



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

ASAAI-65-2018
22-06-2018

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio se realizó en atención al Plan Anual Operativo del Área de Servicios Administrativos, Abastecimiento e Infraestructura para el periodo 2018, con el propósito de evaluar la implementación del teletrabajo en la institución.

Se determinó que el listado de funcionarios autorizados para teletrabajar a nivel institucional reporta la participación de 217 colaboradores, desde junio de 2017 y hasta el 31 de marzo de 2018, provenientes del Nivel Central, Dirección Central de Sucursales y Dirección de Servicios de Salud Central Sur, lo cual representa un 7,23% de los 3000 trabajadores que se constituyen en la meta prevista por la Comisión Institucional de Teletrabajo.

En relación con los aspectos normativos, se evidenció que la Administración activa no ha logrado aprobar las Directrices para regular el teletrabajo, pese a que han transcurrido aproximadamente 10 meses de haber implementado esta modalidad de prestación de servicios en la institución.

A su vez, se determinaron inconsistencias en cuanto al listado de funcionarios autorizados para teletrabajar de forma permanente en custodia del Área de Dotación de Personal, debido a que no es coincidente con la cantidad de funcionarios que se encuentran teletrabajando en las unidades seleccionadas como muestra.

Por otra parte, pese a que existe una Comisión Institucional de Teletrabajo, no se constata que la Administración Activa disponga de mecanismos estandarizados y eficaces para evaluar los resultados de la implementación del teletrabajo, en alineamiento con los objetivos dispuestos, además no se documentaron acciones de supervisión oportunas por parte de la Comisión Institucional de Teletrabajo como instancia técnica, sobre el teletrabajador y el programa de implementación del teletrabajo, tal y como lo dispone el Decreto Ejecutivo 39225-MP-MTSS-MICITT, "Aplicación del Teletrabajo en las Instituciones Públicas".

Asimismo, no se documentan acciones por parte de los funcionarios y las jefaturas que garanticen el cumplimiento de las condiciones mínimas requeridas en salud ocupacional, previo a otorgar la autorización del teletrabajo de forma permanente, además, se observó que las jefaturas de las unidades que poseen funcionarios con teletrabajo, no cumplen en su totalidad las funciones dispuestas en el Plan de Acción de Teletrabajo.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Por último, no se observó consistencia entre las funciones que ejecutan las Unidades de Gestión de Recursos Humanos con respecto a las establecidas en el Plan de Acción para la aplicación del Teletrabajo emitido por la institución.

Debido a lo anterior, se emiten recomendaciones a la Dirección de Administración y Gestión de Personal, con el propósito de que ejecute las acciones necesarias para culminar con el proceso de aprobación de las “Directrices para regular el Teletrabajo”, así como también, la aprobación de la “Guía para la Construcción de Indicadores Laboral en Puestos Teletrabajables”, con el propósito de dotar a las unidades institucionales de una guía y herramientas metodológicas para la construcción de indicadores laborales.

Además, se recomienda que esa dependencia diseñe e inicie un proceso de sensibilización y capacitación dirigido a las jefaturas institucionales, a través de un curso virtual o presencial; así como también que incorpore este tema en los cursos de inducción y reinducción que imparte la Dirección de Administración y Gestión de Personal a los funcionarios institucionales.

Por otra parte, se sugiere el diseño de un mecanismo de recolección de información automatizado, que le permita a la Dirección de Administración y Gestión de Personal mantener un acceso oportuno y confiable a los datos sobre los funcionarios autorizados para teletrabajar.

Asimismo, instruir a las jefaturas que poseen funcionarios autorizados para teletrabajar, para que, en un plazo definido por esa Dirección, realicen una revisión de las condiciones de salud ocupacional de sus colaboradores, en apego a lo dispuesto en la “Guía de condiciones mínimas de salud ocupacional para la prevención de riesgos y protección de la persona trabajadora que ejerce el teletrabajo”.

De igual manera, se recomienda a la Dirección de Administración y Gestión de Personal revisar la pertinencia de las funciones asignadas a las Unidades de Gestión de Recursos Humanos en el Plan de Acción de Teletrabajo, y definir si se requiere una actualización sobre dicho documento, o si por el contrario esa Dirección debe girar recordatorio sobre el cumplimiento del rol previamente definido a dichas unidades.

Se recomendó el diseño e implementación de mecanismos de control por la Comisión Institucional de Teletrabajo, sobre el teletrabajador y sobre el programa de teletrabajo, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 10 del Decreto Ejecutivo 39225-MP-MTSS-MICITT, a fin de que a nivel institucional se disponga de mecanismos eficaces para evaluar con criterio suficiente si el programa cumple con los objetivos fijados en el decreto, relacionados 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.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Finalmente, con la asesoría y acompañamiento de la Dirección de Tecnologías de Información, es fundamental que se analice la factibilidad de disponer de una herramienta automatizada que permita estandarizar a nivel institucional lo concerniente a los controles que ejecuta la jefatura sobre el funcionario que teletrabaja.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

ASAAI-65-2018
22-06-2018

ÁREA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, ABASTECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA

ESTUDIO DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE EL MARCO REGULATORIO, PROCEDIMIENTO Y CRONOGRAMA DE APLICACIÓN INSTITUCIONAL EJECUTADO POR LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAL, PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO EN LA INSTITUCIÓN.

ORIGEN

El presente estudio se desarrolló en cumplimiento del Plan Anual Operativo 2018 del Área Servicios Administrativos Abastecimiento e Infraestructura.

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el marco regulatorio, eficacia y oportunidad de la implementación del teletrabajo en la institución.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Analizar las acciones desarrolladas por la institución con el fin de implementar el teletrabajo, en concordancia con lo dispuesto en el Decreto Ejecutivo 39225-MP-MTSS-MICITT, “Aplicación del Teletrabajo en las Instituciones Públicas”.
- Determinar la eficacia del proceso de implementación del teletrabajo a nivel institucional.
- Indagar la existencia de un marco normativo en materia de teletrabajo a nivel institucional.
- Analizar el cumplimiento de las disposiciones emitidas a nivel institucional en relación con el teletrabajo en los establecimientos de salud, unidades administrativas y Unidades de Gestión de Recursos Humanos participantes.
- Indagar la existencia de mecanismos de control diseñados en el nivel central para garantizar que los teletrabajadores y el programa cumplen con las disposiciones emitidas.

ALCANCE

El estudio contempla la revisión y análisis de las acciones efectuadas por la administración activa para cumplir con los requerimientos establecidos a través del Decreto Ejecutivo 39225-MP-MTSS-MICITT, “Aplicación del Teletrabajo en las Instituciones Públicas”, para implementar la modalidad de teletrabajo en la CCSS desde el 01 de junio 2017 al 31 de marzo de 2018.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

La presente evaluación se efectuó de conformidad con el Manual de Normas Generales del Ejercicio de Auditoría en el Sector Público.

METODOLOGÍA

- Revisión de la normativa institucional vertida en materia de teletrabajo.
- Solicitud de información al Área de Dotación de Personal, como unidad designada para liderar la implementación del teletrabajo.
- Solicitud de información al Área de Rendimiento y Productividad, sobre el diseño de indicadores labores para puestos teletrabajables.
- Entrevista a los siguientes funcionarios:
 - Lic. Oscar Ramírez Alpízar, Jefe del Área de Dotación de Personal y Coordinador de la Comisión Institucional de Teletrabajo.
 - Diana Jiménez Sequeira, Funcionaria del Área de Dotación de Personal, e integrante de la Comisión Institucional de Teletrabajo.
 - Lic. Esteban Guillén Chacón, Jefe de la Subárea de Gestión de Personal.
- Recolección de información mediante visita con la colaboración de los siguientes funcionarios:
 - Licda. María Elena Fernández Sequeira, Asistente de la Dirección de Prestaciones Sociales.
 - Lic. José Miguel Chavarría, Jefe SAGAL, Dirección de Mantenimiento Institucional.
 - Sr. Kerlin Quesada Pérez, funcionario, Gerencia de Infraestructura y Tecnología.
 - Dra. Angélica Vargas Camacho, Jefe Área Gestión de Medicamentos, Dirección de Farmacoepidemiología.
 - Licda. Rocío Pérez Pérez, Jefe SAGAL, Dirección de Farmacoepidemiología.
 - Lic. Endry Núñez Salas, Jefe SAGAL, Dirección de Tecnologías de Información.
 - Licda. Ericka Martínez Garro, Jefe SAGAL, Dirección Central de Sucursales.
 - Licda. Paola Vargas Jiménez, Jefe a.i. Área Gestión Técnica Regional, Dirección Central de Sucursales.
- Revisión de 21 expedientes de funcionarios autorizados para teletrabajar, en los siguientes centros:
 - Dirección de Prestaciones Sociales.
 - Dirección de Mantenimiento Institucional.
 - Gerencia de Infraestructura y Tecnología.
 - Dirección de Farmacoepidemiología.
 - Dirección de Tecnologías de Información.
 - Dirección Central de Sucursales.
- Solicitud de información sobre funcionarios que teletrabajan y mecanismos de control a los siguientes centros:
 - Dirección de Administración de Proyectos Especiales
 - Dirección de Tecnologías de Información



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

MARCO NORMATIVO

- Ley General de Control Interno.
- Normas de Control Interno para el Sector Público.
- Normas para el ejercicio de la auditoría interna en el Sector Público.
- Decreto Ejecutivo 39225-MP-MTSS-MICITT, “Aplicación del Teletrabajo en las Instituciones Públicas”.
- Guía Implementación del Teletrabajo del MTSS.
- Plan de Acción del Teletrabajo, CCSS.
- Carta Constitutiva del Teletrabajo, CCSS.
- Condiciones mínimas requeridas en salud ocupacional para la prevención de riesgos y protección de la persona trabajadora que ejerce el teletrabajo.

