

PLAN DE TELETRABAJO

PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA
MINISTERIO DE LA PRESIDENCIA



COSTA RICA
GOBIERNO DEL BICENTENARIO
2018 · 2022

2021

INDICE

Introducción	2
Metodología.....	3
Reseña Histórico – Legal Teletrabajo en la Presidencia de la República y el Ministerio de la Presidencia	4
Plan de Teletrabajo.....	7
Conclusiones	12

Introducción

El presente plan se elabora como atención a lo estipulado en la Ley N°9926 Ley de Presupuesto Ordinario y Extraordinario de la República para el Ejercicio Económico 2021, en artículo n°7 de Normas de Ejecución Presupuestaria, inciso 10) sobre Contención del Gasto, a saber:

“10) Durante el año 2021, con el objetivo de generar ahorros presupuestarios efectivos, todas las instituciones que forman parte del presupuesto de la República deberán establecer un mínimo de su planilla en un rango entre un veinticinco por ciento (25%) y un cincuenta por ciento (50%) del total que se mantengan otorgando de forma remota los servicios de la institución en un formato de teletrabajo, de conformidad con lo definido en la Ley 9738, Ley para Regular el Teletrabajo, de 18 de setiembre de 2019 y la legislación vigente y garantizándose los servicios que impliquen la obligación de su presencia física para atender a los usuarios intermedios o finales de los procesos de trabajo de las instituciones. Los ahorros deberán ser informados al Ministerio de Hacienda, que tendrá la obligación de rebajarlos del presupuesto de la República, mediante las modificaciones presupuestarias siguientes que correspondan.

Para esto, cada institución desarrollará un plan para garantizar la continuidad de la prestación de los servicios públicos desde una perspectiva de eficiencia y digitalización de los servicios públicos, para lo cual se coordinarán y presentarán los planes ante el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (Mideplan), a más tardar el 15 de febrero de 2021.

Los procesos y procedimientos digitalizados deberán ser cuantificados en relación con el ahorro obtenido, respecto con lo presupuestado históricamente y deberá ser informado al Ministerio de Hacienda, que tendrá la obligación de rebajarlos del presupuesto de la República, mediante las modificaciones presupuestarias correspondientes. Ninguno de los rebajos presupuestarios que suponen esta norma presupuestaria significará limitaciones a la elaboración de posteriores presupuestos anuales. Corresponderá al Ministerio de Hacienda informar trimestralmente a la Comisión de Asuntos Hacendarios de los resultados de estos procesos de digitalización de servicios públicos y de teletrabajo.”

Así como la necesidad de impulsar las políticas de uso racional de papel, adaptación al cambio tecnológico, modernización de los procesos de la Administración Pública y las ventajas que proporciona la modalidad de Teletrabajo tanto para las personas funcionarias como para las Instituciones donde se desempeñan.

Metodología

1. Revisión de la normativa que regula la modalidad de teletrabajo en Costa Rica.
2. Análisis de la experiencia del desarrollo de la modalidad regular de teletrabajo en la Presidencia de la República y el Ministerio de la Presidencia.
3. Análisis de la experiencia del desarrollo de la modalidad de teletrabajo de emergencia ocasionada por la COVID-19 en la Presidencia de la República y el Ministerio de la Presidencia.
4. Análisis departamental de la cantidad de personas funcionarias que de conformidad con las funciones asignadas pueden pertenecer de forma permanente a la modalidad de teletrabajo.
5. Medición y presentación del ahorro. (servicios públicos, mantenimiento, artículos de oficina).

Reseña Histórico – Legal Teletrabajo en la Presidencia de la República y el Ministerio de la Presidencia

1. Revisión de la normativa que regula la modalidad de teletrabajo en Costa Rica.

La modalidad de teletrabajo ha representado un reto para el país y principalmente para el sector público considerando el nivel de adaptación tecnológica y humana que requiere. Es una modalidad orientada al logro de objetivos con aumento de la productividad bajo los principios de eficacia y eficiencia, con la consecuente transformación del entorno laboral.

En búsqueda de la generación de procesos de calidad así como mejoramiento de la calidad de vida de los trabajadores y protección del ambiente se crea la Ley N°9738 Ley para Regular el Teletrabajo.

