



PROGRAMA NACIONAL DE TELETRABAJO



**GUÍA PARA IMPLEMENTAR EL TELETRABAJO
EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS**
EN EL MARCO DEL DECRETO
N° 39225-MP-MTSS-MICITT





Gobierno de la República
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones
Equipo de Coordinación Técnica de Teletrabajo

Presentación



El continuo avance de las tecnologías digitales ha permitido introducir cambios profundos en todos los ámbitos de la sociedad moderna y que se manifiestan en diferentes campos como la salud, la educación, la producción, la economía, la agricultura, la cultura y la calidad de vida, entre otros.

También estos cambios se han dado en la forma, los medios y lugares donde se pueden realizar los trabajos, ya que el incremento mostrado por el país en la conexión, acceso y disponibilidad de los equipos terminales como teléfonos inteligentes, tabletas, computadoras portátiles y otros dispositivos, han permitido que los nuevos esquemas laborales apoyados en el uso de las tecnologías digitales, estén presentes en todas las organizaciones públicas, privadas y personas que trabajan de forma independiente.

Dentro de este marco surge la figura del Teletrabajo, por medio del cual se busca apoyar los procesos de modernización organizacional, el aumento en la productividad, la mejora en la calidad de los servicios, la reducción de costos, la inclusión social, el equilibrio entre la vida laboral y personal de los trabajadores, la movilidad urbana y la protección al medio ambiente.

El Gobierno de la República, por medio del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, esta favoreciendo las acciones que permitan aplicar el Teletrabajo en las instituciones públicas y la sociedad en general. Por tal razón, se ha diseñado la siguiente guía que tiene como objetivo aportar las bases conceptuales y metodológicas que permitan implementar el Decreto N° 39225-MP-MTSS-MICITT.

1- Introducción



En el marco de la Estrategia Nacional de Empleo y la Producción impulsada desde el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), se emite el Decreto N° 39225 publicado en la Gaceta N° 204 del 21 de Octubre del 2015.

Con este decreto se busca posicionar el Teletrabajo como un medio que impulsa las acciones de modernización en las instituciones del Sector Público, así como la reducción de costos en diferentes rubros, el incremento en la productividad de los funcionarios, la reducción en el consumo de combustibles, promueve la inserción laboral, la protección del medio ambiente y el equilibrio entre la vida personal y laboral de los trabajadores.

Es bajo este contexto que se ha elaborado la presente guía, cuya finalidad es la de orientar a las instituciones del Sector Público en la aplicación de sus programas de teletrabajo y para lo cual el MTSS, por medio del Equipo de Coordinación Técnica atenderá todas las consultas que las Comisiones estimen necesarias.

2- Estructura de la guía



La guía se conforma de cinco temas principales que de forma específica detallan los aspectos más relevantes para implementar el teletrabajo.

Tema 1: Referencias del Decreto.

En este tema se indican una serie de aspectos relevantes del decreto y se recomienda tomar en consideración al momento de diseñar e implementar los programas de teletrabajo.

Tema 2: Etapas de implementación.

Aquí se detallan de forma secuencial, cada una de las etapas que sirven de guía a las Comisiones Institucionales para desarrollar el programa de teletrabajo.

Tema 3: Documentos de apoyo.

Se indican los documentos base que se utilizan en la implementación del Programa de Teletrabajo, dentro de los cuales se encuentra el “Perfil del Programa de Teletrabajo”, el “Marco Normativo del Programa de Teletrabajo” y el formato de los “Informes de Gestión”, entre otros.

Tema 4: Recursos del programa

La puesta en práctica del Programa de Teletrabajo requiere de una serie de recursos humanos, económicos y logísticos, los cuales se describen en este punto.

Tema 5: Sistema de Evaluación y control

Aquí se citan los aspectos que se recomienda tomar en consideración para llevar una adecuada evaluación y control del Programa de Teletrabajo al interno de la institución.

3- Referencias del Decreto



Para facilitar las consultas que se desarrollan en esta guía, en el anexo N° 1 se adjunta el Decreto N° 39225 y en el anexo N° 2 se hace un comentario de cada artículo con la finalidad de ampliar diferentes aspectos que permitan su mejor interpretación. Seguidamente se indican algunos aspectos relevantes para tomar en consideración.

3.1- Objetivo del Decreto:

El objetivo general que se establece en el decreto es el siguiente:

“Artículo 1º—Objeto: El presente Decreto tiene por objeto promover y regular el Teletrabajo en las Instituciones del Estado, como instrumento para impulsar la modernización, reducir los costos, incrementar la productividad, reducir el consumo de combustibles, favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, promover la inserción laboral, el desarrollo laboral en los territorios, contribuir con la protección del medio ambiente, así como apoyar las políticas públicas en materia de empleo mediante la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC’s).”

Es importante que las Comisiones Institucionales de Teletrabajo, al momento de diseñar sus programas, incorporen las acciones que contribuyan a cumplir con cada uno de los conceptos incluidos en este objetivo. Así mismo, es necesario que los programas de teletrabajo se enmarquen dentro de la estrategia de modernización de la gestión, tal como se indica en el artículo N° 8.

Lo anterior cobra relevancia, por el hecho que los programas de Teletrabajo son un medio para impulsar una serie de acciones de modernización a lo interno de las instituciones como es: el uso intensivo de las tecnologías digitales, la simplificación y automatización de procedimientos, la reducción en el consumo de papel y el cambio cultural en la gestión pública hacia la mejora en la calidad de los servicios. (Ver artículo N° 2 inciso 5.)

3.2- Concepto del Teletrabajo:

Existen diferentes definiciones sobre el concepto de Teletrabajo, para efectos del presente decreto y como se indica en el artículo N° 2 inciso 1, se ha establecido la siguiente:

“Es la prestación de servicios de carácter no presencial fuera de las instalaciones del patrono, en virtud de la cual un trabajador puede desarrollar su jornada laboral desde su propio domicilio, centro que se destine para tal fin, o en trabajos de campo, mediante el uso de medios telemáticos.”

Esta definición indica que el Teletrabajo se puede realizar en diferentes lugares siempre que se cumpla con las normativas laborales establecidas. Sí se debe tener presente, que para aplicar al Teletrabajo, las actividades de los puestos deben cumplir como mínimo con lo siguiente:

1. Se pueden realizar fuera de las instalaciones del patrono utilizando las tecnologías de la información y comunicación sin afectar el normal desempeño de otros puestos, de los procesos y de los servicios que se brindan.
2. Se pueden establecer objetivos claros y metas específicas que permitan la planificación, seguimiento y control de las actividades asignadas.
3. La supervisión ejercida no requiere la presencia física del funcionario y se puede realizar de forma indirecta y por resultados.
4. La naturaleza del trabajo, permite que la comunicación se realice principalmente por medios telemáticos.

También se debe considerar, que si bien las actividades de un puesto pueden ser teletrabajables, eso no significa que su ocupante posea las actitudes y aptitudes para aplicar a esta práctica laboral. Por tal razón, se recomienda evaluar estas condiciones en cada candidato a teletrabajar y para lo cual se debe considerar lo que establece el artículo N° 7 del decreto.

3.3- Coordinación del Programa Nacional de Teletrabajo

Para la planificación, ejecución, control y acompañamiento que conlleva la implementación del Decreto, se establece un Equipo de Coordinación Técnica, adscrito al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, cuyas funciones y competencias se describen en los artículos N° 3 y N° 4 del decreto.