ASPECTOS NORMATIVOS A CONSIDERAR

Esta Auditoría, informa y previene al Jerarca y a los titulares subordinados, acerca de los deberes que les corresponden, respecto a lo establecido en el artículo 6 de la Ley General de Control Interno, así como sobre las formalidades y los plazos que deben observarse en razón de lo preceptuado en los numerales 36, 37 y 38 de la Ley 8292 en lo referente al trámite de nuestras evaluaciones; al igual que sobre las posibles responsabilidades que pueden generarse por incurrir en las causales previstas en el artículo 39 del mismo cuerpo normativo, el cual indica en su párrafo primero:

“Artículo 39.- Causales de responsabilidad administrativa. El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios. (...)”.

ANTECEDENTES

El Decreto Ejecutivo N° 39225-MP-MTSS-MICITT, define el concepto de teletrabajo como “...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...”; modalidad que ha venido siendo adoptada en el sector público de Costa Rica, en los últimos años, a través de las acciones efectuadas por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, con la instauración del Programa Nacional de Teletrabajo.

En el año 2017, se realizó un estudio exploratorio sobre la implementación del teletrabajo en el Gran Área Metropolitana, donde se señaló lo siguiente:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

“...se enfatiza el teletrabajo como un mecanismo para la modernización del Estado, gracias al impulso del desarrollo de las tecnologías digitales. En el 17º Congreso Internacional denominado “La modernización del Estado: el teletrabajo en la Sociedad del Conocimiento” realizado en Costa Rica en el año 2012 se señalan varios ejes necesarios para comprender la relevancia de la implementación de esta modalidad de trabajo en Costa Rica (Cubillo y Llubere, 2012). Así, se destaca que el teletrabajo es una práctica laboral que se encuentra en crecimiento y que requiere mayor presencia en la educación formal. Por otro lado, existen factores asociados que igualmente promueven el impulso y desarrollo de esta práctica; por ejemplo, se beneficia cada vez más del desarrollo que las tecnologías digitales brindan y esto ofrece, por lo tanto, la oportunidad cada vez mayor de promoverlo y consolidarlo como una práctica regular y generalizada.”

Asimismo, de dicho análisis se extraen algunos aspectos relevantes relacionados con los resultados de la utilización de dicha modalidad en las instituciones públicas en Costa Rica, debido a que puntualmente se destacó que las instituciones públicas consultadas en ese estudio, tenían entre un año y menos de un año de haber implementado el teletrabajo, siendo la modalidad más empleada la realización de labores a mitad del tiempo en la oficina y la otra mitad en el domicilio, donde las razones que dieron origen a la implementación del teletrabajo radican principalmente en el interés de reducir costos y mejorar la productividad; no siendo directamente relacionado con la medidas de contingencia tomadas por parte del Gobierno como consecuencia de la situación emergente en el Puente Alfredo González Flores, popularmente conocido como “La Platina”.

Finalmente, se agregó como parte del estudio citado, como experiencias y percepciones favorables o positivas de la implementación del teletrabajo en las instituciones públicas *“...un aumento en la productividad y el poder incluir a la fuerza de trabajo a personas de zonas alejadas...”*, mientras que, por otra parte, como desfavorables se desatacaron *“las implicaciones para el diseño y la consolidación de un plan interno de aplicación. Se subraya asimismo que la mayoría de las instituciones ha realizado estudios previos a la práctica de esta nueva modalidad laboral.”*

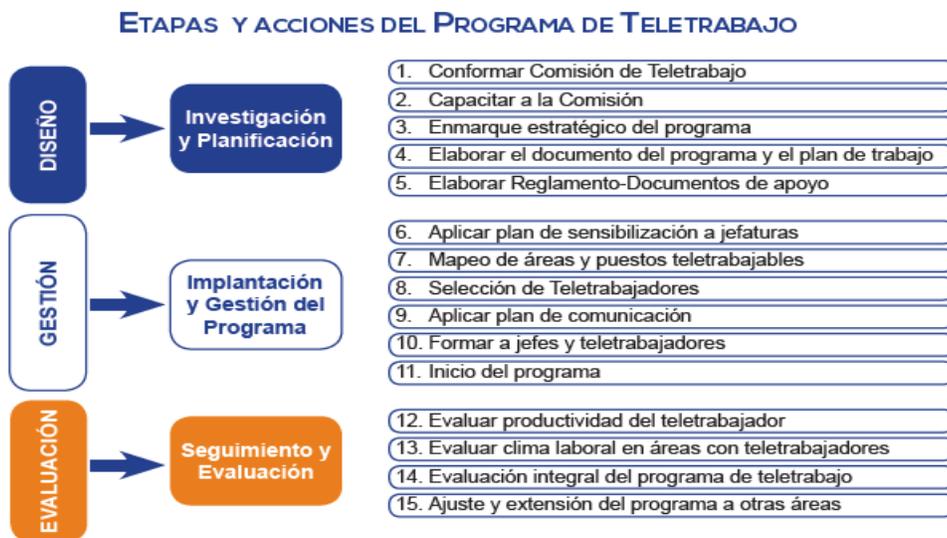
El Gobierno de Costa Rica, creó la “Guía para Implementar el Teletrabajo en las Instituciones Públicas”, en el Marco del Decreto Ejecutivo N° 39225-MP-MTSS-MICITT, dicho decreto fue publicado mediante el Diario oficial La Gaceta N. 204 del 21 de octubre de 2015, con un objetivo preciso:

“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).”



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Por su parte, la “Guía para implementar el teletrabajo en las Instituciones Públicas en el marco del Decreto N° 39225-MP-MTSS-MICITT”, dispuso de forma clara las actividades que deberían ser realizadas en cada una de las instituciones para la implementación del teletrabajo, según las siguientes etapas:



La Caja Costarricense de Seguro Social, a raíz de la situación del Puente Alfredo González Flores, inició la aplicación de teletrabajo de manera temporal aunado a una disponibilidad horaria, que vino a ser modificada mediante oficio PE-13360-2017 | GA-41972-2017 del 01 de junio 2017, suscrito por la Dra. María del Rocío Sáenz Madrigal y el Lic. Ronald Lacayo Monge, Gerente Administrativo, donde se comunicó a los Directores, Administradores y Jefes en general, continuar en forma permanente, la modalidad de Teletrabajo en la institución, a partir de esa fecha y de acuerdo con las condiciones establecidas técnicamente en el documento denominado “Plan de acción para aplicación de Teletrabajo”, elaborado por el Área de Dotación de Personal.

El “Plan de acción para la aplicación de Teletrabajo”, puntualmente establece las condiciones de forma general para la implementación del teletrabajo, dicho plan contiene un cronograma con las fechas en las que se aplicaría según región, tal y como se muestra a continuación:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Cuadro N°1
Incorporación Gradual de Regiones en Modalidad de Teletrabajo
Plan de acción para la aplicación del Teletrabajo

Direcciones Propuestas	Región
1. Primer grupo (entre julio y agosto 2017): Dirección de Servicios de Salud Central Sur y Dirección Central de Sucursales.	Área Metropolitana
2. Segundo grupo (entre octubre y noviembre 2017): Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte, Dirección Regional Servicios de Salud Huetar Norte y Dirección de Sucursales Huetar Norte.	Central Norte y Huetar Norte
3. Tercer grupo (entre enero y febrero 2018): Dirección Regional de Servicios de Salud Chorotega y Dirección Sucursales de Región Chorotega y Dirección Regional de Servicios de Salud Pacífico Central.	Chorotega y Pacífico Central
4. Cuarto grupo (entre abril y mayo 2018): Dirección Regional de Servicios de Salud Huetar Atlántica y Dirección de Sucursales Huetar Atlántica.	Huetar Atlántica
5. Quinto grupo (entre junio y julio 2018): Dirección Regional de Servicios de Salud Región Brunca y Dirección de Sucursales Región Brunca.	Brunca

Fuente: Plan de Acción para la aplicación la aplicación del Teletrabajo.

Como parte de las acciones realizadas, en el mes de octubre de 2017, la institución emitió la Carta Constitutiva del Teletrabajo, donde se resaltó la conformación de una Comisión Institucional con representación intergerencial para el estudio y formulación de la implementación del Teletrabajo en la Caja Costarricense de Seguro Social, por instrucción del Consejo de Presidencia y Gerentes en la minuta N°370 del 04 de noviembre del 2013, donde a su vez, se delegó la implementación del Programa Institucional de Teletrabajo en la Gerencia Administrativa, a través de la Dirección de Administración y Gestión de Personal, con el siguiente objetivo:

“Contribuir con la modernización a través del modelo de teletrabajo de la institución, que promuevan acciones para el mejoramiento de la productividad, reducción de tiempos de respuesta, automatización, mejora en el ambiente laboral, mejorar la calidad de vida del trabajador y cumplir con la responsabilidad social- ambiental.”



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Dentro de la Carta Constitutiva también se destacó que el programa de teletrabajo se enmarca dentro de las acciones de modernización institucional, el cual se encuentra alineado con la estrategia institucional. La política institucional para la gestión de las personas aprobada por la Junta Directiva (Junta Directiva, Artículo 16º de la Sesión Número 8886 del 02 de febrero del 2017) indicaba, según el enunciado general de la política:

“Para el desarrollo continuo e integrado de sus trabajadores, la Caja contará con un sistema orientado a la mejora de sus capacidades y condiciones de trabajo, que permita el cumplimiento de la función pública, la continuidad de los servicios, los lineamientos estratégicos, los requerimientos del modelo de prestación de servicios y las necesidades de las personas usuarias.”