Cabe mencionar que anterior a esta normativa, en el país, la modalidad se regía en primera instancia por el Decreto N°34704-MP-MTSS del año 2008 y posteriormente actualizado con el Decreto N°37695-MP-MTSS del 23 de mayo del 2013, considerando entre otras cosas que:

- ✓ La Ley n°8279 del 02 de mayo del 2002 que promueve el Sistema Nacional para la Calidad ha generado dentro del sector público una cultura de mejoramiento continuo en la prestación de servicios, en su eficiencia y eficacia demostrables por la productividad en la consecución de resultados.
- ✓ La Ley N°8488 Ley Nacional de Emergencias y Prevención de Riesgos indica que la política de gestión del riesgo nacional debe ejecutarse de forma transversal orientada a evitar la ocurrencia de desastres y atención de emergencias para lo cual el Teletrabajo y las Videocomunicaciones se convierten en medios para mantener la continuidad de los servicios públicos.

Cabe mencionar que esta situación quedó demostrada desde el mes de marzo del 2020 en la atención de la emergencia ocasionada por la COVID -19 donde la modalidad de teletrabajo ha resultado fundamental para dar continuidad al servicio público en paralelo al cumplimiento de los lineamientos emitidos por el ente rector en salud y la prevención y protección de las personas servidoras públicas y privadas.

- ✓ Tal como se mencionó anteriormente la transformación y modernización del Estado y sus procesos impone la necesidad de combinar tecnología con eficiencia para un mayor aprovechamiento de los recursos y mejoramiento de la productividad contribuyendo a su vez con la reducción del gasto público.

Posterior a este cuerpo normativo y debido a la necesidad de adaptarlo a los cambios organizacionales y tecnológicos ocurridos a través del tiempo se emite el Decreto N°39225-MP-MTSS-MICITT Aplicación del Teletrabajo en las Instituciones Públicas del 14 de setiembre

del 2015 el cual es derogado por el artículo n°14 del Reglamento para regular el teletrabajo, aprobado mediante Decreto N°42083 del 20 de diciembre del 2019, dentro del cual se destaca que los resultados de la implementación son de valoración altamente positiva para instituciones y personas servidoras por lo que resulta conveniente extender y fortalecer el programa otorgando mayor fluidez a la implementación del teletrabajo y señalando que es una modalidad que aumenta la posibilidad de inclusión laboral de grupos vulnerables que no pueden estar lejos de sus lugares de domicilio por tiempo prolongado.

Por su parte la Ley N°9738 define pautas importantes, a saber:

“El teletrabajo es voluntario tanto para la persona teletrabajadora como para la persona empleadora y se regirá en sus detalles por el acuerdo entre las partes, observando plenamente las disposiciones de la Ley N.º 2, Código de Trabajo, de 27 de agosto de 1943, los instrumentos jurídicos de protección a los derechos humanos y los instrumentos jurídicos internacionales de protección de los derechos laborales y demás legislación laboral.

Puede ser acordado desde el principio de la relación laboral o posteriormente. Únicamente quien lo acuerde posteriormente puede solicitar la revocatoria sin que ello implique perjuicio o ruptura de la relación laboral bajo las condiciones que se establecen en esta ley, dicha solicitud deberá plantearse con al menos diez días naturales de anticipación, siempre y cuando sea justificado y siga un procedimiento elaborado al efecto por cada centro de trabajo.”

Asimismo, con el objetivo de modernizar los procesos y dar calidad a los mismos, desde el 2017 la Oficina de Recursos Humanos en conjunto con el Archivo y Tecnologías de Información han trabajado en digitalizar ciertos procedimientos de forma que se utilicen los medios tecnológicos disponibles y se facilite el acceso a gestiones diarias como lo representan las solicitudes de vacaciones, el registro y justificación de asistencia y puntualidad, la recepción y archivo de documentación en expedientes digitales.

De igual forma, el Departamento de Transportes digitalizó el proceso para solicitar el servicio de transporte y el Departamento de Proveeduría digitalizó el proceso de requisición de materiales.

Estas actividades a su vez, demuestran el compromiso institucional requerido para que el teletrabajo pueda implementarse y mantenerse a través del tiempo.

2. Análisis de la experiencia del desarrollo de la modalidad regular de teletrabajo en la Presidencia de la República y el Ministerio de la Presidencia.

La modalidad de teletrabajo existe en la Presidencia de la República y el Ministerio de la Presidencia desde la emisión del Decreto N°37695-MP-MTSS del 23 de mayo del 2013 donde a partir del mismo se generó un Reglamento y se estableció un plan piloto.