Las Comisiones Institucionales de Teletrabajo, por medio del enlace que definan, deberán canalizar ante el Equipo de Coordinación Técnica todos los aspectos relacionados con la puesta en práctica, desarrollo y seguimiento de sus programas de Teletrabajo. Al proceder de esta forma, se busca alcanzar tres objetivos fundamentales: 1- Que todas las instituciones cumplan con los términos que establece el decreto, 2- Que todas las instituciones dispongan de la misma información 3- Que a todas las instituciones se les pueda orientar de acuerdo con sus condiciones particulares dentro del marco general del decreto.

4- Etapas de implementación

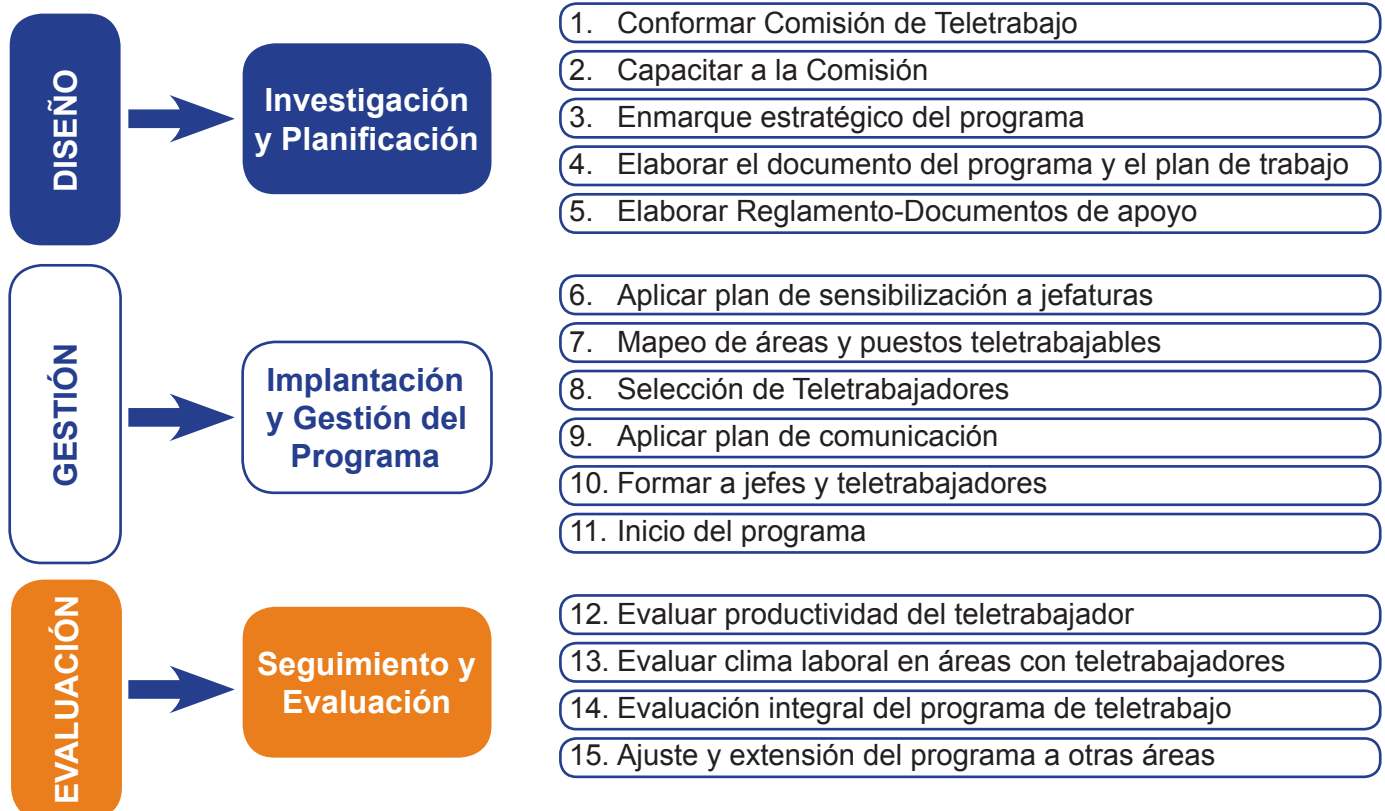
Para implementar el programa de Teletrabajo a lo interno de cada institución, se recomienda desarrollar las actividades en tres grandes etapas, las cuales especifican de forma secuencial cada uno de los pasos a seguir.

En la etapa de Diseño, se establecen las bases conceptuales, estratégicas y organizacionales del programa; también, se diseña el plan de acción y los instrumentos necesarios para su aplicación. La etapa de Desarrollo consiste en implementar todas las acciones necesarias para poner en práctica el programa de teletrabajo en la institución. En la etapa de Evaluación se aplican las medidas de control y ajuste que requiera el programa para que cumpla con los objetivos establecidos; así mismo, aquí se plantean las bases para ampliarlo a otras áreas de la organización.

Es importante tener presente, que estas etapas y cada una de sus actividades mantienen una secuencia que permite cumplir con los términos del Decreto, por lo que se recomienda seguir con el orden propuesto.

En el diagrama N° 1 se muestran de forma general las etapas indicadas

ETAPAS Y ACCIONES DEL PROGRAMA DE TELETRABAJO



4.1- Detalle de las actividades por etapa

El detalle de cada una de estas acciones y los aspectos que se deben considerar, se incluyen en el siguiente cuadro.

**CUADRO N° 1
DETALLE DE LAS ETAPAS Y ACTIVIDADES**

ETAPAS	ACCIONES	DESCRIPCIÓN	ASPECTOS A CONSIDERAR
DISEÑO	1	Conformar comisión interna	Es el equipo responsable de implementar el Programa de Teletrabajo en la Institución. Es el interlocutor con el Equipo Coordinación Técnica del MTSS. Se recomienda incorporar representantes de áreas como: Recursos Humanos, Tecnología, Legal, Administración Superior, Planificación. Ver artículo N° 8 inciso A del Decreto
	2	Capacitar a Comisión Institucional	Se brindan las bases teóricas y conceptuales para lograr una visión compartida del enfoque y acciones para aplicar el programa Esta actividad se debe coordinar con el Equipo de Coordinación Técnica de acuerdo con lo que establecen los artículos N° 4 y 9 del decreto
	3	Enmarque estratégico	Es el alineamiento del programa de Teletrabajo con las acciones de modernización institucional. Enmarcar el Teletrabajo, con los programas y acciones que se relacionan con la modernización en las diferentes áreas de gestión. Ver artículo N° 8 del Decreto
	4	Elaborar documento del programa	Es el documento que resume los aspectos más relevantes del programa de teletrabajo y sirve de guía y consulta a todos los funcionarios Incluir los objetivos, alcances, roles de participación y condiciones generales del programa de teletrabajo
	5	Elaborar instrumentos	Consiste en adecuar los instrumentos que se utilizarán como: Normativa, Adendum, estrategia de comunicación. Para el caso de la Normativa, se adjunta como anexo un ejemplo que puede ser de utilidad. Se sugiere incluir lo señalado en el artículo N° 7

