



PERFIL PROGRAMA DE TELETRABAJO

Ministerio de Cultura y
Juventud

Decreto 39225-MP-MTSS-MICITT “Aplicación
del Teletrabajo en las Instituciones Públicas”,
publicado en La Gaceta 204 del 21 de octubre
del 2015



INDICE

1. RESUMEN EJECUTIVO
2. DESCRIPCION DEL PROGRAMA
3. OBJETIVOS DEL PROGRAMA
4. ALCANCE DEL PROGRAMA DE TELETRABAJO
5. PRODUCTOS ENTREGABLES
6. EXCLUSIONES, SUPUESTOS
7. ORGANIZACIÓN DEL PROGRAMA
8. CRONOGRAMA
9. PRESUPUESTO
10. HERRAMIENTAS DE CONTROL, EVALUACION Y SEGUIMIENTO

1. RESUMEN EJECUTIVO

El Ministerio de Cultura y Juventud viene desarrollando una serie de acciones para modernizar su gestión en todos sus 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 intensivo de las tecnologías de la información, se convierte en una necesidad junto con otras acciones complementarias.

Por esa razón, se busca que con la implementación del programa de Teletrabajo la institución logre mejoras tangibles en la productividad, así como el uso de los recursos tecnológicos, la reducción de costos, mejor ambiente laboral y un alineamiento con las acciones estratégicas que desarrolla el Ministerio.

El Programa de Teletrabajo se implementa en fases, la primera de ellas es la de Diseño, donde se define el enfoque del programa, la conformación de la comisión, la elaboración de las herramientas y otros. La segunda, es la de Ejecución, donde se aplica la capacitación a los jefes y Teletrabajadores, se despliega el plan de comunicación y se ingresan los funcionarios al programa. La tercera, es la evaluación y seguimiento, aquí se evalúan diferentes variables del programa y se amplía a otras áreas.



2. DESCRIPCION DEL PROGRAMA

2.1 Generalidades

El Programa de Teletrabajo se enmarca dentro de las acciones estratégicas de modernización que el Ministerio de Cultura y Juventud está desarrollando en diferentes áreas. Tiene como finalidad incorporar nuevos paradigmas en la gestión del trabajo que a partir del uso intensivo de las tecnologías de la información, permita alcanzar mayor nivel de productividad en el servicio a sus clientes, 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 obtener mayor productividad y una nueva perspectiva de desarrollar el factor humano, basada en la gestión del talento de las personas, su conocimiento y la conformación de equipos de alto desempeño. Para ello, se basa en el uso óptimo e intensivo 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, el mejor uso del hardware y software disponibles la reducción de costos operativos, nuevo estilo de liderazgo orientado a logros y a facilitar las acciones de modernización. En su conjunto, se pretende generar mayor valor agregado para la institución, el ciudadano y el trabajador.

Igualmente se busca contribuir con la responsabilidad social ambiental, al favorecer la inclusión de todo tipo de poblaciones, y favorecer el medio ambiente.

2.2 Justificación

Los retos que enfrenta el Ministerio de Cultura y Juventud, demandan la incorporación de esquemas modernos de trabajo que promuevan una mayor productividad, la reducción de costos, la agilidad en la capacidad de respuesta y un ambiente laboral de alto desempeño. Dentro de ese marco, es necesario establecer la aplicación de políticas, reglamentos, procedimientos, roles de participación y otros elementos



relacionados, que permitan orientar el desarrollo del programa de teletrabajo hacia el cumplimiento de los objetivos fijados.

2.3 Beneficios Esperados

El Ministerio de Cultura y Juventud busca, con la implementación del programa de Teletrabajo, busca los siguientes beneficios:

Para la Institución:

- a- Impulso a las acciones de modernización de la gestión.
- b- Mejor uso de las tecnologías disponibles.
- c- Reducción de costos operativos.
- d- Mejor aprovechamiento del espacio físico.
- e- Potenciar una cultura organizacional del teletrabajo por objetivos y resultados.

