe mantenerse mientras que un 25% que no están de acuerdo, como se muestra a continuación,



Por otra parte, para mayor percepción del tema se aplicó mediante correo electrónico un cuestionario a seis jefaturas, así como a un representante de la Comisión Institucional de Teletrabajo, de la cual se describe en el siguiente cuadro a manera de resumen las opiniones obtenidas.

Pregunta formulada.	Respuestas.
<p>Cantidad de funcionarios en teletrabajo por covid-19 o permanente y si todos los puestos son teletrabajables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ “...de manera excepcional por la alerta sanitaria, el 100% de los funcionarios han realizado teletrabajado. Algunos por sus funciones realizan ciertas tareas combinadas con presencia en la oficina ya que por el sistema no es posible hacerlo desde su hogar, como es el caso del encargado de la plataforma Egmont, misma que no puede ser conectada a ningún otro equipo por seguridad y convenio con Egmont, según sea el caso se presenta a la oficina al menos 1 vez a la semana.” (Acta AI-013-2020).</li> <li>➤ “<b>todos</b> realizan teletrabajo o trabajo en casa y <b>Si</b> las funciones son totalmente teletrabajables ya que la coordinación seguimiento y acompañamiento que requieren los diferentes proyectos pueden hacerse virtualmente especialmente en el marco de la pandemia ya que la mayoría de los funcionarios contraparte también tele trabajan y usan las plataformas adecuadas se ha logrado muy bien el</li> </ul>

<p>Sobre el mismo tema, se consultó al representante de la Comisión Institucional de Teletrabajo sobre las acciones formuladas o implementadas a la fecha en el ICD.</p>	<p>trabajo.". (Acta AI-014-2020).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ "...12 personas, sin embargo, cuando ha sido necesario, hemos teletrabajado hasta 16 personas por un periodo definido. NO considero que hay actividades tele trabajables y puestos tele trabajables.". (Acta AI-015-2020).</li> <li>➤ "...aplican 13 personas teletrabajo por COVID 19 y dos por contrato teletrabajo formal y No todos los puestos son tele trabajables. En el caso de los compañeros inspectores que trabajan en los predios no son puestos tele trabajables." Acta AI-016-2020</li> <li>➤ "...las tres personas laboran, Una de COVID y otro contrato permanente y SI son tele trabajables por las tareas que realizan.". (Acta AI-017-2020).</li> <li>➤ "...todos tienen contrato de teletrabajo por COVID-19, y en el tanto se brinden las herramientas para acceder a los archivos y software de forma remota entonces sí son teles trabajables ya que la prestación de servicios que la Unidad realiza a la ciudadanía no depende de la presencia física de los funcionarios en una oficina, excepto para tareas específicas que se puedan plantear por parte de la Dirección General. (Acta AI-018-2020)</li> <li>➤ "Cabe mencionar que, desde mi llegada como Director General del ICD en abril 2020, habían varios funcionarios realizando teletrabajo en dos modalidades, la primera teletrabajo reglado por el Ministerio de Trabajo y el Teletrabajo denominado COVID-19, en ese sentido las acciones también van en esas dos vías de modalidad de teletrabajo; el que ya venía desarrollando el ICD, y denominado Teletrabajo y el implementado a raíz de la pandemia a mediados de marzo 2020, denominado Teletrabajo COVID-19". (Acta AI-019-2020).</li> </ul>
<p>Si los colaboradores cuentan con acuerdos o contratos de trabajo y si completan el formulario denominado "solicitud de teletrabajo" como parte del contrato covid-19.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ "Todos los funcionarios de la UIF firmaron el Contrato de Teletrabajo Temporal por covid 19..., Por otra parte, esta Unidad realizó un Acuerdo Interno de Teletrabajo Temporal con cada uno de los colaboradores sobre sus obligaciones y manejo de información, mismo que quedó firmado por la Jefatura de la UIF. Antes de iniciar la semana, los funcionarios de la Unidad completan un formulario de</li> </ul>