EJECUCIÓN	6	Sensibilización a Jefaturas	Su objetivo es comunicar y aclarar el enfoque, alcances, acciones y beneficios que tiene el programa de Teletrabajo.	Aquí se da el primer encuentro con los mandos medios donde se ubicarán los teletrabajadores, por lo que se recomienda coordinar esta etapa con el Equipo de Coordinación Técnica.
	7	Mapeo de áreas y puestos	Consiste en identificar las áreas y puestos donde el teletrabajo se puede aplicar en la institución.	Es recomendable que la Comisión realice un pre mapeo y luego convoque a las jefaturas que corresponda. Esta etapa se puede hacer junto con la N° 6
	8	Selección Teletrabajadores	Consiste en determinar si el candidato a ingresar al programa tiene la idoneidad para ingresar al teletrabajo.	Debido a que no todas las personas son aptas para teletrabajar, es recomendable aplicar criterios técnicos de selección para teletrabajar. Ver artículo N° 4 inciso “d”
	9	Plan de comunicación	Su objetivo es consolidar en la cultura organizacional la práctica del teletrabajo	Es recomendable definir la línea gráfica, el logo y otros aspectos propios de cada institución.
	10	Capacitación a Jefes y Teletrabajadores	Su finalidad es brindar los conocimientos en la aplicación de instrumentos y procedimientos	Se debe coordinar con el Equipo de Coordinación Técnica para brindar la orientación correspondiente. Ver artículos N° 4 y 9 del decreto.
	11	Inicio del programa	Consiste en dar inicio al programa de teletrabajo en la institución	Incluir la presencia de un jerarca y de aplicar acciones del plan de comunicación
EVALUACIÓN	12	Evaluar productividad de los teletrabajadores	Consiste en fijar y evaluar un conjunto de indicadores para cada uno de los teletrabajadores incorporados al programa.	Para el diseño y aplicación de los indicadores se recomienda desarrollar este tema con las áreas de Planificación, Recursos Humanos y Tecnologías de la Información. Ver artículo N° 7-”d”.
	13	Evaluar clima laboral, RSE y calidad	Su objetivo es conocer cómo se comportan diferentes variables del ambiente laboral, la RSE y la Calidad producto de la implementación del teletrabajo.	Se recomienda analizar esta etapa en un equipo conformado con las áreas representadas.
	14	Evaluación integral del programa	Tiene como finalidad verificar si el programa está cumpliendo con los objetivos que se fijaron.	Se recomienda llevar un seguimiento permanente de los objetivos establecidos y hacer una evaluación integral en períodos no mayores a un año.
	15	Ajuste y extensión del plan.	Su finalidad es aplicar los ajustes que correspondan al programa y establecer el plan para ampliarlo a otras áreas	Se sugiere llevar un registro de las experiencias que permita proyectar el programa de teletrabajo. Ver artículo N° 12 del decreto.

Para desarrollar estas actividades, el Equipo Coordinador de Teletrabajo brindará el apoyo a las Comisiones Institucionales, tal y como lo establece el artículo N° 4 inciso “f”. En caso que al interno de las instituciones no existan las condiciones necesarias para desarrollar algunos puntos del programa y que el Equipo Coordinador de Teletrabajo no pueda cubrir esos requerimientos en el tiempo y lugar que se necesiten; la Comisión Institucional, por medio de la persona de enlace y como lo indica el artículo N° 8 inciso “a” del decreto, lo comunicará al Equipo Coordinador de Teletrabajo para que de forma conjunta se analicen las opciones de solución considerando lo que establece el artículo N° 4, inciso “h” del decreto.

5- Documentos del Programa de Teletrabajo



La puesta en práctica del programa de Teletrabajo requiere de una serie de documentos para implementar las diferentes etapas. Los de uso más frecuente se citan a continuación, los cuales pueden tener modificaciones de acuerdo con las necesidades particulares de cada institución y que se recomienda consultar de previo con el Equipo Coordinador.

5.1- Perfil del Programa Institucional de Teletrabajo

Este documento contiene una referencia general del programa de teletrabajo y tiene como finalidad servir de consulta y orientación a todo el personal de la institución.

Dentro de otros aspectos, indica: el objetivo del programa, los alcances, los roles de las diferentes instancias participantes, la forma en que conforma la Comisión Institucional y la normativa aplicable.

En el anexo N° 3, se presenta un resumen de la estructura que se recomienda utilizar, la cual puede ser ajustada a las condiciones propias de cada institución.

5.2- Normativa del Programa de Teletrabajo

Debido a que en la normativa interna de la mayor parte de las instituciones públicas no existe la figura del Teletrabajo. Es recomendable establecer un marco normativo del Programa de Teletrabajo que especifique los principales aspectos de ésta práctica laboral, como los que se indican en el artículo N° 7 del decreto.

El Equipo de Coordinación técnica de Teletrabajo brindará el apoyo requerido por cada institución para elaborar esta normativa.

5.3- Informes de gestión

De acuerdo con lo que establece el artículo N° 11 del decreto, se debe remitir un informe semestral sobre diferentes aspectos que muestren el estado general del programa de Teletrabajo.

El Equipo de Coordinación técnica de Teletrabajo brindará los formularios a utilizar para brindar esta información.

6- Recursos



Para desarrollar el programa de teletrabajo, es necesario prever la asignación de recursos logísticos, humanos y financieros que demanda la ejecución de las actividades. A continuación se presenta un resumen de cada uno de ellos.

6.1- Logísticos.

- Espacio físico para las reuniones de la Comisión Institucional.
- Espacio físico para las reuniones y talleres con el personal de la Institución.
- Proyector, equipo de cómputo.
- Material de comunicación.

6.2- Humanos

- Apoyo de la Administración para hacer las convocatorias que requiera la Comisión.
- Disponibilidad del personal que participa en la Comisión Institucional.
- Apoyo administrativo a la Comisión Institucional

6.3- Financieros.

- Producción de documentos y material de comunicación.
- Capacitación y sensibilización a la Comisión Institucional, Teletrabajadores y Jefaturas.
- Servicios logísticos relacionados con el desarrollo de las actividades.

7- Sistema de control y evaluación



De acuerdo con lo que establece el artículo N° 11 del Decreto y en el contexto de la Ley General de Control Interno N°8292, es necesario mantener un control del programa por parte de la Comisión Institucional de Teletrabajo. Este control se divide en los siguientes niveles:

7.1- Del Teletrabajador

Consiste en mantener actualizado el sistema de asignación y evaluación de metas que se establecen para los teletrabajadores. De igual forma se debe llevar un control de la evaluación sobre los diferentes factores que están incluidos tanto en la normativa que establece el programa de teletrabajo, como en el marco que regula la Salud Ocupacional y las Relaciones Laborales dentro de la institución.

7.2- Del Programa

Tiene como finalidad verificar que el programa cumple con los objetivos fijados en el decreto y que se relacionan con el aporte a la modernización institucional, el aumento en la productividad, la reducción de costos, el mejoramiento en el servicio al ciudadano, protección al medio ambiente y conciliación de la vida personal, familiar y laboral de los teletrabajadores.

Se recomienda que cada institución aplique los sistemas de control que tiene vigentes y en los casos que se requiera algún tipo de ajuste, el Equipo Coordinador de Teletrabajo puede brindar el apoyo que se requiera.