Posteriormente y en consideración del Decreto N°39225-MP-MTSS-MICITT se crea la Comisión de Teletrabajo de la Presidencia de la República y el Ministerio de la Presidencia a través de oficio DVMP-AGZA-149-2016 firmado por la señora Ana Gabriel Zúñiga Aponte, Viceministra de la Presidencia en ese momento, dando inicio con el plan piloto en el mes de octubre del año 2016. Al respecto se obtienen los siguientes resultados para el fin del período 2017:

- ✓ La metodología utilizada para la implementación de la modalidad fue la recomendada por la Comisión Nacional de Teletrabajo.
- ✓ Se remitió a los participantes de la modalidad y sus respectivas jefaturas una encuesta para recopilar los datos más importantes sobre la misma. Dichas encuestas fueron aplicadas a un total de 13 personas funcionarias, de los cuales 9 eran personas teletrabajadoras y 4 sus jefaturas inmediatas distribuidas en los siguientes Despachos y Departamentos: Proveduría Institucional, Planificación Institucional, Leyes y Decretos, Asesoría Jurídica, Tribunal Administrativo de Servicio Civil, Dirección General, Recursos Humanos.
- ✓ De las encuestas aplicadas a los teletrabajadores se obtiene el deseo que se aumente la cantidad de días autorizados para realizar teletrabajo, así como la satisfacción de ahorro en tiempos de traslado de hasta 4 horas, y un 100% de satisfacción respecto al mejoramiento de la productividad, de la mejora en la calidad de vida, la optimización del tiempo, la condición de salud y el ámbito económico.
- ✓ De las encuestas aplicadas a las jefaturas se obtiene que el 75% consideró que sus subalternos aumentaron la productividad y no tuvieron inconveniente en acceder a los mismos por los medios tecnológicos.
- ✓ La mayor limitación para que más personas funcionarias formen parte de la modalidad es la comprensión por parte de las jefaturas respecto al hecho de que no se requiere la presencia física en la institución para garantizar el cumplimiento de objetivos y metas.

Asimismo, durante el año 2018 se realizó una charla de sensibilización a las jefaturas que ingresaron con el cambio de Administración y se abrió nuevamente el proceso de inscripción obteniendo muy poca participación y la misma limitante anteriormente mencionada de forma que al 28 de febrero del 2020 se contaba con 10 personas en modalidad regular y 2 personas en modalidad ocasional, lo que representaba en ese momento un 3.67% de personas funcionarias activas.

En virtud de lo expuesto se observa que a pesar de tener éxito en la experiencia de los participantes se requiere un mayor apoyo y voluntad de las jefaturas para implementar la modalidad a mayor escala.

3. Análisis de la experiencia del desarrollo de la modalidad de teletrabajo de emergencia ocasionada por la COVID-19 en la Presidencia de la República y el Ministerio de la Presidencia.

A pesar de lo expuesto en el apartado anterior y por razones de emergencia, el país, sin exclusión del sector público, se vio obligado a implementar la modalidad de teletrabajo de forma que la mayoría de las personas de la fuerza trabajadora pudiera optar por dicha modalidad, incluso recurriendo a modificación de tareas asignadas, considerando la necesidad de continuar con la actividad económica sin perjudicar la salud de la población que hace que esta funcione.

A través de este período de 10 meses laborando bajo esta circunstancia se han logrado identificar los siguientes beneficios:

- ✓ Reducción de costos fijos en planta física, mantenimiento, servicios públicos.
- ✓ Control y seguimiento permanente al desarrollo de tareas a través de herramientas tecnológicas.
- ✓ Equilibrio entre los espacios laborales y personales de las personas servidoras generando mayor calidad de vida y por consiguiente un alza en la productividad.
- ✓ Reducción de la huella de carbono al evitar el desplazamiento de los trabajadores hacia la institución.
- ✓ Para las personas funcionarias ahorro en tiempo de desplazamiento, en dinero y en alimentación. Mejoras en la salud por reducción de estrés y oportunidades para invertir en el cuidado físico, mejoras en las relaciones familiares y sociales debido a una mejor gestión del tiempo y las tareas.
- ✓ Cambio en la mentalidad de jefaturas y personas funcionarias hacia una cultura más flexible basada en la confianza y la orientación a logro de objetivos y uso de tecnologías que aumentan la competitividad de la organización.

Lo expuesto aunado a los beneficios financieros, organizacionales, y de equilibrio en la vida personal y laboral de las personas servidoras otorgan la motivación necesaria para plantear el presente plan de acción.