	<p>asignación de teletrabajo y al finalizar la semana realizan su liquidación respectiva”. (Acta AI-013-2019)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ “Solo se está trabajando por modalidad COVID mediante contrato firmado entre ellos y la jefatura y refrendado por la dirección General y NO he recibido instrucción al respecto.”. (Acta AI 014-2020)</li> <li>➤ “SI, todos los que han realizado teletrabajo. Actualmente tres personas tienen contrato de teletrabajo permanente y el resto lo tienen por COVID 19. NO. Este formulario fue elaborado para el denominado “teletrabajo por contrato permanente”. Por tanto, solo lo llenaron las tres funcionarias que tienen ese tipo de contrato.”. (Acta AI-015-2020)</li> <li>➤ ” Contratos por Covid-19 y dos contratos permanentes SI han llenado el formulario correspondiente.”. (Acta AI-016-2020)</li> <li>➤ “Una de COVID y otro contrato permanente. NO ha sido llenado porque de parte de la Comisión de teletrabajo no se ha indicado con claridad, sin embargo, el control de ese trabajo se lleva”. (Acta AI-017-2020)</li> <li>➤ Todos tienen contrato de teletrabajo por COVID-19... (Acta AI-018-2020)</li> <li>➤ El representante de la Comisión Teletrabajo indica: Es deber de cada Jefatura, velar por la comprobación del llenado de esa solicitud. Además, los funcionarios que tele trabajan en esta modalidad suscribieron contratos temporales de teletrabajo. En noviembre del año 2016 se divulgó a través del correo electrónico de la <i>Comisión de Teletrabajo</i> a todos los funcionarios la directriz teletrabajo y el perfil de teletrabajo, el cual regula el programa de teletrabajo en el ICD a la fecha. (Acta AI-019-2020).</li> </ul>
<p>Forma de validar que los colaboradores poseen básicas como: equipo cómputo, silla ergonómica, internet, y antivirus para aplicar dicha modalidad y si la Unidad cuenta con un plan de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ En varias oportunidades mediante reuniones virtuales se les ha solicitado a los colaboradores, informar si se encuentran con los medios apropiados para realizar el teletrabajo, además de su estado de salud, si cuentan con algún problema para poder realizar sus funciones de forma eficiente y eficaz, y a la fecha solo una persona indicó que su encierro le estaba provocando estrés y que solicitaba se le diera</li> </ul>

	<p>la autorización para trabajar en la oficina, esto según indicó por salud mental y el trabajo que realiza cada colaborador es el mismo que debe hacer presencialmente si estuviera en la oficina, por lo que no hay diferencia en el que están realizando actualmente. (Acta AI 013-2020)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Bajo una declaración jurada y se trabaja conforme los compromisos semanales adquiridos en las coordinaciones y trabajo asignado por la jefatura (Acta AI 014-2020).</li><li>➤ Cada funcionario a la hora de firmar el contrato de teletrabajo por COVID se comprometió a disponer de requerimientos mínimos. El estar en contacto permanente vía correo electrónico; recibir los productos requeridos, ingresar a las carpetas vía VPN, y que las funciones continúen ejecutándose sin tropiezos mayores. / Un plan de trabajo escrito NO porque la Unidad tiene la particularidad de que las funciones que se deben ejecutar para que no se detenga la operatividad del ICD, deben ejecutarse sí o sí. Es decir, que no realizarse estas actividades, se hubieran tenido inconvenientes a nivel presupuestario, de compras, de actividades de recursos humanos, etc. Las actividades que se realizan en el teletrabajo, son las mismas que se ejecutarían de estar presencialmente en la Unidad. (Acta AI 015-2020).</li><li>➤ Esa labor le compete a la Comisión de Teletrabajo cuando se ha realizado ha ejecutado el teletrabajo formal. Si cuento con un plan de trabajo de aquellas personas que tiene contrato formal de teletrabajo. Específicamente en el área de las dos abogadas que así lo tienen. (Acta AI 016-2020)</li><li>➤ "...es una máquina DELL...se le suministró una computadora para que pudiera trabajar, las demás cosas no me corresponden a mí verificar no son parte de mis funciones. Por comunicación directa con ellas conozco que tienen lo que requieren para poder desarrollar el trabajo, conozco las casas. El antivirus no soy técnica. La Unidad no cuenta con un plan lo que se realiza es ejecutar todas las labores normales de trabajo en la oficina en la modalidad de teletrabajo, no sé qué se quisiera preguntar con un plan de trabajo, porque los lineamientos no los da</li></ul>
--	--