8- Consideraciones finales



La aplicación exitosa del programa de Teletrabajo conlleva la planificación, ejecución y control de una serie de variables de diferente naturaleza, tanto a nivel de la gestión del teletrabajador como de la institución.

Bajo ese contexto, con la presente guía se busca dar un marco de referencia general que facilite a las instituciones desarrollar sus programas de Teletrabajo en el marco de lo que establece el Decreto N° 39225 Debido a su carácter general y por las particularidades de cada institución, es factible que algunos aspectos puedan tener diferentes tipos de ajustes, lo que originará actualizaciones que serán comunicadas en su oportunidad.

El Equipo Coordinador de Teletrabajo, esta disponible para apoyar a las instituciones en la atención de los requerimientos que se presenten en el desarrollo de sus programas de Teletrabajo.

En las siguientes instancias se pueden canalizar las consultas:

Jorge Llubere - Coordinador Nacional Teletrabajo: jllubere@ice.go.cr

Ivania Barrantes - Dirección Jurídica- MTSS: ivania.barrantes@mtss.go.cr

ANEXO N° 1

DECRETO

N° 39225-MP-MTSS-MICITT

**EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA
EL MINISTRO DE LA PRESIDENCIA
Y EL MINISTRO DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL
Y EL MINISTRO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES**

Con fundamento en los artículos 140, incisos 3) y 18) y 146 de la Constitución Política, los artículos 25.1) y 27.1) de la Ley General de la Administración Pública (N° 6227 de 2 de mayo de 1978), 3.c)

1974) y en la Ley de Protección al Ciudadano de Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos (N° 8220 de 4 de marzo del 2002).

Considerando:

I.—Que en Costa Rica el Teletrabajo se regula en el Sector Público por medio del Decreto N° 37695-MP-MTSS, publicado en la Gaceta N° 98 del 23 de mayo del 2013.

II.—Que desde la puesta en vigencia del Decreto indicado se han dado cambios organizacionales y tecnológicos que hacen necesario actualizar la normativa que regula esta forma de trabajo.

III.—En el Congreso Internacional “TELEWORK 2012” celebrado en Costa Rica en agosto del 2012, se redactó 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, de emitir un nuevo Decreto para el sector público junto con nueva normativa general que regule el Teletrabajo.

IV.—Que la Ley N° 8279 del 02 de mayo del 2002, mediante la cual se promueve y regula el Sistema Nacional para la Calidad, contempla entre sus objetivos principales, el orientar, ordenar y articular la participación de la Administración Pública y el sector privado en las actividades de evaluación de la conformidad y de promoción de la calidad, lo cual ha generado dentro del sector público costarricense una cultura de mejoramiento continuo en la prestación de servicios, en la búsqueda no sólo de un reconocimiento en el ámbito tales servicios, demostrables a través de índices de productividad en la consecución de resultados.

V.—Que el Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018 “Alberto Cañas Escalante”, establece tres pilares fundamentales, que servirán de marco orientador en el quehacer del Gobierno de la República, a saber:

1- Impulsar el crecimiento económico y generar empleo de calidad. 2 Combate a la pobreza y reducción de la desigualdad. 3- Un Gobierno Dentro de la propuesta de Empleo Público se establece que se realizarán los esfuerzos necesarios para avanzar en materia de empleo posibles escenarios a ejecutar, construir plataformas de información y comunicación y se busquen soluciones a corto, mediano y largo plazo en la materia y que, sobre todo, permitan contar con un Estado más eficiente, eficaz, transparente.

VI.—Que la Estrategia Nacional de Empleo y Producción tiene como principal objetivo ampliar las oportunidades para que las mujeres y los hombres consigan un trabajo decente y productivo, por medio de un esfuerzo combinado de la política económica y social, y de los sectores público y privado, que fomente el crecimiento inclusivo y la reducción de la pobreza y la desigualdad.

VII.—Que la Ley Nacional de Emergencias y Prevención de Riesgos, N° 8488, indica que la política de gestión del riesgo nacional debe de ejecutarse en forma transversal incluyendo las Instituciones del Estado Costarricense; para lo cual debe articular los instrumentos, los programas y los recursos públicos en acciones ordinarias y extraordinarias, institucionales y sectoriales, orientadas a evitar la ocurrencia de los desastres y la atención de las emergencias en todas sus fases, para lo cual el Teletrabajo y las Video comunicaciones se convierten en medios para mantener la continuidad de los servicios públicos.

VIII.—Que el teletrabajo es una modalidad de organización de la prestación laboral, basada en el uso óptimo de las tecnologías de la información y comunicaciones, donde el teletrabajo se ha beneficiado por la evolución del concepto de la Comunicaciones Unificadas, que implica la integración de aplicaciones de Telefonía Digital, aplicaciones de Colaboración y Sistemas de Video comunicaciones, que brindan las herramientas facilitadoras en los procesos de interacción de las personas en las diferentes modalidades de teletrabajo.

IX.—Que a partir de la promulgación del Decreto Ejecutivo N° 37695-MP-MTSS, se ha impulsado la promoción, sensibilización e implementación de programas piloto de Teletrabajo en las instituciones del sector público cuyos resultados han sido de una valoración altamente positiva, tanto para la institución como para los servidores participantes en dichos planes y los responsables de las unidades en las que éstos laboran, hace que resulte conveniente, no sólo hacer extensivo, sino fortalecer el programa de Teletrabajo a nivel del sector público costarricense. Que este Decreto fue revisado en el seno del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social y se determinó la necesidad de hacer teletrabajo en las Instituciones Públicas, dentro de dichos cambios se elimina la Comisión Nacional de Teletrabajo para sustituirla por un equipo de coordinación técnica adscrito y dirigido por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, de manera que este Ministerio podrá convocar a las Instituciones, Dependencias u organizaciones que considere necesarios para la implementación y desarrollo del teletrabajo.

X.—Que la transformación y modernización del Estado, impone la necesidad de combinar la tecnología con esquemas más eficientes de trabajo, que aprovechen al máximo los recursos y mejoren la productividad y calidad de los servicios que se prestan a los ciudadanos, de forma tal que se contribuya adicionalmente con la reducción significativa del gasto público.

XI.—Que la implementación del Teletrabajo como organización innovadora del trabajo, aumenta la posibilidad de inclusión laboral de grupos vulnerables como las personas con discapacidad, las mujeres jefes de familia, los jóvenes y adultos mayores activos laboralmente, entre otros, los cuales por alguna razón no pueden estar lejos de sus lugares de domicilio por tiempo prolongado. Por tanto,

DECRETAN:

**APLICACIÓN DEL TELETRABAJO EN LAS
INSTITUCIONES PÚBLICAS**

Artículo 1°—Objeto: El presente Decreto tiene por objeto promover y regular el Teletrabajo en las Instituciones del Estado, como instrumento para impulsar la modernización, reducir los costos, incrementar la productividad, reducir el consumo de combustibles, favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, promover la inserción laboral, el desarrollo laboral en los territorios, contribuir con la protección del medio ambiente, así como apoyar las políticas públicas en materia de empleo mediante la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC's).