Plan de Teletrabajo

- 1. Análisis departamental de la cantidad de personas funcionarias que de conformidad con las funciones asignadas pueden pertenecer de manera permanente a la modalidad de teletrabajo.**

En virtud de lo expuesto y de las estadísticas de la Comisión de Teletrabajo respecto de la cantidad de personas por departamento y despacho que disfrutaban de la modalidad, así como de la consideración hacia las actividades que requieren la presencialidad de quienes las ejercen, se elabora la siguiente propuesta de atención:

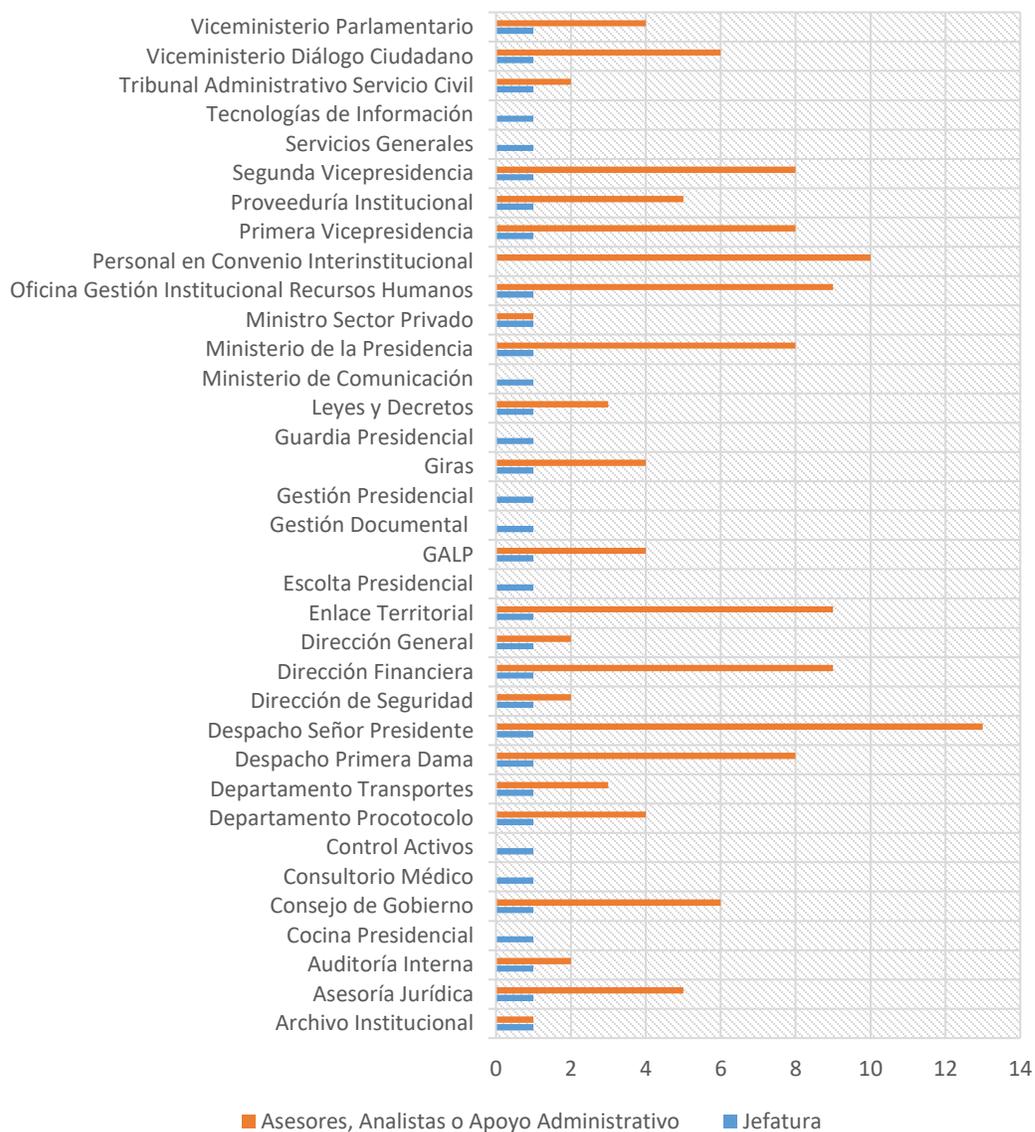
Actualmente se cuenta con un total de 295 personas funcionarias activas, distribuidas por tipo de funciones asignadas tal y como se muestra en la **Tabla N°1 Distribución de personas servidoras por departamento o despacho de acuerdo con el tipo de funciones que realiza:**