	<p>cada jefatura pienso. (Acta AI 017-2020).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ No tengo forma de comprobar lo anterior en su totalidad más que el internet y el equipo de cómputo, mismos que gracias a herramientas tipo webex he comprobado que tienen, pero el tema de la silla y el antivirus es únicamente por medio de la firma del contrato, es decir; ha sido un tema de confianza. En la unidad se trabaja en función de los objetivos de la Programación Operativa Sustantiva Institucional, misma que se puede acceder en el sistema SIGMA del ICD. (Acta AI. 018-2020).</li> <li>➤ El representante de la Comisión indica: “Los funcionarios que tele trabajan bajo la modalidad COVID-19, serán supervisados por sus jefaturas y deberán firmar un instrumento donde se especifican los lineamientos para implementar el teletrabajo, incluido ahí el tema de las herramientas tecnológicas y requisitos. ...” / En consideración de la estrecha comunicación que mantiene la Dirección General con las jefaturas, el plan de trabajo se da en dos vías por escrito y/o vía oral, a través de pequeñas reuniones periódicas, sin embargo, para regular y uniformar estas prácticas, en la circular sobre lineamientos del teletrabajo COVID-19, se establece cuál será el procedimiento para conocer de ese plan de trabajo. Y para teletrabajo regular, este procedimiento será regulado en el reglamento que pronto saldrá publicado. (acta No. 019-2020).</li> </ul>
<p>Periodicidad los funcionarios le brindan los resultados de las labores y sobre los controles y registros llevados en las labores asignadas a sus colaboradores, cuyas respuestas fueron:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ “...Semanalmente, deben remitir con su firma digital la liquidación de teletrabajo temporal de la semana finalizada. Además, ssemanalmente, se presenta por Analista las Asignaciones de Teletrabajo que se realizaran la semana siguiente. Por otra parte, se informa mediante documento a la Oficina Gestión de Recursos Humanos todas las semanas quienes tele trabajaron en la semana que finaliza y la proyección de quienes tele trabajarán la siguiente semana y quienes de manera presencial. Por otra parte, al finalizar el mes en los 5 días siguientes hábiles se envía el reporte de la asistencia de funcionarios a la Oficina Gestión de Recursos</li> </ul>

<p>Se consultó al representante de la Comisión Institucional de Teletrabajo sobre las acciones formuladas o implementadas a la fecha en el ICD.</p>	<p>Humanos que tele trabajaron, los que trabajaron presencialmente con el horario establecido, así como las justificaciones subidas al Sireh con los consecutivos...”.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ “...cada viernes, los informes semanales, video llamadas al azahar, reuniones virtuales grupales para discusión de temas particulares sin previo aviso y acompañamiento en reuniones virtuales que se efectúan.</li> <li>➤ “semanalmente se debe realizar un informe de las actividades realizadas. Por otro lado, estamos en contacto permanente vía teléfono, WhatsApp (un chat para los miembros de la Unidad) y correo electrónico. Se atienden reuniones virtuales, internas y externas...”.</li> <li>➤ “...diariamente y se entrega un informe diario de labores de aquellas personas que teletrabajan...”.</li> <li>➤ “...diariamente, pero al final de la semana se entrega el informe total, Se lleva un control por medio de carpetas que son alimentadas.”.</li> <li>➤ “...todos los días, Se lleva un registro diario de las actividades realizadas y en función de la reunión del pasado miércoles 8 de julio se implementó la plantilla que se adjunta a este correo.”.</li> <li>➤ “...todos tienen contrato de teletrabajo por COVID-19, y en el tanto se brinden las herramientas para acceder a los archivos y software de forma remota entonces sí son tele trabajables ya que la prestación de servicios que la Unidad realiza a la ciudadanía no depende de la presencia física de los funcionarios en una oficina, excepto para tareas específicas que se puedan plantear por parte de la Dirección General.” (acta No. 015-2020).</li> <li>➤ El funcionario de la Comisión teletrabajo se refiere sobre la periodicidad y el control lo siguiente: Para las Jefaturas que realizan teletrabajo, ya que no todas lo realizan (excepto como sucedió esta semana que fue mandato gubernamental el teletrabajo por restricción sanitaria), la Dirección General, sí solicita un informe semanal, y las jefaturas a su vez, lo solicitan a los colaboradores../ a pesar que se les solicita un informe semanal, no todos han venido cumpliendo estrictamente con esa solicitud de la Dirección</li> </ul>
---	--