Así mismo en la estrategia N°5.4 del enunciado indica que:

“Incorporar modalidades alternas de contratación de personal que permitan atender necesidades específicas de la institución.”

El Lic. Oscar Ramírez Alpizar, Jefe del Área de Dotación de Personal, Coordinador de la Comisión Institucional de Teletrabajo, mediante entrevista efectuada por esta Auditoría, señaló que a lo interno de esa dependencia existe una meta de 3000 funcionarios en un horizonte de 5 años plazo, a partir de la fecha de instauración de dicha modalidad de prestación de servicios de forma permanente, que generarían un ahorro aproximado de ₡3 016 800 000,00 (Tres mil dieciséis millones ochocientos mil colones) a la institución de forma anual, si estos laboraran al menos un día a la semana desde un puesto teletrabajable, que podría responder a disminuciones por concepto de servicios de electricidad, redistribución de espacios, aire acondicionado, agua, aseo, licencias u otros.

HALLAZGOS

1. SOBRE LA EFICACIA DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO EN FORMA PERMANENTE.

El listado de funcionarios autorizados para teletrabajar a nivel institucional reporta la participación de 217 colaboradores, desde junio de 2017 y hasta el 31 de marzo de 2018, provenientes del Nivel Central, Dirección Central de Sucursales y Dirección de Servicios de Salud Central Sur, lo cual representa un 7,23% de los 3 000 trabajadores que se constituyen en la meta prevista por la Comisión Institucional de Teletrabajo.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Mediante oficio ADP-136-2018 del 09 de febrero de 2018, el Lic. Oscar Ramírez Alpízar, Jefe del Área de Dotación de Personal y Coordinador de la Comisión Institucional del Teletrabajo, reportó la participación de 217 funcionarios autorizados para teletrabajar en la institución, y a su vez, remitió el cronograma establecido según región, que perseguía incorporar a las distintas regiones del país de forma gradual, desde julio 2017 y hasta julio 2018, hasta alcanzar un 100% de las unidades a nivel institucional.

Asimismo, mediante entrevista efectuada el 18 de abril de 2018, el Lic. Oscar Ramírez Alpízar, aclaró que existía una meta de 3 000 trabajadores en un plazo aproximado de 4 a 5 años a partir del inicio de su implementación, dato que surgió a partir de un mapeo de los puestos teletrabajables a nivel institucional, que dio como resultado un rango de 17 000 a 18 000 puestos que podrían considerarse para teletrabajo, a los que debía aplicarse un 20% y/o 30%, que corresponde al porcentaje de funcionarios que finalmente se acogen a la modalidad de teletrabajo en las instituciones públicas, según expertos en la materia.

Al cierre del mes de marzo de 2018, según el cronograma de incorporación gradual de regiones a la modalidad del teletrabajo, los resultados obtenidos al evaluar el proceso de implementación a nivel institucional son los siguientes:

Cuadro N°2
Distribución de los trabajadores por región, según cronograma
Marzo 2018

Hospitales Nacionales y Especializados y Regiones	Trabajadores		Funcionarios en Teletrabajo	
	Absoluto	Porcentual	Absoluto	Porcentual
Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte	8592	15,16%	0	0,00%
Dirección Regional de Servicios de Salud Central Sur	7696	13,58%	2	0,02%
Dirección Regional de Servicios de Salud Chorotega	4080	7,20%	0	0,00%
Dirección Regional de Servicios de Salud Huetar Norte	2139	3,77%	0	0,00%
Dirección Regional de Servicios de Salud Pacífico Central	3496	6,17%	0	0,00%
Hospitales Nacionales y Especializados	15985	28,21%	0	0,00%
Nivel Central	5411	9,55%	174	3,22%
Región Central de Sucursales	392	0,69%	41	10,45%
Región Chorotega de Sucursales	273	0,48%	0	0,00%
Región Huetar Norte de Sucursales	265	0,47%	0	0,00%
Dirección Regional de Servicios de Salud Brunca	4170	7,36%	Pendientes de incorporación	
Dirección Regional de Servicios de Salud Huetar Atlántica	3726	6,57%		
Región Brunca de Sucursales	213	0,38%		
Región Huetar Atlántica de Sucursales	230	0,41%		
Meta prevista por la Comisión Institucional de Teletrabajo	3000	-----	217	7,23%



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Total de trabajadores según cronograma	48329	85,28%	217	0,45%
Total de trabajadores a nivel institucional	56668	100%	217	0,38%

Fuente: Elaboración propia a partir de la información obtenida del Sistema de Información Estadística de Recursos Humanos y el listado de funcionarios autorizados para teletrabajar remitido por el Área Dotación de Personal.

De la información anterior se colige que el 85,28% de las regiones según cronograma debían incorporarse a la modalidad de trabajo de forma permanente entre junio 2017 y febrero de 2018, y de conformidad con la información del Área de Dotación de Personal, al 31 de marzo de 2018 se observa que los funcionarios que se acogieron al teletrabajo representan un 0,45% de lo previsto según cronograma, y un 0,38% de la totalidad de trabajadores que posee la institución, así como un 7,23% de la meta establecida por la Comisión Institucional de Teletrabajo.

Además, solo el Nivel Central, la Dirección Central de Sucursales y la Dirección de Servicios de Salud Central Sur, poseen funcionarios con teletrabajo debidamente autorizados y reportados ante la Dirección de Administración y Gestión de Personal, por cuanto no se observaron servidores adscritos a las Direcciones de Servicios Central Norte, Chorotega, Huetar Norte, Pacífico Central, Hospitales Nacionales y Especializados, Región Chorotega de Sucursales y Región Huetar Norte de Sucursales, pese a que dichas regiones se encontraban habilitadas según cronograma.

Al respecto el cronograma de implementación del teletrabajo disponía:

<i>Direcciones Propuestas</i>	<i>Región</i>
<i>1. Primer grupo (entre julio y agosto 2017): Dirección de Servicios de Salud Central Sur y Dirección Central de Sucursales.</i>	<i>Área Metropolitana</i>
<i>2. Segundo grupo (entre octubre y noviembre 2017): Dirección Regional de Servicios de Salud Central Norte, Dirección Regional Servicios de Salud Huetar Norte y Dirección de Sucursales Huetar Norte.</i>	<i>Central Norte y Huetar Norte</i>
<i>3. Tercer grupo (entre enero y febrero 2018): Dirección Regional de Servicios de Salud Chorotega y Dirección Sucursales de Región Chorotega y Dirección Regional de Servicios de Salud Pacífico Central.</i>	<i>Chorotega y Pacífico Central</i>
<i>4. Cuarto grupo (entre abril y mayo 2018): Dirección Regional de Servicios de Salud Huetar Atlántica y Dirección de Sucursales Huetar Atlántica.</i>	<i>Huetar Atlántica</i>
<i>5. Quinto grupo (entre junio y julio 2018): Dirección Regional de Servicios de Salud Región</i>	<i>Brunca</i>



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

*Brunca y Dirección de Sucursales Región
Brunca.*

La Ley de Control Interno en su artículo 12°, establece:

“Artículo 12.—Deberes del jerarca y de los titulares subordinados en el sistema de control interno. En materia de control interno, al jerarca y los titulares subordinados les corresponderá cumplir, entre otros, los siguientes deberes:

- a) Velar por el adecuado desarrollo de la actividad del ente o del órgano a su cargo.*
- b) Tomar de inmediato las medidas correctivas, ante cualquier evidencia de desviaciones o irregularidades.”*

El Lic. Oscar Ramírez Alpízar, jefe del Área de Dotación de Personal, en entrevista efectuada el 18 de abril de 2018, en relación con las causas que han ocasionado que el número de trabajadores no sea representativo en relación con la población meta, manifestó:

“El mayor problema que existe con las jefaturas es la resistencia, que no les permite romper los prejuicios y entender que esto es una opción de modernizar la prestación del trabajo, si es bien administrado aporta mayores beneficios, por ejemplo, se estima que 1000 tiempos completos de teletrabajo impactan entre 1000 y 2000 millones de colones de ahorro. Además, se presume que hay unidades que están aplicando la modalidad, pero no lo reportan. Por otra parte, muchas dependencias se interesan y finalmente optan por no incorporarse.” Lo resaltado en negrita no es parte del texto original.

La situación descrita dificulta lograr la meta establecida por el Área de Dotación de Personal, dependencia que invierte recursos en capacitación y emisión de lineamientos para regular la figura, además, obstaculiza el cumplimiento del objetivo que persigue el teletrabajo en las instituciones públicas, con respecto a 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.

2. SOBRE LA APROBACIÓN DE LAS DIRECTRICES PARA REGULAR EL TELETRABAJO.

La Administración activa no ha logrado aprobar las Directrices para regular el teletrabajo, pese a que han transcurrido aproximadamente 10 meses de haber implementado la modalidad de teletrabajo en la institución.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Mediante oficio DAGP-0100-2018 del 17 de enero del 2018, el Lic. Guillermo Abarca Agüero trasladó para su aprobación al Lic. Ronald Lacayo Monge, Gerente Administrativo, la propuesta de “Directrices para regular el teletrabajo en la Caja Costarricense de Seguro Social”.