Tabla N°1 Distribución de personas servidoras por departamento o despacho de acuerdo con el tipo de funciones que realiza.					
Despacho o Departamento	Jefatura	Asesores, Analistas o Apoyo Administrativo	Operativos	Atención al Público	Total
Archivo Institucional	1	1	0	1	3
Asesoría Jurídica	1	5	0	1	7
Auditoría Interna	1	2	0	1	4
Cocina Presidencial	1	0	7	0	8
Consejo de Gobierno	1	6	0	2	9
Consultorio Médico	1	0	1	1	3
Control Activos	1	0	3	0	4
Departamento Procotocolo	1	4	3	1	9
Departamento Transportes	1	3	11	1	16
Despacho Primera Dama	1	8	0	1	10
Despacho Señor Presidente	1	13	0	2	16
Dirección de Seguridad	1	2	0	1	4
Dirección Financiera	1	9	0	1	11
Dirección General	1	2	0	1	4
Enlace Territorial	1	9	0	1	11
Escolta Presidencial	1	0	3	1	5
GALP	1	4	0	0	5
Gestión Documental	1	0	0	6	7
Gestión Presidencial	1	0	0	0	1
Giras	1	4	0	0	5
Guardia Presidencial	1	0	0	1	2
Leyes y Decretos	1	3	0	2	6
Ministerio de Comunicación	1	0	23	3	27
Ministerio de la Presidencia	1	8	0	1	10
Ministro Sector Privado	1	1	1	0	3
Oficina Recursos Humanos	1	9	0	1	11
Personal en Convenio Interinstitucional	0	10	1	1	12
Primera Vicepresidencia	1	8	0	1	10
Proveduría Institucional	1	5	2	1	9
Segunda Vicepresidencia	1	8	0	1	10
Servicios Generales	1	0	26	2	29
Tecnologías de Información	1	0	4	1	6
Tribunal Administrativo Servicio Civil	1	2	0	1	4

Viceministerio Diálogo Ciudadano	1	6	0	1	8
Viceministerio Parlamentario	1	4	0	1	6
Total del Personal	34	136	85	40	295

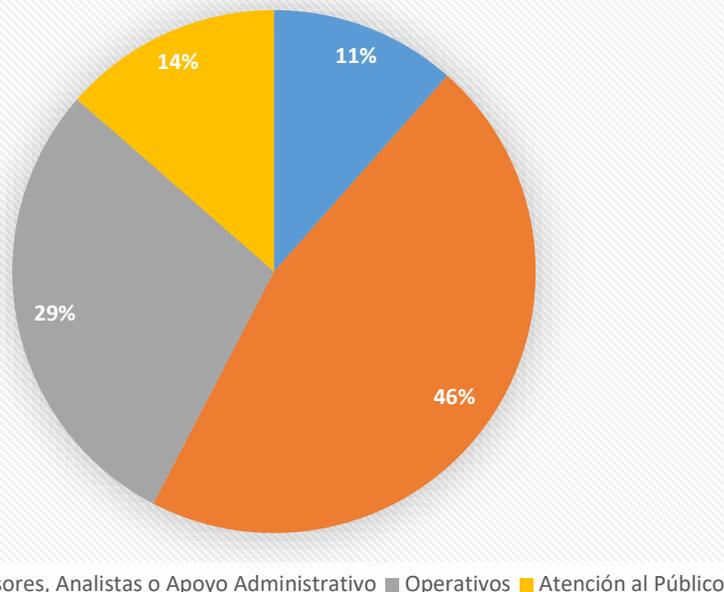
Con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley N° N°9926 Ley de Presupuesto Ordinario y Extraordinario de la República para el Ejercicio Económico 2021, específicamente en lo que concierne a garantizar la continuidad de la prestación de los servicios públicos y considerando que aún existe un porcentaje importante de la población costarricense que no tiene acceso a medios tecnológicos, se excluye del cálculo de personal que puede realizar teletrabajo a las personas funcionarias que brindan atención al público y a las que desarrollan funciones operativas debido a que requieren su presencialidad, teniendo que es posible que un total de 170 personas funcionarias que representan un 57,63% del personal pueda desarrollar sus actividades en la modalidad de teletrabajo tal como se muestra en el Gráfico N°1 Personal con mayores posibilidades de Teletrabajar.