	<p>General, por tal motivo para el caso concreto del teletrabajo COVID-19.../En el caso de la Dirección General, se lleva un control a través de archivos digitales donde se guarda el informe que envía cada jefe semanalmente. (acta No. 019-2020)</p> <p>➤ “Cabe mencionar que, desde mi llegada como Director General del ICD en abril 2020, habían varios funcionarios realizando teletrabajo en dos modalidades, la primera teletrabajo reglado por el Ministerio de Trabajo y el Teletrabajo denominado COVID-19, en ese sentido las acciones también van en esas dos vías de modalidad de teletrabajo; el que ya venía desarrollando el ICD, y denominado Teletrabajo y el implementado a raíz de la pandemia a mediados de marzo 2020, denominado Teletrabajo COVID-19”. Acta AI-019-2020.</p>
--	---

De los resultados obtenidos de la encuesta y cuestionario se concluye:

Lo manifestado por las jefaturas y el representante de que todos los puestos son teletrabajables, es conveniente que el Comité Institucional de Teletrabajo efectúe un mapeo de la estructura organizativa que permita determinar la aplicabilidad del teletrabajo, identificar las áreas y puestos que son susceptibles al mismo, definir los objetivos y alcance del trabajo domiciliario, determinar las necesidades tecnológicas, supervisar el trabajo a distancia, y prevenir los riesgos laborales asociados a esta forma de trabajo.

Se determina que tanto Recursos Humanos como los representantes de la Comisión Institucional de Teletrabajo omitieron girar instrucciones para que los funcionarios que aplicaron teletrabajo por covid-19 completaran el formulario de teletrabajo que considere requisitos, herramientas tecnológicas, materiales que el colaborador debe poseer para aplicar teletrabajo o trabajo domiciliario, pues si bien la aplicación fue cumpliendo directrices del Poder Ejecutivo, la administración activa desconoce condiciones que podrían eventualmente incidir en la condiciones favorables o desfavorables de los funcionarios que aplican dicha modalidad.

Además, con base a las respuestas se visualiza un nivel de confianza de las jefaturas hacia los colaboradores, situación que se evidencia al firmar solo el contrato por covid-19, pero es necesario que en caso de mantenerse dicha modalidad se compruebe que los funcionarios si mantienen las condiciones óptimas para aplicar teletrabajo o trabajo domiciliario.

La administración no posee una plantilla estándar que permita obtener la información de labores realizadas de manera que facilite a Recursos Humanos la validación de la información.

Así las cosas, y ante la problemática actual de la pandemia que enfrenta el país y el planeta en general, el teletrabajo se presenta como una oportunidad de variar la forma laboral, de ahí la toma de acciones para implementarlo de forma efectiva considerando los pros y contras para el logro de objetivos institucionales de manera exitosa e incrementando la inclusión de manera significativa.

Además, debe prevalecer la vida de los funcionarios; de ahí la importancia de tomar acciones para implementar el teletrabajo o trabajo domiciliario con lineamientos internos que permitan regular las responsabilidades, obligaciones y derechos de los funcionarios y definir las potestades y atribuciones de la Dirección General y de la Oficina de Gestión Institucional de Recursos Humanos para la toma de decisiones administrativas.

De lo exteriorizado por las jefaturas se tienen que existen diversos criterios para la aplicación de teletrabajo, no obstante, la transformación digital maximiza la utilización de diferentes herramientas siendo una oportunidad para alcanzar la eficiencia y productividad en la modalidad de trabajo en casa o teletrabajo, enfocándose en mejorar del rendimiento laboral; así como fortalecer mediante indicadores de productividad el rendimiento y el nivel de eficiencia de los procesos, siendo una forma de optimizar resultados de labores realizadas.

Para finalizar sobre los planes de trabajo y en vista de que existe contradicción, está Auditoría había solicitado a la directora General Adjunta mediante correo electrónico<sup>15</sup> los resultados remitidos por las jefaturas en función de lo desarrollado por cada uno de los colaboradores, no obstante, a la fecha de este estudio no se obtuvo una respuesta.