El Lic. Ronald Lacayo Monge, mediante oficio GA-0416-2018 del 16 de marzo de 2018, dirigido al Lic. Walter Campos Paniagua, Director de Administración y Gestión de Personal, solicitó conocer en detalle la propuesta remitida en oficio DAGP-0100-2018, por lo que programó reunión para viernes 13 de abril del 2018, para que fuera expuesta a representantes de la Dirección Jurídica, Dirección de Bienestar Laboral, Dirección de Tecnologías de Información y Comunicaciones y Área de Investigación y Seguridad Institucional.

El Lic. Oscar Ramírez Alpízar, Jefe del Área de Dotación de Personal, mediante entrevista efectuada el 18 de abril de 2018, señaló que esa reunión sí se realizó en la Gerencia Administrativa, acordando que las unidades participantes en dicha sesión realizarían algunas revisiones y/o observaciones al documento y lo trasladarían a la Gerencia Administrativa para su aprobación.

La Guía de Implementación del Teletrabajo del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, establece:

“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.”

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en su apartado 4.1 sobre las actividades de control establece:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar, como parte del SCI, las actividades de control pertinentes, las que comprenden las políticas, los procedimientos y los mecanismos que contribuyen a asegurar razonablemente la operación y el fortalecimiento del SCI y el logro de los objetivos institucionales. Dichas actividades deben ser dinámicas, a fin de introducirles las mejoras que procedan en virtud de los requisitos que deben cumplir para garantizar razonablemente su efectividad.”

El Lic. Oscar Ramírez Alpízar, Jefe del Área de Dotación de Personal y la Licda. Diana Jiménez Sequeira, manifestaron que:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

“La razón de que se implementara el teletrabajo primero antes de contar con estas directrices obedece a que la misma resistencia que existía por parte de muchas jefaturas nos impulsó a tomar la decisión de aprovechar la puesta en marcha del teletrabajo por la construcción del puente, y continuar esa idea de forma permanente, motivo por el que las mejoras y algunos productos como las Directrices, las Guías de medición y las condiciones en salud ocupacional, surgieron para su aprobación posteriormente.”

Es decir, la situación observada obedece a que no existía un documento institucional con carácter de directriz que incorporara los lineamientos más relevantes en torno a la figura del teletrabajo al iniciar su implementación, motivo por el que tuvo que redactarse este documento sobre la marcha cuando ya había funcionarios teletrabajando, instrumento que aún se encuentra en proceso de revisión pendiente de aprobación en la Gerencia Administrativa.

Dicha situación ocasiona que a la fecha la institución no disponga de un documento con los principales lineamientos en materia de teletrabajo, que garantice que los objetivos de esta modalidad se están cumpliendo razonablemente, y, además, repercute en la carencia de estandarización con que se encuentran implementando el teletrabajo las unidades institucionales, aunado al incumplimiento al marco normativo en materia de control interno.

3. SOBRE EL REGISTRO DE FUNCIONARIOS AUTORIZADOS PARA TELETRABAJAR A NIVEL INSTITUCIONAL.

Se evidenció que el listado de funcionarios autorizados para teletrabajar de forma permanente en custodia del Área de Dotación de Personal no es coincidente con respecto a la cantidad de funcionarios que se encuentran teletrabajando en las unidades seleccionadas como muestra.

Mediante oficio ADP-136-2018 del 09 de febrero de 2018, el Lic. Oscar Ramírez Alpízar, Jefe del Área de Dotación de Personal y Coordinador de la Comisión Institucional del Teletrabajo, reportó la participación de 217 funcionarios autorizados para teletrabajar en la institución, señalando la lista respectiva por nombre, puesto y unidad de trabajo.

Esta Auditoría realizó un comparativo de una muestra de unidades con respecto a los datos reportados por el Área de Dotación de Personal, obteniendo los siguientes resultados:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Cuadro N°3
Comparativo Funcionarios con Teletrabajo
Al 31 de marzo de 2018

Unidad	Cantidad de funcionarios		Diferencia
	Según ADP	Según Unidades	
Dirección Central de Sucursales	30	31	-1
Dirección de Administración de Proyectos Especiales	30	32	-2
Dirección de Farmacoepidemiología	0	7	-7
Dirección de Mantenimiento Institucional	13	7	6
Dirección de Prestaciones Sociales	10	2	8
Dirección de Tecnologías de Información	72	60	12
Gerencia de Infraestructura y Tecnología (Despacho)	17	10	7
Sucursal Cartago	0	7	-7
Sucursal Desamparados	4	5	-1
Sucursal Guadalupe	0	5	-5
Sucursal Heredia	3	4	-1
Sucursal Paraíso	2	2	0
Sucursal San Joaquín	1	3	-2
Sucursal Santa Elena	0	1	-1
Sucursal Santo Domingo	1	1	0
TOTALES	183	177	6

Fuente: Elaboración propia a partir de comparativo entre la información remitida por el Área de Dotación de Personal y la recabada en las dependencias señaladas.

Tal y como puede resaltarse de la información anterior, los datos reportados por el Área de Dotación de Personal difieren en 13 de las 15 unidades seleccionadas, sobresale el caso de la Dirección de Farmacoepidemiología y la Sucursal de Cartago, que no poseen registro de funcionarios en el listado que ostenta el Área de Dotación de Personal y la Unidad de Gestión de Recursos Humanos en el Nivel Central, pese a tener 7 funcionarios con teletrabajo cada una de estas dependencias.

Situación contraria ocurre con la Dirección de Tecnologías de la Información, que registra ante el Área de Dotación de Personal 72 funcionarios, cuando de forma permanente teletrabajan 60 colaboradores.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

El Plan de Acción del Teletrabajo, dispone:

“Las personas que se incorporen voluntariamente a esta modalidad, deben presentar la solicitud ante su jefatura inmediata, la cual deberá:

g. Remitir una lista de los funcionarios que se incorporarán a la modalidad de teletrabajo a la Unidad de Gestión de Recursos Humanos correspondiente y notificar a la misma unidad, cada vez que se incorpore o retire algún funcionario de esta modalidad.”

El artículo 16 de la Ley General de Control Interno, sobre los sistemas de información establece:

“a) Contar con procesos que permitan identificar y registrar información confiable, relevante, pertinente y oportuna; asimismo, que la información sea comunicada a la administración activa que la necesite, en la forma y dentro del plazo requeridos para el cumplimiento adecuado de sus responsabilidades, incluidas las de control interno.”

El Lic. Oscar Ramírez Alpízar, Jefe del Área de Dotación de Personal, en entrevista efectuada el 18 de abril de 2018, manifestó:

“Existen problemas de recolección de información, lo cual dificulta la consolidación de los datos. De manera que no se conoce en su totalidad las unidades participantes, porque los reportes podrían no estar completos, ya que los datos los solicitamos a las unidades de gestión que son las que poseen el registro y a veces no es completo.

Debemos revisarlo.”

En este sentido, la situación evidenciada obedece a que existen fallas en las recolecciones de información. Esta Auditoría en la revisión de campo, denotó que en algunos casos las jefaturas no informan a la unidad de gestión de recursos humanos correspondiente la inclusión o exclusión de sus funcionarios a la modalidad de teletrabajo, lo que imposibilita la consolidación de la información de manera inmediata y completa para que sea de conocimiento ante el Área de Dotación de Personal a través de las Unidades de Gestión de Recursos Humanos existentes.

Lo anterior, dificulta la obtención del número real de teletrabajadores, lo cual impide la consolidación de un listado oficial a nivel institucional que coadyuve en la toma de decisiones, así como a evaluar con precisión la eficacia de la implementación de esta modalidad, y a mantener un monitoreo desde el Nivel Central direccionado a las unidades participantes y sus funcionarios debidamente inscritos en teletrabajo, asimismo, la falta de confiabilidad en la información podría ocasionar conflictos con el Instituto Nacional de Seguros en caso de que se requiera ejecutar una póliza sin que el funcionario esté debidamente inscrito en los listados oficiales a nivel institucional.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

4. SOBRE LOS RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL TELETRABAJO

La Administración Activa no dispone de mecanismos estandarizados y eficaces para evaluar los resultados de la implementación del teletrabajo.

Desde que se implementó el teletrabajo de forma permanente (junio 2017), la Comisión Institucional del Teletrabajo ha presentado solo un informe a la Gerencia Administrativa sobre los resultados del teletrabajo, cuyos datos reflejan información inconsistente en cuanto a las unidades que participan de dicha modalidad, ya que se muestran datos de unidades que no se encuentran registradas en el listado de funcionarios debidamente autorizados por la institución para teletrabajar: Hospital Calderón Guardia, Hospital San Vicente de Paul, Hospital San Juan de Dios, Centro Nacional de Resonancia Magnética.

Asimismo, se incluyeron reportes de incrementos en la productividad sin que exista una métrica definida, y sin que a la fecha se conozca cuál fue el parámetro de medición utilizado en cada centro para evaluar el impacto en la productividad, conciliación en la vida laboral y personal, mejora en el clima laboral, optimización del espacio físico, mayor concentración mental, mejora en la calidad y el servicio que se presta a los usuarios, tal y como se citó en el informe presentado a la Gerencia Administrativa y en el oficio ADP-0136-2018 del 09 de febrero de 2018, suscrito por el Lic. Oscar Ramírez Alpízar, Jefe del Área de Dotación de Personal, donde se señalaron los siguientes resultados sin poseer un fundamento preciso:

“En este sentido se tienen reportes del Hospital Calderón Guardia el cual ha alcanzado un 12% de incremento en la producción (incorporados recientemente), el Hospital San Vicente de Paul un 25%, el Hospital San Juan de Dios un 11.58%, la Dirección Central de Sucursales un 26%, la Subárea Financiera Administrativa un 42% (Ingeniería de Sistemas) desde que arrancó a la fecha, en la Dirección de Arquitectura e Ingeniería, el tiempo de entrega de proyectos disminuyó en un 50%, en el Centro Nacional de Resonancia Magnética se reportó una mejora en la producción y ampliación de las estaciones de visualización. Adicionalmente, se reportó una conciliación de vida laboral y personal, una mejora en el clima laboral, optimización del espacio físico, mayor concentración mental, mejora en la calidad y el servicio que se presta a los usuarios.”