Artículo 2°—Definiciones

1. Teletrabajo: Es la prestación de servicios de carácter no presencial fuera de las instalaciones del patrono, en virtud de la cual un trabajador puede desarrollar su jornada laboral desde su propio domicilio, centro que se destine para tal fin o en trabajos de campo, mediante el uso de medios telemáticos.
2. Teletrabajador: Servidor público autorizado por la institución participante para aplicar el teletrabajo.
3. Equipo de Coordinación Técnica: Es la instancia designada por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social para coordinar las acciones técnicas que permitan cumplir con los objetivos y actividades establecidas en este decreto.
4. Institución participante: Institución del sector público, que cumpla con las condiciones y requerimientos necesarios para la implementación del teletrabajo, mediante la observación de los lineamientos, procedimientos y políticas determinadas por el Equipo de Coordinación Técnica.
5. Modernización de la Gestión: Es la incorporación del teletrabajo y las video comunicaciones dentro de la estrategia institucional, para promover un uso óptimo de la tecnología, impulsar la simplificación y digitalización de trámites, reducir el consumo de energía, de espacio, papel y brindar servicios de calidad en tiempo real.
6. Tecnologías Digitales: Conjunto de servicios, redes, software y dispositivos que tienen como fin el mejoramiento de la calidad de vida de las personas dentro un entorno y que se integran a un sistema de información interconectado por medio de las telecomunicaciones

7. Telecentro: Es un espacio físico acondicionado con las tecnologías digitales e infraestructura que le permite a los teletrabajadores realizar sus actividades y facilita el desarrollo de ambientes colaborativos que promueven el conocimiento para innovar esquemas laborales de alto desempeño.

8. Trabajo Decente: La OIT lo define como “Trabajo productivo, en el cual se protegen los derechos, lo cual engendra ingresos adecuados con una protección social apropiada. Significa también un trabajo suficiente en el sentido de que todos deberían tener pleno acceso a las oportunidades de obtención de ingresos.”

9. Sistemas de Colaboración: se refiere al uso de programas informáticos, que brindan herramientas de comunicación en chat, voz, video, además de compartir y modificar documentos, a grupos de usuarios remotos y/o que se encuentran geográficamente distantes, al estar conectadas al sistema de colaboración a través de una red.

10. Video comunicaciones: Conjunto de tecnologías que permiten la comunicación de video de alta calidad, audio y datos entre dos o más puntos geográficamente distantes en tiempo real, soportadas en plataformas de las Comunicaciones Unificadas, que integra salas de videoconferencia, sistemas portátiles de video comunicación, computadoras y dispositivos móviles.

Artículo 3°—Coordinación Técnica: Para el cumplimiento del presente Decreto se conformará un Equipo de Coordinación Técnica de Teletrabajo adscrito y dirigido por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, El Equipo convocará a las Instituciones, Dependencias y Organizaciones que estime necesarias para desarrollar los objetivos y actividades que permitan aplicar el Teletrabajo en las instituciones públicas y la sociedad. Las instituciones brindarán su colaboración al Equipo de Coordinación Técnica en lo que sea materia de su competencia.

Artículo 4°—Competencias y obligaciones del Equipo de Coordinación Técnica de Teletrabajo: El Equipo de Coordinación Técnica tendrá las siguientes competencias y obligaciones:

- a) Proponer las políticas y lineamientos generales en materia de teletrabajo al interior del sector público.
- b) Coordinar con las instancias correspondientes la implementación del teletrabajo en el contexto de la modernización organizacional.
- c) Convocar a las Comisiones Institucionales de Teletrabajo, cuando resulte necesario.
- d) Definir, coordinar y regular los programas de formación y evaluación que sean necesarios para la debida implementación de los programas de teletrabajo.
- e) Proponer las aplicaciones informáticas, dispositivos y sistemas colaborativos de video comunicaciones que contribuyan con la aplicación del teletrabajo.

- f) Suministrar a las instituciones participantes la orientación para implementar sus programas de Teletrabajo.
- g) Asesorar sobre la implementación del teletrabajo temporal y sobre el uso de equipos de Video comunicaciones de las Instituciones del Estado, en casos de emergencia nacional o situaciones especiales
- h) Suscribir convenios de cooperación y alianzas con Instituciones del Sector Público, privado organizaciones nacionales e internacionales y expertos que estime conveniente para el cumplimiento de sus objetivos.
- i) Contribuir con la implementación de políticas públicas que promuevan la aplicación del teletrabajo en la sociedad.
- j) Promover el Trabajo Decente a través de la práctica del Teletrabajo.

Artículo 5°—Promoción de las Video comunicaciones: El Equipo de Coordinación Técnica fomentará la implementación y el uso de las video comunicaciones, como parte de las acciones que permitan cumplir con los objetivos de este decreto. Para tal efecto, propondrá las recomendaciones técnicas y operativas a las instituciones del Estado y organizaciones participantes de los programas de Teletrabajo, las cuales deberán colaborar en lo que sea de su competencia para el logro de los objetivos de este Decreto.

Artículo 6°—Telecentros: El Ministerio de Trabajo y Seguridad Social evaluará y recomendará la utilización de telecentros en aquellas localidades donde existan las condiciones idóneas para que los teletrabajadores puedan desarrollar sus actividades, en cuyo caso coordinará con las instancias correspondientes el procedimiento y la normativa de uso de esos servicios.

Artículo 7°—Condiciones laborales: El teletrabajo modificará única y exclusivamente la organización y la forma en que se efectúa el trabajo, sin afectar las condiciones de la relación de servicio del funcionario quien mantiene los mismos derechos, beneficios y obligaciones de aquellos servidores que desarrollen sus funciones en las instalaciones de cada institución del sector público, de conformidad con la normativa aplicable a cada relación de servicio establecida con la Administración, las cuales para efectos del presente Decreto, se ajustarán a las siguientes reglas generales:

- a) Cuando el teletrabajo no forma parte de la descripción inicial de las funciones del puesto, la institución participante por medio de la Jefatura respectiva o la Autoridad que determine la Institución, deberá suscribir conjuntamente con el servidor un acuerdo voluntario, en el que se establecerá la información con las condiciones necesarias para la realización de sus funciones bajo esta modalidad de trabajo.
- b) El teletrabajador, deberá mantener la jornada inicialmente contratada con la institución.
- c) El horario del teletrabajador podrá ser flexible siempre y cuando sea previamente acordado con su jefatura y no afecte el normal desarrollo de las actividades y procesos de trabajo en su institución.

d) Los criterios de medición, evaluación y control del teletrabajador serán previamente determinados entre el funcionario y la Jefatura en el acuerdo a suscribir, procurando el cumplimiento de los objetivos y metas de la Dependencia.

e) La incorporación a la modalidad del teletrabajo es voluntaria por parte del servidor. La institución tiene la potestad para otorgar y revocar la modalidad de teletrabajo, cuando así lo considere conveniente y con fundamento en las políticas y lineamientos emitidos al efecto. El teletrabajador, siempre y cuando se siga un procedimiento elaborado al efecto, tiene el derecho para solicitar la restitución a su condición laboral habitual.

f) Corresponderá a cada institución participante, determinar las medidas necesarias para garantizar el equipamiento de trabajo, definir el ámbito de responsabilidades y la estimación de costos, previo al inicio de los programas de teletrabajo. La obligación que recae en la institución en el suministro de equipo de trabajo, sólo podrá ser dispensada cuando voluntariamente el teletrabajador ofrezca equipo y herramientas de su propiedad para el cumplimiento de las funciones asignadas, situación que deberá quedar debidamente consignada en el acuerdo suscrito por las partes.