Por lo anterior, esta auditoría considera la importancia de contar con dicho plan permitiendo formular cuatro componentes; objetivos, metas, actividades y entregables y/o productos. Lo primero que se deben identificar son los objetivos del Plan Operativo Anual de cada unidad, plantear las metas que desean alcanzar a partir de los objetivos y luego, formular las actividades que se requieren realizar para llegar a la meta y por último los resultados del proceso tele trabajable, con el fin de priorizar aquellas actividades que brindan un impacto al logro de las metas institucionales.

---

<sup>15</sup> 15 y 27 de mayo del 2020

**2.6 Costo-beneficio.**

Una oportunidad de mejora es el teletrabajo, el cual ha sido uno de los temas más destacados en el contexto del coronavirus, por la petición del gobierno actual de que la población laboral realicen funciones desde la casa, pero existen tres aspectos fundamentales que mantienen algunas ventajas y desventajas al realizar teletrabajo o trabajo a domicilio, como los horarios de trabajo, el equilibrio personal-profesional, y la productividad.

Respecto a los beneficios obtenidos por el Instituto, refiere a la reducción de gastos en servicios públicos, se determina que los montos cancelados por el ICD relativos a agua, electricidad y telefonía, no han variado mucho en relación a periodos antes de la llegada del coronavirus Covid-19, se consideró los meses de enero a mayo como se muestra en la información recibida por parte de una funcionaria de Tesorería el 05 de junio de los corrientes mediante correo electrónico.

<b>DETALLE DE GASTOS DEL ICD</b>			
<b>MES</b>	<b>AGUA</b>	<b>ELECTRICIDAD</b>	<b>TELEFONO</b>
JULIO 2020	329.575,00	1 560.285,60	
JUNIO 2020	16.061,00	1 932.967,50	415.294,60
MAYO 2020	453 588,00	1 883 805,65	400.365,53
ABRIL 2020	450 524,00	1 598 225,00	389 427,68
MARZO 2020	516 772,00	1 871 985,00	377 500,67
FEBRERO 2020	452 934,00	1 887 705,00	384 458,38
ENERO 2020	306 927,00	1 429 830,00	392 543,06
DICIEMBRE 2019	372 812,00	1 774 095,00	349 480,54
NOVIEMBRE 2019	306 927,00	No aportado	399 972,72

Como se muestra en el cuadro, el mes de abril como punto intermedio se obtuvo un beneficio en los montos cancelados, debido a que la mayoría de personal se sumó a teletrabajo o vacaciones, como medidas sanitarias por parte de las autoridades gubernamentales, sin embargo es necesario que conforme avancen los meses se realicen comparaciones por los colaboradores que llevan el control de dichos gastos para determinar si el Instituto obtiene beneficios al estar los funcionarios realizando teletrabajo o trabajo domiciliario.

Al ser una modalidad que permite realizar la función profesional desde su domicilio, contando con el material técnico necesario para ello y estando en comunicación directa con el ICD a través del teléfono o el correo electrónico, según el

Ministerio de Salud el teletrabajo tiene los siguientes beneficios tanto para el trabajador como para la Institución como es:

Para el trabajador/a:

- ✓ Aumento en la productividad.
- ✓ Disminución de costos y tiempo por desplazamientos.
- ✓ Mejora en la conciliación de la vida personal y laboral.
- ✓ Mayor flexibilización en su horario de trabajo.
- ✓ Aumento en las posibilidades de desarrollo personal.
- ✓ Aumento del grado de responsabilidad e independencia sobre el trabajo desempeñado.

Para la Institución:

- ✓ Impulso a las acciones de modernización de la gestión.
- ✓ Optimización en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación.
- ✓ Reducción de gastos en Servicios Públicos (agua, energía, papelería).
- ✓ Mejor aprovechamiento del espacio físico.
- ✓ Impulsar una cultura organizacional de trabajo por objetivos y resultados.
- ✓ Posibilidad de ampliación de horarios de trabajo.

Según el Ministerio de Trabajo el teletrabajo o trabajo domiciliario también presenta desventajas:

- ✓ Se pierde, en cierto modo, el trabajo en equipo.
- ✓ La coordinación de proyectos puede ser más complicada.
- ✓ Para los jefes obsesivos esta modalidad de trabajo representa todo en una estructura controladora y apropiada.
- ✓ Si el trabajador no es disciplinado y apegado a los horarios este sistema puede ser letal.
- ✓ Por el contrario, puede aumentar el número de horas en que se puede trabajar y convertirse en un escenario de estrés continuo. Para evitar esto, organice un espacio dentro de su hogar, de forma tal que termine de trabajar, deje todo con llave y lejos de la tentación.