La Guía de Implementación del Teletrabajo del MTSS, sobre el objetivo del Decreto N° 39225-MP-MTSS-MICITT, establece:

“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).”



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

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...

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en su apartado 5.6 sobre la calidad de la información, señalan:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo.”

Al respecto, el Lic. Oscar Ramírez Alpízar, Jefe del Área de Dotación de Personal, señaló:

“El porcentaje de productividad lo reportaron cada una de las unidades indicadas, el Área de Dotación de Personal no ha hecho ninguna medición e interpretación, son los mismos centros los que definen su incremento en la productividad, por lo que no se conocen los parámetros utilizados por ellos.”

Además, sobre las inconsistencias en las unidades, el Lic. Ramírez Alpízar manifestó:

“Existen problemas de recolección de información, lo cual dificulta la consolidación de los datos. De manera que no se conoce en su totalidad las unidades participantes, porque los reportes podrían no estar completos, ya que los datos los solicitamos a las unidades de gestión que son las que poseen el registro y a veces no es completo.”

Por su parte, el Lic. Virgilio Mora Bogantes, Jefe del Área de Rendimiento y Productividad, a solicitud de esta Auditoría, remitió la “Guía para la construcción de indicadores laborales en puestos teletrabajables”, elaborada por esa Área específicamente para dotar a las unidades institucionales de una herramienta metodológica para construir indicadores laborales en puestos teletrabajables, con el fin de mejorar la productividad, reducir los tiempos de respuesta y mejorar el ambiente laboral; y señaló que se encontraba en proceso de socialización con el Área de Dotación de Personal y la Dirección de Administración y Gestión de Personal, para su posterior aprobación y puesta en práctica.

Es decir, la información sobre los resultados de la productividad y desempeño, se realiza con base en lo señalado por cada uno de los centros participantes en la modalidad de teletrabajo, sin que medie interpretación del ente técnico definido en el Nivel Central, ya que no existe una métrica estándar, al no haber ocurrido la aprobación de la guía trabajada por el Área de Rendimiento y Productividad, ni un formato de presentación para evaluar el desempeño, aunado a la ausencia de mecanismos oportunos para recolectar la información a través de las Unidades de Gestión de Recursos Humanos.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

La situación descrita ocasiona la emisión de documentación incompleta que afecta la confiabilidad y utilidad de la información sobre los resultados reales de la implementación del teletrabajo en la CCSS; a su vez, dificulta el accionar de la institución en cuanto al direccionamiento en materia de teletrabajo, en virtud de que se asumen resultados sin que medien criterios de evaluación estandarizados y completos.

5. SOBRE LAS CONDICIONES MÍNIMAS REQUERIDAS AL TELETRABAJADOR EN MATERIA DE SALUD OCUPACIONAL

No se documentan acciones de los funcionarios y las jefaturas que garanticen el cumplimiento de las condiciones mínimas requeridas en salud ocupacional, previo a otorgar la autorización del teletrabajo de forma permanente.

De 38 expedientes analizados, la totalidad no posee documentación donde se acredite que la jefatura haya verificado que la persona trabajadora participante en la modalidad de teletrabajo, disponga de las condiciones mínimas de salud ocupacional, mediante el análisis del Autorreporte de Condiciones de Trabajo, que considere los siguientes aspectos:

- ✓ Dispone del espacio necesario para la estación de trabajo: área mínima 2m² libres, altura del cielo raso mayor a 2,5 m.
- ✓ La habitación o estación de trabajo, cuenta con la suficiente privacidad para el desarrollo del trabajo.
- ✓ El sistema eléctrico está aislado con tubos de PVC, con cable adecuado a la carga y está protegido con puesta a tierra.
- ✓ Cuenta con sistema de alimentación ininterrumpida con supresor de picos, conocida como “UPS” (ver apartado 5.2).
- ✓ Si utiliza extensiones, estas cuentan con certificación UL.
- ✓ El tomacorriente es de fácil acceso, polarizado y aterrizado.
- ✓ Las líneas que alimentan el tomacorriente están conectadas a un disyuntor electromagnético o “breakers” de acuerdo a la capacidad nominal de las mismas.
- ✓ El lugar de trabajo tiene ventilación que permita una adecuada renovación del aire o acondicionamiento térmico.
- ✓ Cuando se requiera la utilización de medios mecánicos de ventilación, se brinda el mantenimiento preventivo a los equipos.
- ✓ No existe deslumbramiento directo ni reflejos molestos en el monitor de la computadora u otras superficies.
- ✓ El puesto de trabajo se ubica de forma perpendicular a la ventana o fuente de luz (natural o artificial).
- ✓ La estación de trabajo está alejada o aislada de ruidos externos y ruidos propios de la casa.
- ✓ La silla cuenta con características y dimensiones adecuadas de acuerdo a las características antropométricas de la persona: asiento ajustable en altura, respaldo, descansabrazos ajustables



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

- en altura y base giratoria de cinco puntos de apoyo con rodines. Bordes redondeados, material transpirable.
- ✓ Indicar en observaciones dimensiones de escritorio: altura, profundidad y longitud del escritorio. En caso de que el escritorio cuente con portateclados, indicar sus dimensiones.
 - ✓ Dispone de espacio libre debajo del escritorio que permita movilizar las piernas y detrás del escritorio para la movilidad de la silla.
 - ✓ El teclado y el mouse están al mismo nivel, a la altura de los codos de la persona, con los codos flexionados en 90°.
 - ✓ El monitor está ubicado frente a la persona trabajadora, y el borde superior está al nivel de los ojos.
 - ✓ La distancia entre la pantalla y el ojo está entre 50 y 60 cm.
 - ✓ Si debe utilizar el teléfono frecuentemente para la realización de su trabajo, utiliza diadema (headset).

El Decreto Ejecutivo N° 39225-MP-MTSS-MICITT, en su artículo 7° sobre las condiciones laborales, dispone:

“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.”

La institución dispone de una “Guía de condiciones mínimas de salud ocupacional para la prevención de riesgos y protección de la persona trabajadora que ejerce el teletrabajo”, que establece:

“Para evaluar las condiciones en que se desarrolla el teletrabajo, se dispone la siguiente metodología: como primera acción, la persona trabajadora debe aplicar la herramienta de Autorreporte de condiciones de Trabajo (ver anexo1). Una vez que completa la herramienta, debe guardarla en formato PDF y entregarla a su jefatura.

La jefatura debe asegurar que la persona trabajadora realice el Autorreporte de Condiciones de Trabajo antes del inicio de las funciones en modalidad de teletrabajo. Asimismo, debe verificar que la persona trabajadora cuente con las condiciones mínimas de salud ocupacional en el lugar que se va a desarrollar el teletrabajo.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

En caso de que la persona trabajadora no cuente con alguna de las condiciones descritas en la herramienta de Autorreporte de Condiciones de Trabajo (responde “no”), en observaciones debe describir la situación y definir con la jefatura el plazo para la implementación de acciones correctivas. La persona trabajadora podrá realizar teletrabajo hasta que cuente con todas las condiciones descritas en la herramienta.

En caso necesario, se realizará una visita por parte de un profesional en Salud Ocupacional de la Institución para la recomendación de medidas preventivas o correctivas; para lo cual la jefatura coordinará oportunamente con la Oficina o Encargado de Salud Ocupacional que corresponda.”

La situación descrita obedece a que la “Guía de condiciones mínimas de salud ocupacional para la prevención de riesgos y protección de la persona trabajadora que ejerce el teletrabajo”, fue publicada posterior al inicio de la implementación del teletrabajo, y rige desde el mes de enero de 2018, dejando al descubierto a los funcionarios que iniciaron a teletrabajar desde junio 2017, fecha en que se dispuso la modalidad de teletrabajo de forma permanente.

Las principales consecuencias de no haber verificado las condiciones mínimas de salud ocupacional a los puestos de trabajo de los funcionarios autorizados para teletrabajar, podría perjudicar la salud física y mental de la persona trabajadora, en virtud de que no se puede garantizar que en su sitio teletrabajable se hayan prevenido los riesgos de espacio físico, eléctricos, ergonómicos y psicosociales.

6. SOBRE LOS MECANISMOS DE CONTROL EFECTUADOS POR LA COMISIÓN INSTITUCIONAL DE TELETRABAJO.

No se documentan acciones de supervisión oportunas de la Comisión Institucional de Teletrabajo como instancia técnica, sobre el teletrabajador y el programa de implementación del teletrabajo.

La Comisión Institucional de Teletrabajo, no posee actualizado el sistema de asignación y evaluación de metas que se establecen para los teletrabajadores, así como tampoco dispone de 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.

Además, no dispone de controles que permitan 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.

El Decreto Ejecutivo N° 39225-MP-MTSS-MICITT, fue publicado mediante el Diario oficial La Gaceta N. 204 del 21 de octubre de 2015, y dispone:



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

“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.”

La Guía de Implementación del Teletrabajo, emitida por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social con motivo del Decreto Ejecutivo N° 39225-MP-MTSS-MICITT, sobre los controles y evaluación establece:

“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.”