g) La institución participante tendrá bajo su responsabilidad el diseño y adopción de medidas y procedimientos obligatorios, especialmente en materia de disposición y uso de software, referentes al control y protección de datos públicos obtenidos en el procesamiento de información oficial en la prestación del servicio por parte del teletrabajador.

h) Salvo que se encuentre previamente consignado en la normativa interna de cada institución, las disposiciones sobre el uso, custodia y mantenimiento de los equipos, así como la protección de datos, se darán a conocer por escrito a cada teletrabajador. De igual manera se procederá con la información que deba conocer cada teletrabajador respecto al régimen de responsabilidades y sanciones en casos eventuales de incumplimiento.

i) Los teletrabajadores tienen el mismo acceso a la formación y a las oportunidades de desarrollo de la carrera administrativa y profesional que sus homólogos que laboran en las instalaciones de su institución.

j) Los teletrabajadores tienen los mismos derechos colectivos que el resto de servidores de la institución para la que labora.

k) A la institución participante le corresponde verificar la correcta aplicación de las condiciones de salud y seguridad ocupacional, por lo que representantes de la institución podrán tener acceso al lugar o centros de teletrabajo, dentro de los límites de la legislación vigente aplicable. En caso de que las actividades se realicen desde la casa de habitación, el trabajador debe acondicionar un espacio físico bajo la normativa de salud y seguridad ocupacional establecida y permitir el acceso para las inspecciones de las condiciones ergonómicas, de seguridad e higiene del puesto de trabajo previa notificación y consentimiento del servidor.

l) Los teletrabajadores estarán cubiertos por el seguro social y por las pólizas de riesgos de trabajo.

Artículo 8°—Condiciones para la implementación de la modalidad del teletrabajo: El presente decreto es de aplicación obligatoria para las instituciones del sector público en las que por su naturaleza sea posible la aplicación del teletrabajo, corresponderá a sus jefes desarrollar programas de teletrabajo en el contexto de su estrategia de modernización de la gestión. La implementación de dichos programas, se hará por medio de las guías que establezca el Equipo de Coordinación Técnica, para lo cual el diseño de los programas deberá contemplar como mínimo, los siguientes componentes:

a) Conformación de una Comisión Institucional de Teletrabajo, la cual será considerada como órgano responsable de la implementación del programa de teletrabajo a lo interno de la institución. Además, la comisión interna será el órgano interlocutor oficial con el Equipo de Coordinación Técnica designado por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

b) Objetivos del Programa de Teletrabajo, los cuales deben responder prioritariamente a la modernización de la gestión, al aumento y medición de la productividad, incorporación y aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación, mejoramiento en la prestación de servicios a la ciudadanía, una mayor eficiencia en el uso de los fondos públicos y disminución del gasto público mediante la reducción en el consumo de combustible, energía eléctrica, alquileres y otros.

c) Definición de las áreas y puestos teletrabajables, según los lineamientos que dicte al efecto la Comisión Interinstitucional.

d) Determinación del órgano responsable del programa, así como la elaboración de herramientas y sistemas de control y medición de la productividad, costos, entre otras variables de gestión.

e) Determinación de las aplicaciones y sistemas informáticos que le permitan a las personas teletrabajar haciendo uso de herramientas colaborativas.

f) Capacitación y formación de los funcionarios de las instituciones participantes.

Artículo 9°—Capacitación: El Equipo de Coordinación Técnica será el órgano responsable de planificar y coordinar la capacitación que requieren las instituciones para implementar y desarrollar los programas de Teletrabajo. Los jefes de las instituciones del Estado facilitarán la participación de sus funcionarios en los eventos de capacitación que programe el Equipo de Coordinación Técnica, y tomarán las provisiones presupuestarias correspondientes según las capacidades de cada institución. Así mismo, le indicará al Equipo de Coordinación Técnica el enlace institucional que nombre para la coordinación respectiva.

Artículo 10.—Sistemas de control y evaluación: Las Comisiones Institucionales de Teletrabajo, deberán desarrollar sistemas de control, medición y evaluación de los diferentes programas impulsados, conforme a los criterios previamente establecidos, siendo obligación de las instituciones remitir los resultados al Equipo de Coordinación Técnica en los plazos y por los medios que ésta establezca.

Artículo 11.—Informes: Las instituciones deberán remitir de forma semestral un informe de gestión al Equipo de Coordinación Técnica, según los estándares que al efecto ésta determine.

Artículo 12.—Investigación y Análisis: El Equipo de Coordinación Técnica, con fundamento en los informes, reportes y experiencias en la implementación de los programas de teletrabajo, deberá realizar investigaciones y propuestas que permitan: ampliar esta modalidad laboral a la sociedad bajo los principios del Trabajo Decente, recomendar mejoras a los programas vigentes, analizar los efectos en el consumo de energía y ahorro de combustible, así como en la productividad y la modernización de la gestión en el sector público, el grado de uso de las tecnologías digitales, evaluar el impacto en sectores vulnerables de la población, ajustar la normativa y reglamentación del teletrabajo.

Artículo 13.—Derogación: Deróguese el Decreto Ejecutivo N° 37695-MP-MTSS de Promoción del teletrabajo en las instituciones públicas publicado en el Diario Oficial La Gaceta N° 98 del 23 de mayo de 2013.

Artículo 14.—Vigencia. Rige a partir de su publicación. Dado en la Presidencia de la República.—San José, a los catorce días del mes de septiembre del año dos mil quince.

LUIS GUILLERMO SOLÍS RIVERA.—El Ministro de la Presidencia, Sergio Iván Alfaro Salas.—El Ministro de Trabajo y Seguridad Social, Víctor Morales Mora.—El Ministro de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, Marcelo Jenkins Coronas.—1 vez.—O. C. N° 23786.—Solicitud N° 9608.— (D39225) -

ANEXO N° 2-CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL DECRETO-

ARTICULOS DEL DECRETO	COMENTARIO
Artículo 1º- Objeto:	Establece el enfoque hacia el cual se deben orientar las acciones del Programa de Teletrabajo en las Instituciones Públicas
Artículo 2º- Definiciones	Detalla los principales conceptos que se mencionan en el decreto
Artículo 3º- Coordinación Técnica:	Crea la “Coordinación Técnica de Teletrabajo” adscrita al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. Es la instancia formal para desarrollar todas las acciones relacionadas con la aplicación de este decreto
Artículo 4º- Competencias y obligaciones del Equipo de Coordinación	Define las competencias y obligaciones de la Coordinación Técnica de Teletrabajo
Artículo 5º- Promoción de las Video comunicaciones:	Hace referencia al uso de las videoconferencias como medio para facilitar la aplicación del teletrabajo
Artículo 6º- Telecentros :	Plantea la utilización de telecentros para que los teletrabajadores puedan desarrollar sus actividades,
Artículo 7º- Condiciones laborales:	Establece que el decreto es de aplicación obligatoria en las Instituciones que presenten las condiciones para aplicar el Teletrabajo. Define que el Equipo de Coordinación Técnica brinda las guías para implementar los programas de teletrabajo. Indica los componentes que deben tener los programas de teletrabajo en las instituciones
Artículo 9.- Capacitación:	Establece que el Equipo de Coordinación Técnica es el responsable de todo lo relacionado con la capacitación. Indica que los jefes deben facilitar la participación de sus funcionarios en los programas de capacitación y tomar las medidas presupuestarias.
Artículo 10.- Sistemas de control y evaluación:	Define que las Comisiones Institucionales de Teletrabajo deben desarrollar sistemas de control y evaluación
Artículo 11.- Informes:	Indica que las instituciones deben remitir un informe semestral de gestión al Equipo de Coordinación Técnica
Artículo 12.- Investigación y Análisis:	El Equipo de Coordinación Técnica deberá realizar investigaciones y propuestas que permitan ampliar esta modalidad laboral a la sociedad bajo los principios del Trabajo Decente y evaluar el impacto en sectores vulnerables de la población....,