Analizando cada punto de los beneficios es importante señalar la flexibilidad de horarios, durante la aplicación de teletrabajo o trabajo en casa, hace más difícil definir la hora en que se empieza a laborar, lo que puede acarrear efectos negativos en la salud mental y física, por lo que el funcionario debe ser ordenado y establecer un horario laboral.

Otro punto a considerar está el equilibrio personal–profesional, pues, aunque el teletrabajo es una herramienta que tiene efectos positivos en el balance entre la vida personal y la vida profesional, también puede terminar teniendo justamente el efecto opuesto si no existen límites entre estos dos ámbitos (sobre todo teniendo en cuenta que, las personas están teletrabajando con sus hijos en casa).

Dentro de las desventajas podrían generar menor acceso a capacitaciones; percepción de una falta de desarrollo profesional, aumento en pagos de servicios como luz e internet, problemas psicosociales como el aislamiento y las líneas difusas entre la vida laboral y privada.

En relación con la productividad, los efectos del teletrabajo dependerán de factores como la agilidad de los sistemas de información y comunicación con el ICD y capacidad de las jefaturas para apoyar al trabajador. Uno de los grandes beneficios están los gastos personales del funcionario (pasajes, comida, vestimenta, entre otros), más oportunidades de trabajo, trayectos más cortos de traslado y un mejor balance entre la vida privada y laboral.

#### 4. CONCLUSIONES.

En el 2019, el Poder Ejecutivo emite la Ley para regular el teletrabajo y su Reglamento, siendo omitido por este Instituto en implementar norma interna, y es hasta el 10 de marzo del 2020, ante la llegada de la pandemia por covid-19, que la administración activa procede a aplicar lo emanado por el Poder Ejecutivo en la directriz N°073-S-MTSS.

Aunado, se formalizan entre jefatura y funcionario setenta y un contratos basados en documentos recomendados por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, denominado “*Contrato temporal para acogerse a la modalidad de teletrabajo-directriz N°073-S -MTSS*”. En el caso de las jefaturas suscribieron contratos temporales firmados por el viceministro de la Presidencia, quien asumía el recargo de la Dirección General de este Instituto, no así de la revisión hecha por esta unidad se comprobó que, al 31 de marzo del 2020, dos subordinadas no contaban con documento formal, y a pesar de ello aplicaron teletrabajo.

Se determina, la omisión a la circular DG-003-2018 del 7 de marzo del 2018 emitidas por los jefarcas institucionales de ese entonces, en la que comunicaba la obligación de registrar en el SIREH las labores fuera de la oficina inclusive los colaboradores que cuentan con exoneración de marca.

Se comprobó que las funcionarias de Recursos Humanos no adjuntan el formulario en donde detalle el contenido de las tareas a realizar en teletrabajo o trabajo domiciliario, situación que limitó determinar con exactitud qué actividades laborales realizaron en determinado periodo examinado por esta auditoría. También, se comprobó que seis funcionarios de las unidades de Inteligencia Financiera, Recursos Humanos, Informática y la URA, duplicaron o anotaron fechas extemporáneas en las solicitudes de asistencia.

La Comisión Institucional emitió un cronograma para el alcance de los objetivos y propósitos entre los periodos 2015 al cuarto trimestre del 2017, sin embargo, ninguna de las etapas fue cumplida y las acciones no fueron desarrolladas. Por otra parte, el programa de teletrabajo en la institución estaba para desarrollarse en el 2017, no obstante, a la fecha no ha sido atendido para determinar los perfiles que pueden realizar teletrabajo.

A la vez, dicha Comisión ha realizado una única inspección que data del 4 de marzo de 2016; posterior a ello no ha realizado ninguna otra verificación a los funcionarios actuales que mantienen contratos permanentes.

Se aplicó en este estudio, una encuesta de autoevaluación online mediante Google forms, a las doce jefaturas así como un cuestionario, donde se trataron temas de análisis y evaluación de los procesos de diseño, implementación y evaluación de trabajo en casa, así como la gestión por objetivos, mayor autonomía en el desempeño y conciliación de la vida laboral y familiar/personal, aspectos que constituyen un reto para quienes se suscriben a la modalidad de trabajo en casa en busca de la modernización del Instituto.