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en su apartado 4.6 sobre el cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico, establecen:

“El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las actividades de control que permitan obtener una seguridad razonable de que la actuación de la institución es conforme con las disposiciones jurídicas y técnicas vigentes. Las actividades de control respectivas deben actuar como motivadoras del cumplimiento, prevenir la ocurrencia de eventuales desviaciones, y en caso de que éstas ocurran, emprender las medidas correspondientes.”



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

El Lic. Oscar Ramírez Alpízar, Jefe del Área de Dotación de Personal, mediante entrevista del 18 de abril de 2018, al consultarle si existían mecanismos de control y revisión sobre las funciones que ejecutan los jefes para garantizar una adecuado accionar de los teletrabajadores, respondió:

“No, los controles que se han diseñado son directamente a la evolución del programa del teletrabajo, con la recopilación de información a través de las Unidades de Gestión de Recursos Humanos; no exactamente a las jefaturas, quienes son los responsables de velar por el seguimiento a sus funcionarios.

No se ha realizado un seguimiento directo a las unidades participantes en teletrabajo para saber cuáles son los controles que han diseñado para sus teletrabajadores.

Sin embargo, se ha coordinado con el Área de Rendimiento y Productividad para el diseño de la Guía de Medición del desempeño del Teletrabajo, a fin de facilitarle mayores herramientas a las jefaturas en este tema.”

Lo anterior obedece a la ausencia del diseño e implementación de mecanismos de control por parte de la Comisión Institucional de Teletrabajo, quienes han delegado el control completo del teletrabajador en las jefaturas, sin que se hayan emitido lineamientos claros y precisos sobre cómo medir el desempeño del funcionario que teletrabaja.

Asimismo, la situación descrita responde a la ausencia de mecanismos eficaces para evaluar con criterio suficiente si el programa cumple con los objetivos fijados en el decreto, relacionados 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.

La ausencia de controles impide conocer si los funcionarios que teletrabajan cumplen con las condiciones y metas establecidas, así como también si se están alcanzando los objetivos que persigue el programa de que teletrabajo y las disposiciones técnicas emitidas por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social en esta materia, de manera que no existe garantía razonable de que las partes involucradas se encuentren desempeñando su rol como corresponde.

7. SOBRE LAS FUNCIONES QUE REALIZAN LAS JEFATURAS DE LOS FUNCIONARIOS QUE TELETRABAJAN.

Las jefaturas de las unidades que poseen funcionarios con teletrabajo, no cumplen en su totalidad las funciones dispuestas en el Plan de Acción de Teletrabajo.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

En primera instancia no se documentan actividades eficaces de algunas jefaturas evaluadas para el control del desempeño, criterios de medición, evaluación y control de la persona teletrabajadora; por cuanto al revisar los expedientes de personal y la documentación de respaldo sobre las actividades que realizan las jefaturas para verificar las funciones desempeñadas por 21 funcionarios que teletrabajan, se obtuvieron los siguientes resultados:

- ✓ En 14 casos, no consta la realización y firma del Formulario #2 diseñado por la Comisión Institucional del Teletrabajo como herramienta de apoyo para determinar cuáles actividades pueden ser teletrabajables, la cual debe ser llenada por la jefatura para dejar constando la naturaleza de la actividad y los factores de medición respectivos.
- ✓ En 4 casos, los informes sobre actividades realizadas durante los días con teletrabajo, solo fueron remitidos vía correo electrónico ante la Encargada de Recursos Humanos de la unidad o dependencia, sin que medie el visto bueno o análisis de la jefatura.
- ✓ En 3 casos, no se documentaron reportes de actividades desarrolladas por los funcionarios en días teletrabajables.
- ✓ En 2 casos, se observó que existen discrepancias entre lo reportado en el contrato voluntario y los medios para localizar a los funcionarios en la ejecución de sus labores en días teletrabajables, por cuanto según reportó la jefatura del servicio, uno de ellos posee problemas de conectividad desde hace algunos meses y no accede a internet, y el otro colaborador varió los números de teléfono que había registrado para estar localizable sin que se hiciera constar ante la jefatura de manera oficial.
- ✓ Los mecanismos de control ejecutados por las jefaturas sobre la producción de los funcionarios que teletrabajan son disímiles, y dependen de la naturaleza de la unidad, según el siguiente detalle:

Dirección Central de Sucursales	Se otorgó teletrabajo principalmente a Inspectores de Leyes y Reglamentos a quienes se les verifica la producción de manera mensual con base en el número de casos reportados por los funcionarios.
Gerencia de Infraestructura y Tecnologías	Cada producto emitido queda constando en el Sistema de Archivo y Correspondencia (SAYC) de esa Gerencia.
Dirección de Tecnologías de Información	Se efectúa un registro de actividades por horas a través de la plataforma de SharePoint, que incluye detalle de marca de entrada, salida, seguimiento de actividades, permisos y tiempo extraordinario, propiamente para la modalidad de teletrabajo.
Dirección de Prestaciones Sociales	Mediante reportes impresos con el detalle de actividades emitido por cada funcionario, que se resguardan en un expediente independiente de forma física.
Dirección de Mantenimiento Institucional	Algunos funcionarios emiten reportes en formato Excel dirigidos a la encargada de recursos humanos de esa



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

	Dirección, pero no son puestos del conocimiento de la jefatura, ni verificados por esta.
Dirección de Administración de Proyectos Especiales	Se realiza por medio de la intranet (el cual tienen acceso todos los funcionarios), por medio del gestor de tareas, el cual indican el nombre de la tarea, el responsable, la fecha, y una vez finalizada la jornada suben al sistema el trabajo realizado, la jefatura lo verifica al día siguiente.

Fuente: Recolección de información en labor de campo en las unidades y solicitud de información vía correo electrónico sobre los mecanismos de control sobre la producción.

Por otra parte, de los 38 casos evaluados, 8 no fueron debidamente reportados ante la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, y en 25 tampoco se evidenció la remisión de informes sobre los resultados del teletrabajo de manera trimestral a la Unidad de Gestión de Recursos Humanos.

El Plan de Acción para el Teletrabajo a nivel institucional dispone:

“Las jefaturas que definan personas para teletrabajar deben:

(...)

b. Determinar los criterios de medición, evaluación y control de la persona teletrabajadora.

c. Definir la forma de comunicación entre la persona teletrabajadora y la unidad, de modo tal que no afecte la gestión del trabajo.”

Además, se establece:

6. Las personas que se incorporen voluntariamente a esta modalidad, deben presentar la solicitud ante su jefatura inmediata, la cual deberá:

(...)

d. Ejecutar las funciones de control del desempeño, aplicando los instrumentos indicados en el punto 5.b.

(....)

g. Remitir una lista de los funcionarios que se incorporarán a la modalidad de teletrabajo a la Unidad de Gestión de Recursos Humanos correspondiente y notificar a la misma unidad, cada vez que se incorpore o retire algún funcionario de esta modalidad.

(....)

h. Presentar un informe sobre los resultados obtenidos a la Unidad de Gestión de Recursos Humanos correspondiente, cada tres meses.”



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

El Lic. Oscar Ramírez Alpízar, mediante entrevista efectuada el 18 de abril de 2018, al consultarle si la Comisión Institucional de Teletrabajo había efectuado un seguimiento sobre las actividades designadas a las jefaturas en materia de controles hacia sus funcionarios señaló:

“No se ha realizado un seguimiento directo a las unidades participantes en teletrabajo para saber cuáles son los controles que han diseñado para sus teletrabajadores.”

Asimismo, al consultarle al Lic. Ramírez Alpízar, quién debía verificar la remisión de los informes trimestrales sobre los resultados de teletrabajo por parte de las jefaturas, manifestó:

“Quien debe verificar la presentación de los informes trimestrales por parte de las jefaturas son las Unidades de Gestión de Recursos Humanos.”

Las Unidades de Gestión de Recursos Humanos funcionan como intermediarios custodiando la información que reporten las jefaturas respectivas, ya que la idea no es sobrecargar las labores que realizan, siendo que las actividades relacionadas con la remuneración ocupan un importante porcentaje del tiempo disponible, sin embargo, es necesario que sean esas unidades las que lleven el control de si se están presentando los informes en las unidades adscritas a la región correspondiente.”

La Licda. Ericka Martínez Garro, Jefe de la Subárea Administrativa y Logística de la Dirección Central de Sucursales, mediante visita efectuada a esa dirección regional el 27 de abril de 2018, manifestó que las unidades de cada sucursal envían la información directamente al Área de Dotación de Personal, dado que esta última solicita los resultados a cada unidad, a través de un archivo en Excel denominado “Valoración del Teletrabajo en las Áreas”.

La causa de lo descrito obedece a que las jefaturas no están acatando en su totalidad las directrices dispuestas en el Plan de Acción del Teletrabajo, omitiendo los requerimientos establecidos en dicho documento, aunado a la falta de supervisión realizada por la Comisión Institucional de Teletrabajo, que oriente y demande su cumplimiento a las unidades participantes en esta fase de implementación.

A su vez, la información recabada por el Área de Dotación de Personal, es utilizada como el medio por el cual la mayor parte de unidades reportan sus resultados del teletrabajo, mientras que en otras como la Dirección de Prestaciones Sociales, se elaboran informes sobre los resultados presentados por cada funcionario, motivo por el cual no parece existir claridad sobre la forma de operar al respecto, siendo que en la práctica se está ejecutando el proceso diferente a lo establecido en el Plan de Acción del Teletrabajo.