Gráfico N°1 Personal con mayores posibilidades de teletrabajar



Por su parte si considerando que es muy posible que las Jefaturas deban atender situaciones y/o reuniones de forma presencial, se excluyen de la lista teniendo que son 136 personas las que pueden tener mayores posibilidades de teletrabajar lo que representa un total de 46% del personal, tal como se muestra en el Gráfico N°2 **Distribución de personas servidoras por departamento o despacho de acuerdo con el tipo de funciones que realiza:**

Gráfico N°2 Distribución de personas servidoras por departamento o despacho de acuerdo con el tipo de funciones que realiza



Inclusive si fuese necesario este personal podría presentarse de forma ocasional en las oficinas de la Institución para atender tareas de forma presencial respetando el distanciamiento y de más medidas establecidas institucionalmente al respecto.

De esta forma se determina que de acuerdo con la experiencia las funciones de las personas que poseen cargos de asesores, analistas y apoyo administrativo son realizables bajo la modalidad de teletrabajo por lo que son las que tienen mayores posibilidades de optar por esta modalidad, tal y como se ha demostrado en el período que comprende del mes de marzo 2020 al 31 de enero del 2021, razón por la cual son las que permanecerán en la misma, al menos tres días a la semana.

Por su parte, en las ocasiones que se requiera que asistan varias personas funcionarias del mismo departamento o despacho, la jefatura inmediata realizará una planificación de labores y de días de asistencia para evitar las aglomeraciones.

En caso de que las personas deban, por razones de fuerza mayor, regresar a sus oficinas, donde cada jefatura deberá preparar condiciones como la ubicación física respetando el distanciamiento social y las medidas de higiene y salubridad necesarias para prevenir la propagación de la COVID-19, considerando el Plan de Respuesta Covid-19 del Ministerio de la Presidencia.

Por su parte se consideran los siguientes factores para determinar el avance y la factibilidad de la modalidad a través del tiempo.

- ✓ Aumento en la productividad de las personas funcionarias y cumplimiento de metas con un mejor uso del tiempo.
- ✓ Aprovechamiento de los espacios de oficina y costos derivados de las mismas.
- ✓ Nivel de satisfacción de las personas trabajadoras evaluada a través de encuestas de clima laboral.
- ✓ Contribución a la reducción de tránsito con la disminución de desplazamientos.
- ✓ Disminución de incapacidades y permisos solicitados por el personal.

Conclusiones

1. El teletrabajo es una modalidad que permite el correcto desempeño de las labores asignadas a las personas funcionarias beneficiando su calidad de vida y maximizando los recursos económicos, tecnológicos y humanos de la Institución.
2. La atención al público y de los requerimientos de la ciudadanía es uno de los objetivos primordiales de la Presidencia de la República y el Ministerio de la Presidencia, de forma que se ha garantizado siempre que las oficinas enfocadas en esta atención tengan una atención presencial continua como sucede en la Oficina de Gestión Documental y Atención Ciudadana.
3. Desde el mes de marzo del 2020 y actualmente las personas servidoras de la Presidencia de la República y el Ministerio de la Presidencia se acogieron a la modalidad de Teletrabajo propiciada por la prevención de la COVID-19, pasando de 12 personas que se encontraban en la modalidad regular a 220 personas en el mes de junio 2020 y 214 personas al 31 de enero del 2021.
4. Considerando que por atención de procesos que no pueden ser digitalizados y personas que no cuentan con medios tecnológicos y requieren de atención presencial y/o personalizada, el presente plan contempla que se dé una disminución de participantes de la modalidad de teletrabajo a 136 personas lo que representa un 46% de las personas funcionarias activas de la Institución.
5. Esta modalidad permitirá obtener beneficios como el aumento de la productividad de las personas funcionarias y maximizar el espacio de las oficinas y el costo de mantenimiento asociado a las mismas.

Fuentes de Consulta

- ✓ Ley N° N°9926 Ley de Presupuesto Ordinario y Extraordinario de la República para el Ejercicio Económico 2021.
- ✓ Ley N°9738 Ley para Regular el Teletrabajo del 18 de setiembre del 2019.
- ✓ Decreto N°42083-MP-MTSS-MIDEPLAN-MICITT Reglamento para regular el Teletrabajo del 20 de diciembre del 2019.
- ✓ Decreto N°39.794-MP Reglamento de Teletrabajo de la Presidencia de la República y el Ministerio de la Presidencia del 06 de julio del 2016.
- ✓ Decreto N°40993-MP Reglamento Autónomo de Servicio y Organización de la Presidencia de la República y el Ministerio de la Presidencia del 07 de mayo del 2018.