De las respuestas obtenidas se concluye un nivel de confianza de las jefaturas hacia los colaboradores, además la administración no posee una plantilla estándar que permita obtener la información de labores realizadas de manera que facilite a Recursos Humanos la validación de la información.

No fue posible para esta auditoría, comprobar la existencia de planes de trabajo; por cuanto, a pesar de solicitar información a la Directora General Adjunta, no se obtuvo respuesta.

Por último, la modalidad teletrabajo o trabajo a domicilio trae al Instituto reducción del gasto en servicios públicos.

## 5. RECOMENDACIONES.

### A LA DIRECCION GENERAL.

1. Girar instrucciones a Recursos Humanos, con el propósito de asegurarse que todos los funcionarios cuenten con contrato o adenda para la aplicación de teletrabajo, cumpliendo con las directrices emitidas por el Ministerio de Trabajo y Presidencia de la República, así como la atención a la Circular DG-004-20 del 19 de junio del 2020, que establece lineamientos generales para el manejo domiciliario. Revísese punto 2.1 de este informe.

2. Girar instrucciones a la Asesoría Legal para que coordine con la Comisión Institucional de Teletrabajo, a fin de elaborar y publicar un reglamento interno para cumplir con el transitorio II del Reglamento a la Ley No. 9738 “Ley para regular el teletrabajo”, que regula acciones laborales, obligaciones y responsabilidades para el funcionario y jefaturas. Ver punto 2.2.1 de este informe.

3. Girar instrucciones a Recursos Humanos en el sentido de que coordinen con las jefaturas, para que todos los funcionarios justifiquen en la plataforma Sistema Integrado de Recursos Humanos (SIREH) las ausencias por teletrabajo o trabajo domiciliario, señalando el motivo que conlleva a la aplicación de las labores a ejecutar fuera de las instalaciones, cumpliendo de esta forma con la norma 5.6 del Manual de Normas de Control Interno. Diríjase al punto 2.2.1 de este informe.

4. Girar instrucciones a Recursos Humanos con el fin de llevar a cabo la revisión exhaustiva en el sistema SIREH cuente con los comprobantes; a la vez es conveniente implementar un registro consecutivo que permita determinar las funciones tele trabajables, evitando de esta forma que se presenten casos como el mencionado en el punto 2.2. de este informe.

5. Girar instrucciones a Recursos Humanos para que coordine con el Jefe de Tecnologías de Información de este ICD, para que se ajuste o modifique en el sistema la palabra “desde” en la fecha de salida y la palabra “hasta” cuando termina el teletrabajo, como mecanismo de control y así facilitar que los datos incorporados reflejen las semanas que los funcionarios están fuera de las instalaciones del ICD y cumplir con la Circular DG-005-2019 del 24 de junio del 2019. Aspecto mencionado en el punto 2.2.3 de este estudio.

6. Girar instrucciones al Comité Institucional de Teletrabajo para que se efectúe un mapeo de la estructura organizativa lo que permitirá determinar la aplicabilidad del teletrabajo, identificar las áreas y puestos que son susceptibles al mismo, definir los

objetivos y alcance del trabajo domiciliario, necesidades tecnológicas, supervisar el trabajo a distancia, y prevenir los riesgos laborales asociados a esta forma de trabajo. Revisar lo comentando en el ítem 2.3 de este informe.

7. Por la cantidad de funcionarios y de continuar con la modalidad de teletrabajo o trabajo domiciliario, es importante que dicha Comisión contemple un cronograma de visitas con disposiciones previamente programadas al domicilio de la persona teletrabajadora, inspección que deberá ser coordinada previamente con el funcionario y cumplir con el artículo 15 y 34 de la Directriz 01-2016. Analícese punto 2.4 de este informe.

8. Es importante que la Dirección General promueva contar con un plan de trabajo que permita formular los cuatro componentes analizados en el punto 2.5 de este estudio sobre objetivos, metas, actividades y entregables y/o productos; priorizando aquellas actividades que brindan un impacto al logro de las metas institucionales.

9. Girar instrucciones a la Jefe Administrativo Financiero, con el fin de que se lleve un control sobre el impacto de aplicar teletrabajo valorando el costo-beneficio que servirá de base para la toma de decisiones de los jefes institucionales de este ICD. Ver punto 2.6 de este informe.