El que las jefaturas no realicen las actividades establecidas en materia de teletrabajo, genera una duda razonable del cumplimiento eficaz y eficiente del proceso de implementación, dado que es tal figura la que emplea los mecanismos de control y medición de resultados de forma directa hacia sus colaboradores para garantizar razonablemente el cumplimiento de los objetivos establecidos y esperados al instaurar el teletrabajo como una nueva modalidad de prestación de servicios a la Caja Costarricense de Seguro Social, aunado al incumplimiento al marco técnico institucional vertido en la materia.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

8. SOBRE LAS FUNCIONES QUE REALIZAN LAS UNIDADES DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS.

No se evidencia consistencia entre las funciones que ejecutan las Unidades de Gestión de Recursos Humanos con respecto a las establecidas en el Plan de Acción para la aplicación del Teletrabajo emitido por la Comisión Institucional del Teletrabajo.

En virtud de que el listado de funcionarios con teletrabajo remitido por el Área de Dotación de Personal, refleja la participación de colaboradores del Nivel Central y de la Dirección Central de Sucursales, se procedió a indagar en dichos centros cuál ha sido el rol de las Unidades de Gestión de Recursos Humanos en el proceso de implementación de teletrabajo, determinando que:

- ✓ En la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Nivel Central, se resguardan por separado los acuerdos voluntarios originales suscritos entre los trabajadores y las jefaturas, es decir estos no se incorporan en el expediente de personal correspondiente, como se dispone en el Plan de Acción del Teletrabajo.
- ✓ En la Dirección Central de Sucursales, se optó porque cada sucursal resguardaría los contratos voluntarios suscritos, de manera que no se trasladan a la Unidad de Gestión de Personal correspondiente.
- ✓ Sobre los informes de resultados que deben entregar las jefaturas de aquellas unidades que participan en teletrabajo, la Unidad de Gestión de Recursos Humanos del Nivel Central, consolida la información a solicitud del Área de Dotación de Personal y la traslada a esta dependencia, es decir, no se realiza una recepción de forma periódica y que abarque la totalidad de las jefaturas considerando que la Unidad de Gestión de Recursos Humanos tampoco posee el listado completo de los funcionarios que teletrabajan.
- ✓ En la Dirección Central de Sucursales, solo reciben copia de los resultados reportados por las sucursales al Área de Dotación de Personal a través de correo electrónico.

El Plan de Acción de Teletrabajo, establece:

“8. La Unidad de Gestión de Recursos Humanos de los centros incorporados a esta modalidad de trabajo debe:

a. Incorporar en el expediente personal, el original del acuerdo voluntario suscrito entre la jefatura y la persona teletrabajadora.

b. Consolidar cada tres meses la información del centro sobre las personas teletrabajadoras, para enviarla al Área de Dotación de Personal, unidad adscrita a la Dirección de Administración y Gestión de Personal, a la dirección electrónica: ga_dagp_adp@ccss.sa.cr.”



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Las Normas de Control Interno para el Sector Público, en su apartado 4.5 establecen:

“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...”

La Licda. Ericka Martínez Garro, Jefe de la Subárea Administrativa y Logística de la Dirección Central de Sucursales, mediante visita efectuada a esa dirección regional el 27 de abril de 2018, manifestó que las unidades de cada sucursal envían la información directamente al Área de Dotación de Personal, dado que esta última solicita los resultados a cada dependencia, a través de un archivo en Excel denominado “Valoración del Teletrabajo en las Áreas”.

El Lic. Esteban Guillén Chacón, Jefe de la Unidad de Gestión de Recursos Humanos, mediante entrevista efectuada el 30 de abril de 2018, sobre la consolidación de la información de los resultados trimestrales por unidad, destacó:

“Esta información únicamente se consolida, no se realiza ningún análisis dado el alto volumen de actividades que se ejecutan desde esta Subárea, que imposibilita realizar una interpretación de los datos contenidos, de manera que lo conversé con Don Oscar Ramírez, y llegamos al acuerdo de que se recopilaría la información, se consolidaría y se trasladaría al Área de Dotación de Personal, dependencia que ha liderado el tema.

Sin embargo, sin profundizar en la documentación que remiten las jefaturas, se denota que los resultados sobre la productividad y desempeño mostrado por sus funcionarios no muestran un sustento suficiente.”

Además, sobre el archivo del acuerdo voluntario original suscrito entre el funcionario y la jefatura correspondiente, el Lic. Guillén Chacón indicó:

“Los documentos físicos de los acuerdos voluntarios se quedan acá, solamente se custodian, no se incluyen los expedientes, dada la limitante que existe.

Lo ideal sería un registro automatizado de dichos contratos, idealmente en el módulo del expediente digital que se estaría ejecutando el próximo año con la implementación del SIPE.”

Por su parte, con respeto a este tema, la Licda. Ericka Martínez Garro, Jefe de la Subárea Administrativa y Logística de la Dirección Central de Sucursales, mediante visita efectuada a esa dirección regional el 27 de abril de 2018, aclaró que, en el caso de esa dirección central, cada sucursal que posee funcionarios teletrabajando, resguarda los contratos voluntarios originales.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

La situación observada ocasiona que la forma en que se consolida la información relacionada con los contratos voluntarios y los resultados reportados por las jefaturas entre las Unidades de Gestión de Recursos Humanos, sea disímil y por lo tanto la operativa diseñada en la práctica no se ajuste a los lineamientos técnicos establecidos a nivel institucional por la Comisión Institucional de Teletrabajo.

CONCLUSIONES

Desde junio de 2017, la Caja Costarricense de Seguro Social inició con el proceso de implementación del teletrabajo de manera permanente, en acatamiento a lo dispuesto en el Decreto Ejecutivo N° 39225-MP-MTSS-MICITT, que disponía la obligatoriedad de la aplicación para las instituciones del sector público en las que por su naturaleza fuera posible la aplicación del teletrabajo, correspondiendo a sus jerarcas desarrollar estos programas como estrategia de modernización de la gestión.

En este sentido, esta Auditoría al evaluar la eficacia de dicho proceso, obtuvo como resultado del presente estudio oportunidades de mejora que deberán ser adoptadas por la Administración Activa para alcanzar el cumplimiento de los objetivos trazados en esta materia.

En cuanto a su eficacia, se denotó que el porcentaje de funcionarios que teletrabajan alcanza el 7% de la meta establecida, y no supera el 1% de la totalidad de colaboradores que ostenta la institución, dato impactado por la resistencia y poca participación de las jefaturas en la utilización de esta modalidad, lo cual dificulta sin duda el cumplimiento de la meta establecida por la CCSS, y a su vez, impide alcanzar el objetivo que persigue el teletrabajo en las instituciones públicas, con respecto a 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.

En este sentido, se requiere un plan de sensibilización y capacitación con mayor profundidad dirigido hacia las jefaturas, que mejore no solo el conocimiento sobre el teletrabajo, si no el desarrollo de herramientas útiles a emplear como parte los controles requeridos, además, se observa la oportunidad de ampliar la comprensión sobre este tema a los funcionarios de primer ingreso y funcionarios regulares, a través de los cursos de inducción y reinducción que imparte la institución, respectivamente.

Por otra parte, pese a que ya han transcurrido más de 10 meses desde que se implementó el teletrabajo de forma permanente, la institución no dispone de un documento aprobado con los principales lineamientos integrados en materia de teletrabajo, que garantice que los objetivos de esta modalidad se están cumpliendo razonablemente, lo que ocasiona ausencia de estandarización con que trabajan las unidades institucionales, y un incumplimiento al marco normativo en materia de control interno.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Asimismo, se determinó la necesidad de aprobar en el menor tiempo posible la “Guía para la Construcción de Indicadores Laboral en Puestos Teletabajables” que ya venía trabajando el Área de Rendimiento y Productividad, por cuanto debe dotarse a las unidades institucionales de una guía y herramienta metodológica que les permita de una manera práctica y estándar la construcción de indicadores laborales en puestos teletabajables, con el fin de mejorar la productividad, reducir los tiempos de respuesta y mejorar el ambiente laboral.

A su vez, se requiere que la institución diseñe un mecanismo de recolección de información automatizado, que le permita obtener el número real de teletabajadores en el menor tiempo posible para una adecuada toma de decisiones, así como es necesario el diseño de criterios de evaluación estandarizados y confiables sobre la implementación del teletrabajo, que sirvan como herramienta para evaluar con precisión la eficacia de la implementación de esta modalidad, manteniendo un monitoreo desde el Nivel Central direccionado a las unidades participantes y a sus funcionarios debidamente inscritos en teletrabajo, aportando confiabilidad a la información que debe ser remitida ante el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS), y eventualmente ante el Instituto Nacional de Seguros (INS).

La institución recientemente publicó la “Guía de condiciones mínimas en salud ocupacional”, sin embargo se denotó que rige desde enero de 2018 en adelante, dejando por fuera a los funcionarios que adoptaron la modalidad de teletrabajo desde junio del año anterior, por lo que, es imprescindible que se revisen las condiciones de esos colaboradores en alineamiento con lo que dispone dicha guía, por cuanto un mal manejo de estos aspectos, atenta contra la salud física y mental de la persona trabajadora, en virtud de que no se puede garantizar que en su sitio teletabajable se hayan prevenido los riesgos de espacio físico, eléctricos, ergonómicos y psicosociales.

Además, se requiere por parte de la Comisión Institucional de Teletrabajo, un rol de acompañamiento y seguimiento de las actividades que ejecutan las jefaturas que poseen funcionarios con teletrabajo, dada la ausencia de controles en algunas unidades que impiden conocer si los funcionarios que teletabajan cumplen con las condiciones y metas establecidas, considerando que es la jefatura quien emplea los mecanismos de control y medición de resultados de forma directa hacia sus colaboradores para garantizar razonablemente el cumplimiento de los objetivos establecidos y esperados, perseguidos en el Plan de Acción del Teletrabajo y las disposiciones técnicas emitidas por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social en esta materia.