ANEXO N° 3

(Perfil del Programa de Teletrabajo)

---NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN--

---LOGO DE LA INSTITUCIÓN----

PERFIL DEL
PROGRAMA DE TELETRABAJO

FECHA: _____

ÍNDICE

Resumen Ejecutivo _____	24
Descripción del Programa _____	25
Generalidades del programa _____	25
Beneficios Esperados _____	26
Enmarque estratégico _____	27
Objetivos del Programa _____	27
Objetivo General _____	27
Objetivos Específicos _____	27
Alcance del Programa de Teletrabajo _____	28
Productos Entregables: _____	28
Exclusiones: _____	28
Organización del Programa _____	29
Equipo, roles y responsabilidades _____	29
Roles y responsabilidades de las instancias involucradas _____	29
Cronograma y Presupuesto _____	31
Cronograma _____	31
<i>En este apartado se incluye el tiempo estimado para desarrollar las diferentes etapas comprendidas en la “Guía de implementación del Programa de Teletrabajo”.</i>	
Presupuesto _____	31
Manejo del Cambio y Administración de la Comunicación _____	31
Factores de Éxito _____	31
Herramientas de Control _____	32
Informes _____	32
Actas de reunión _____	32
Lecciones Aprendidas _____	32
Anexos _____	33

1- Resumen Ejecutivo

En el ---nombre de la institución--- se vienen desarrollando una serie de acciones para modernizar su gestión en todos los campos de acción, con la finalidad de lograr altos niveles de desempeño en los servicios que brinda a la sociedad.

Dentro de ese contexto, la puesta en práctica de sistemas modernos para realizar el trabajo, apoyado en el uso de las tecnologías de la información, se convierte en un eje estratégico junto con otras acciones complementarias, que permiten a la institución lograr los objetivos que se ha trazado.

Por esa razón, se busca que con la implementación del programa de Teletrabajo el ---nombre de la institución--- se logren mejoras tangibles en la productividad, así como en el uso de los recursos tecnológicos, la reducción de costos y el mejor equilibrio entre la vida personal y laboral de los trabajadores.

El programa cubre a todas las áreas y puestos de la institución que cumplan con los requisitos y normativa que regula la aplicación del Teletrabajo, para lo cual se realizarán los estudios correspondientes. En ese sentido, conforme se dispongan de las condiciones adecuadas se irán incorporando los diferentes puestos al programa.

Para coordinar todos los aspectos relacionados con el Teletrabajo en el ---nombre de la institución--- se ha conformado una Comisión Institucional encargada de planificar, coordinar y evaluar los diferentes aspectos de ésta práctica laboral en la institución.

2- Descripción del Programa

2.1 Generalidades del programa

El Programa de Teletrabajo se enmarca dentro de las acciones estratégicas de modernización que ---nombre de la institución--- está desarrollando en diferentes áreas. Tiene como propósito incorporar nuevos paradigmas en la gestión del trabajo, que a partir del uso intensivo de las tecnologías de la información, permita alcanzar altos niveles de calidad en el servicio a sus usuarios, mayor eficiencia en el uso de los recursos, reducción de costos operativos y fortalecimiento de una cultura acorde con los nuevos desafíos que plantea el entorno organizacional.

Este enfoque busca impulsar una perspectiva moderna de ejecutar el trabajo y promover un desarrollo del factor humano, basado en la gestión del talento de las personas, su conocimiento para brindar servicios con la mejor calidad, oportunidad y bajo costo basado en el uso óptimo de las tecnologías de la información y comunicación.

Dentro de los aspectos que se abordan con este enfoque, sobresale lo relacionado con la modernización de la gestión basada en las TICs como: la simplificación y digitalización de trámites, el acceso a servicios en línea, la gestión basada en resultados, la optimización del espacio físico, el mejor uso del hardware y software disponibles, la reducción de costos operativos, así como un estilo de liderazgo orientado a mejorar la eficiencia organizacional basada en las tecnologías digitales

En razón de lo anterior, el teletrabajo se visualiza como una variable más de la modernización de la gestión, convirtiéndose en una alternativa que permite generar beneficios organizacionales, sociales y ambientales.

2.2 Justificación

Los retos que enfrenta ---nombre de la institución--- necesitan la incorporación de esquemas modernos de trabajo que promueva una mayor productividad, la reducción de costos, la agilidad en la capacidad de respuesta y un ambiente laboral de alto desempeño. De ahí que la aplicación de políticas adecuadas para orientar y apoyar el desarrollo de prácticas laborales modernas que promuevan el alto desempeño de sus funcionarios, como es el teletrabajo, resulta de crucial importancia para alcanzar los objetivos que se ha trazado la institución.

Por esa razón, la puesta en práctica del Programa de Teletrabajo, viene a constituir un elemento más de las acciones de modernización emprendidas en diferentes campos y que en su conjunto buscan mejorar la oportunidad y calidad de los servicios que se brindan a los ciudadanos. Además, su implementación se justifica por lo que establece el decreto N° 39225, el cual indica lo siguiente;

“Artículo 8º—Condiciones para la implementación de la modalidad del teletrabajo: El presente decreto es de aplicación obligatoria para las instituciones del sector público en las que por su naturaleza sea posible la aplicación del teletrabajo, corresponderá a sus jercas desarrollar programas de teletrabajo en el contexto de su estrategia de modernización de la gestión...”

2.3 Beneficios Esperados

Dentro de los principales beneficios que se esperan obtener con la aplicación del Programa de Teletrabajo, sobresalen los siguientes:

Para la Institución

- a- Impulso a las acciones de modernización de la gestión.
- b- Optimización en el uso de las Tecnologías disponibles.
- c- Reducción de gastos en Servicios Públicos (agua, energía, papelería).
- d- Mejor aprovechamiento del espacio físico.
- e- Impulsar una cultura organizacional de trabajo por objetivos y resultados.

Para el ciudadano/país:

- a- Contribuir con el descongestionamiento vial.
- b- Disminución del consumo de combustibles.
- d- Reducción en tiempos de respuesta en los trámites.
- e- Facilitar la inclusión social de grupos vulnerables.

Para el trabajador/a:

- a- Aumento en la productividad.
- b- Disminución de costos y tiempo por desplazamientos.
- c- Mejora en la conciliación de la vida personal y laboral.
- e- Aumento en las posibilidades de desarrollo personal.