Finalmente, para un mejor accionar, es necesario revisar si se requiere o no replantear las funciones establecidas en las Unidades de Gestión de Recursos Humanos, relacionadas con la consolidación de la información de los contratos voluntarios y los resultados reportados por las jefaturas, en virtud de que en la práctica las actividades son disímiles entre las unidades de gestión de recursos humanos evaluadas, y en ningún caso se ajustan completamente a los lineamientos técnicos establecidos en el “Plan de acción para la aplicación del teletrabajo” vigente.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

RECOMENDACIONES

AL LIC. WALTER CAMPOS PANIAGUA, EN SU CALIDAD DE SUBDIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAL, O A QUIEN EN SU LUGAR OCUPE EL CARGO.

1. Ejecute las acciones necesarias para culminar con el proceso de aprobación de las “Directrices para regular el Teletrabajo”, a fin de que la institución disponga de un documento que normalice los principales aspectos de esta práctica laboral, dicho documento deberá considerar las disposiciones emitidas por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social mediante el Decreto Ejecutivo N° 39225-MP-MTSS-MICITT, así como velar porque estas directrices se articulen con las disposiciones institucionales vigentes, de conformidad con el hallazgo 2 del presente informe.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitirse a esta Auditoría, en el plazo de 3 meses, documentación donde conste la aprobación de las Directrices para regular el Teletrabajo, así como su respectiva divulgación a nivel institucional.

2. Ejecute las acciones necesarias para culminar con el proceso de aprobación de la “Guía para la Construcción de Indicadores Laboral en Puestos Teletrabajables” en esa Dirección, con el propósito de dotar a las unidades institucionales de una guía y herramientas metodológicas para Construcción de Indicadores Laboral en puestos teletrabajables, con el fin de mejorar la productividad, reducir los tiempos de respuesta y mejorar el ambiente laboral de las mismas, de conformidad con el hallazgo 4 del presente informe.

Para acreditar el cumplimiento de esta recomendación, deberá remitirse a esta Auditoría, en el plazo de 3 meses, documentación donde conste la aprobación de las “Guía para la Construcción de Indicadores Laboral en Puestos Teletrabajables”, así como su respectiva divulgación a nivel institucional.

3. Una vez aprobadas las “Directrices para regular el Teletrabajo” y la “Guía para la Construcción de Indicadores Laboral en Puestos Teletrabajables”, implemente un proceso de sensibilización y capacitación dirigido a las jefaturas institucionales, a través de un curso virtual o presencial, con el propósito de que adquieran las herramientas y destrezas requeridas para la definición de los puestos teletrabajables, la revisión de las condiciones de salud ocupacional, la medición, evaluación y control de los funcionarios que teletrabajan, así como los beneficios del teletrabajo, en alineamiento con las disposiciones vertidas institucionalmente en la materia, de conformidad con los hallazgos 1 y 7 del presente informe.

Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación, se deberá presentar en el plazo de 9 meses la documentación donde conste la implementación del plan de capacitación diseñado.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL

AUDITORIA INTERNA

Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888

Apdo.: 10105

4. Diseñe e implemente un mecanismo automatizado de recolección de información, que le permita a la Dirección de Administración y Gestión de Personal mantener un acceso oportuno y confiable a los datos sobre los funcionarios autorizados para teletrabajar, valorar además su integración en el Proyecto SIPE, según lo observado en el hallazgo 3 del presente informe.

Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación, se deberá presentar en el plazo de 3 meses la documentación donde conste la implementación del mecanismo diseñado en las unidades institucionales.

5. Instruya a las jefaturas que poseen funcionarios autorizados para teletrabajar, para que realicen una revisión de las condiciones de salud ocupacional de sus colaboradores, en apego a lo dispuesto en la "Guía de condiciones mínimas de salud ocupacional para la prevención de riesgos y protección de la persona trabajadora que ejerce el teletrabajo", y proceda a definir un mecanismo para que desde esa Dirección se verifique su cumplimiento, de conformidad con el hallazgo 5 del presente informe.

Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación, se deberá presentar en el plazo de 1 mes la documentación donde conste la instrucción girada a las unidades correspondientes, así como en un lapso de 3 meses adicionales, los resultados de la revisión efectuada por esa Dirección donde se constate el cumplimiento de las condiciones de salud ocupacional de los funcionarios con teletrabajo.

6. Revise la pertinencia de las funciones asignadas a las Unidades de Gestión de Recursos Humanos en el Plan de Acción de Teletrabajo, y defina si se requiere una actualización sobre dicho documento, o si por el contrario esa Dirección debe girar recordatorio sobre el cumplimiento del rol definido a dichas unidades, en cuanto a la consolidación de los listados de funcionarios autorizados para teletrabajar, el resguardo de los contratos voluntarios originales en el expediente personal, y la recepción de los informes sobre los resultados del teletrabajo de las unidades participantes, con fundamento en lo descrito en el hallazgo 8 del presente informe.

Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación, se deberá presentar en el plazo de 3 meses la documentación donde conste la decisión adoptada, a partir de la revisión requerida por este Órgano de Fiscalización.

7. Instruya el diseño e implementación de mecanismos de control por la Comisión Institucional de Teletrabajo, sobre el teletrabajador y sobre el programa de teletrabajo, en cumplimiento a lo dispuesto en el apartado 7 de la Guía para implementar el Teletrabajo en las Instituciones Públicas, a fin de que a nivel institucional se disponga de mecanismos eficaces para evaluar con criterio suficiente si el programa cumple con los objetivos fijados en el decreto, relacionados 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, en virtud de lo evidenciado en el hallazgo 6 del presente informe.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación, se deberá presentar en el plazo de 1 mes la documentación donde conste la instrucción girada a los integrantes de la Comisión Institucional de Teletrabajo, y en un plazo adicional de 5 meses, el diseño e implementación de mecanismos de control por parte de la Comisión Institucional de Teletrabajo, sobre el teletrabajador y sobre el programa de teletrabajo, en cumplimiento a lo dispuesto en el apartado 7 de la Guía para implementar el Teletrabajo en las Instituciones Públicas.

8. Con la asesoría y acompañamiento de la Dirección de Tecnologías de Información, en el marco de la implementación del teletrabajo y en virtud de lo descrito en el hallazgo 7, analicen la factibilidad de disponer de una herramienta automatizada que permita entre otros aspectos estandarizar a nivel institucional los siguientes aspectos:
 - Marcas de Teletrabajo, entrada y salida (marca remota).
 - Registro de actividades realizadas en días teletrabajables.
 - Registro de permisos de los funcionarios en días teletrabajables.
 - Asignación de tiempo extraordinario en días teletrabajables.
 - Registro y seguimiento de actividades en tiempo extraordinario.
 - Utilización de la firma digital en los funcionarios que teletrabajan.

Con fundamento en los resultados del análisis de factibilidad realizado adoptar las acciones que sean pertinentes.

Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación, presentar a esta Auditoría en el plazo de 9 meses la documentación donde consten los resultados del análisis de factibilidad efectuado, así como las acciones adoptadas.

9. Una vez aprobadas las “Directrices para regular el Teletrabajo” y la “Guía para la Construcción de Indicadores Laborales en Puestos Teletrabajables”, instruya a las Unidades de Gestión de Recursos Humanos, que incorporen dentro de los cursos de inducción y reinducción impartidos a los funcionarios de primer ingreso y funcionarios en general, tópicos sobre el teletrabajo que abarquen los contenidos más representativos del marco normativo vertido en la materia a nivel institucional, con el propósito de que el nuevo personal conozca con mayor amplitud las condiciones de esta modalidad de prestación de servicios, con fundamento en lo evidenciado en los hallazgos 1, 5, 7 del presente documento.

Para acreditar el cumplimiento de la presente recomendación, se deberá presentar en el plazo de 4 meses la documentación donde conste la instrucción girada a las Unidades de Gestión de Recursos Humanos correspondientes.



CAJA COSTARRICENSE DE SEGURO SOCIAL
AUDITORIA INTERNA
Tel.: 2539-0821 - Fax.: 2539-0888
Apdo.: 10105

COMENTARIO

De conformidad con lo establecido en el Artículo 45 del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Auditoría Interna de la Caja Costarricense de Seguro Social, los alcances del presente informe se comentaron el día 15 de junio del 2018; sesión en la que estuvo presente la Licda. Natalia Padilla Quirós, Asistente de Auditoría, Lic. Oscar Ramírez Alpízar, Jefe del Área de Dotación de Personal, Licda. Diana Jiménez Sequeira, Área de Dotación de Personal.

Una vez realizada la presentación, los funcionarios representantes de la Administración Activa manifestaron estar de acuerdo con las observaciones planteadas, y realizaron los siguientes aportes:

Recomendación 2.

“Por tratarse de una guía le compete directamente a la Dirección de Administración y Gestión de Personal, en este caso, es entonces esta dependencia la que tiene la responsabilidad de finiquitar el proceso de aprobación.”

Recomendación 8.

“Se recomienda incluir el término de marca remota y valorar la inclusión de la firma digital en los funcionarios que teletrabajan.”

ÁREA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS, ABASTECIMIENTO E INFRAESTRUCTURA

Licda. Natalia Padilla Quirós
ASISTENTE DE AUDITORÍA

Licda. Gabriela Artavia Monge
JEFE ÁREA

GAM/NPQ/lba