2.4 Enmarque estratégico

La práctica del Teletrabajo en ---nombre de la institución--- tiene como finalidad contribuir con la orientación estratégica de la institución. Su enmarque con la Visión, Misión y Objetivos se resumen en el siguiente cuadro

CUADRO N°1

ALINEAMIENTO ESTRATÉGICO DEL PROGRAMA DE TELETRABAJO

ESTRATEGIA	APORTES DEL PROGRAMA DE TELETRABAJO
MISIÓN:	
VISIÓN:	
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:	

2.5 Objetivos del Programa

Objetivo General

Contribuir con las acciones de modernización del trabajo por medio de las tecnologías de la información y la comunicación para lograr incrementos en la productividad, la reducción de costos, promover la digitalización de trámites y generar ambientes laborales de alto desempeño.

Objetivos Específicos

Aumentar la productividad de los funcionarios y la calidad en el servicio al usuario por medio del Teletrabajo y las Video comunicaciones.

Promover la reducción de costos operativos por concepto de la optimización de procesos, desplazamientos, consumo de combustibles, tiempos improductivos, espacio físico, uso de papel, servicios públicos.

Incorporar las áreas, puestos y funcionarios de la institución que cumplan con lo establecido en el programa de teletrabajo.

Desarrollar ambientes laborales que contribuyan con la estrategia de modernización basada en el teletrabajo.

2.6 Alcance del Programa de Teletrabajo

El Programa de Teletrabajo cubre a todas las áreas y puestos del ---nombre de la institución--- que cumplan con los requisitos y normativa que regula esta práctica laboral en la institución. Su implementación se da de forma evolutiva conforme se dispongan de las condiciones idóneas para su aplicación, por lo que inicia con unas áreas y puestos específicos, para pasar luego a otros niveles de la organización.

2.7 Productos Entregables

Los entregables del programa se resumen en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 2
ENTREGABLES DEL PROGRAMA DE TELETRABAJO

Objetivo General	Objetivos Específicos	Entregable	Indicadores	Metas
Contribuir con las acciones de modernización del trabajo por medio de las tecnologías de la información y la comunicación para lograr incrementos en la productividad, la reducción de costos, promover la digitalización de trámites y generar ambientes laborales de alto desempeño.	1- Aumentar la productividad de los funcionarios y la calidad en el servicio al usuario por medio del Teletrabajo y las Video comunicaciones			
	2- Promover la reducción de costos operativos por concepto de la optimización de procesos, desplazamientos, consumo de combustibles, tiempos improductivos, espacio físico, uso de papel, servicios públicos.			
	2- Incorporar las áreas, puestos y funcionarios de la institución que cumplan con lo establecido en el programa de teletrabajo			
	3- Desarrollar ambientes laborales que contribuyan con la estrategia de modernización basada en el teletrabajo			

2.8 Exclusiones

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.

3- Organización del Programa

3.1 Equipo, roles y responsabilidades

La Comisión Institucional del Programa de Teletrabajo está conformada por las siguientes personas:

Nombre	Área de trabajo	N°Teléfono	Correo

3.2 Roles y responsabilidades de las instancias involucradas

En la “Normativa de Teletrabajo” de la institución, se definen los roles y responsabilidades de las diferentes instancias que participan del programa. A continuación se presenta un resumen de los aspectos más relevantes sobre esta materia:

3.2.1.1 Administración Superior

1. Autorizar la implementación del programa.
2. Aprobar los recursos necesarios para el desarrollo del mismo.
3. Evaluar los avances generales del programa en función de sus objetivos.

3.2.1.2 Área de Tecnologías de Información

1. Planificar y coordinar el uso de herramientas tecnológicas utilizadas en el programa de teletrabajo.
2. Orientar en la adquisición y uso de tecnologías para Teletrabajar.
3. Brindar el soporte técnico.

3.2.1.3 Área de Recursos Humanos.

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.

3.2.1.4 Área de Planificación

1. Participar en la formulación del plan de trabajo de Teletrabajo.
2. Apoyar el alineamiento del programa teletrabajo con la estrategia institucional.
3. Apoyar en el alineamiento de las metas institucionales con el programa de Teletrabajo

3.2.1.5 Área de Asesoría Jurídica

1. Orientar en la actualización de la normativa aplicable al Teletrabajo.
2. Apoyar a la Comisión Institucional en la aplicación del Teletrabajo
3. Apoyar a las Jefaturas y Teletrabajadores en la interpretación de la normativa del programa.

3.2.1.6 Jefaturas

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.

3.2.1.7 Teletrabajadores (as)

1. Cumplir con la normativa laboral vigente y la que regula el Teletrabajo.
2. Cumplir con las metas y objetivos de los trabajos asignados.
3. Ser responsable de los activos institucionales que utilice y traslade hacia su lugar de trabajo.

4- Cronograma y Presupuesto

4.1. Cronograma

En este apartado se incluye el tiempo estimado para desarrollar las diferentes etapas comprendidas en la “Guía de implementación del Programa de Teletrabajo”.

4.2. Presupuesto

De acuerdo con lo que establece el artículo N° 9 del decreto, la institución, dentro de sus posibilidades, destinará el presupuesto que le permita aplicar el Programa de Teletrabajo.

5- Manejo del Cambio y Administración de la Comunicación

El Manejo del Cambio comprende las acciones de sensibilización, talleres y cursos de capacitación con diferentes niveles de la institución. La comunicación se llevaría a cabo mediante la utilización del correo electrónico y canales de comunicación disponibles como: brochures, folletos, afiches, comunicados, charlas y otros. La capacitación será coordinada por el área de Recursos Humanos de forma conjunta con el Equipo de Coordinación Técnica, de acuerdo con lo que establecen los artículos N° 4 inciso “d” y N° 9 del decreto.

6- Factores de Éxito

A continuación se citan algunos de los factores de éxito que se han identificado para la sostenibilidad de los programas de teletrabajo:

-Visión: El Programa de Teletrabajo se conceptualiza como un medio que apoya los procesos de modernización de la institución y favorece el desarrollo de los trabajadores.

-Cultura. La puesta en práctica del teletrabajo genera un cambio en los paradigmas tradicionales de hacer el trabajo, por ello se implementa un programa de cultura organizacional que asimile su aplicación.

-Liderazgo: Se desarrollan acciones para fortalecer el rol de los líderes frente a la práctica del teletrabajo, donde la supervisión y control se da más por resultados que por la presencia física del funcionario.

Medición: Se establecen criterios sobre la productividad de los teletrabajadores bajo un enfoque sistémico que cubre a todas las instancias con las cuales se relaciona.

7- Herramientas de Control

Su propósito es mantener informada a diferentes instancias de la organización sobre el estado del programa en todas sus fases. Las herramientas que se utilizan para este fin son las siguientes:

7.1 Informes

De acuerdo con lo que establecen los artículos N° 8 inciso “d” y N° 11 del decreto, se deben brindar informes semestrales sobre la gestión del Programa de Teletrabajo. El contenido de los informes será comunicado oportunamente por el Equipo Coordinador de Teletrabajo.

7.2 Actas de reunión

En toda reunión de la Comisión Institucional de Teletrabajo se levanta un acta donde se registran los temas tratados y los acuerdos.

7.3 Lecciones Aprendidas.

Producto de la implementación del Teletrabajo, se lleva un registro de las experiencias más relevantes adquiridas en el programa, que pueden ser consultadas por medio de la Comisión Institucional de Teletrabajo.

Anexos