Para los ciudadanos y el país:

- a- Contribuir con el descongelamiento vial.
- b- Reducir contaminación ambiental.
- c- Minimizar el consumo de gasolina.
- d- Mayor agilidad y reducción en tiempos de respuesta en los trámites que realicen.
- e- Favorecer la inclusión social de grupos vulnerables.

Para el trabajador/a:

- a- Promover la satisfacción laboral del colaborador/a.
- b- Aumentar la productividad.
- c- Disminución de costos y tiempo por desplazamientos.
- d- Aumento del grado de responsabilidad o de independencia sobre el trabajo desempeñado.
- e- Independencia del lugar de residencia con respecto al lugar de trabajo (Movilidad y acceso según la Ley 7600).

2.4 Enmarque estratégico

El Ministerio de Cultura y Juventud tiene un marco estratégico de gestión sobre el cual se basa el accionar de sus servicios. Dentro de esa orientación estratégica, el aporte del Teletrabajo se establece sobre los lineamientos filosóficos y objetivos específicos de la Institución:



ESTRATEGIA DE TELETRABAJO

MISION

El Ministerio de Cultura y Juventud es el ente rector de las políticas nacionales en dichas áreas. Le corresponde fomentar y preservar la pluralidad y diversidad cultural, y facilitar la participación de todos los sectores sociales, en los procesos de desarrollo cultural y artístico, sin distinciones de género, grupo étnico y ubicación geográfica; mediante la apertura de espacios y oportunidades que propicien la revitalización de las tradiciones y manifestaciones culturales, el disfrute de los bienes y servicios culturales, así como la creación y apreciación artística en sus diversas manifestaciones.

VISION

Ser una institución con visión y perspectiva de futuro y con un rol preponderante en la búsqueda de procesos que fomenten el desarrollo creativo del ser humano visto como un ser integral, con la participación de diferentes actores locales, nacionales e internacionales, que de una manera integral y estratégica, propicien una mayor calidad de vida a los individuos y comunidades, mediante una adecuada gestión y coordinación de acciones que promuevan la cultura y los valores de la sociedad costarricense.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

1. Promover e incentivar la producción y difusión cultural y artística en sus diversas manifestaciones a nivel nacional, regional y comunal con la finalidad de estimular y apoyar a los creadores, grupos artísticos, organizaciones culturales y comunidad en general.
2. Rescatar, conservar, proteger y divulgar el respeto por nuestro patrimonio arquitectónico, documental, bibliográfico, arqueológico, natural e intangible.
3. Crear espacios y oportunidades que incrementen la participación de la juventud, sin distinciones de género, en todos los ámbitos de la vida nacional.

Aporte del Programa de Teletrabajo. Sea para facilitar la participación de todos los sectores sociales, en los procesos de desarrollo cultural y artístico, sin distinción de género, grupo étnico y ubicación geográfica; o bien para propiciar la calidad de vida de los individuos y comunidades, mediante una adecuada gestión y coordinación de



acciones que promuevan la cultura y los valores de la sociedad costarricense; el Programa de Teletrabajo beneficia el cumplimiento de los objetivos y lineamientos institucionales, puesto que utiliza las TIC's para mejorar los servicios que se brindan al público, de manera que éste no se tenga que desplazar hasta la Institución para realizar sus trámites, impulsando los procesos de simplificación de trámites según la Ley 8228, y promoviendo el cumplimiento de la ley 7600. Además, reduce los tiempos de espera por parte de los usuarios, al poder ofrecer respuestas en tiempo real.

Así, al alinear la Estrategia Institucional y el Programa de Modernización por medio del Teletrabajo, se procedió a identificar cómo los beneficios del programa impactan en el Cuadro de Mando Integral, lo cual se muestra en el siguiente resumen:

CUADRO DE MANDO INTEGRAL Y TELETRABAJO

DIMENSIONES	APORTE DEL PROGRAMA DE TELETRABAJO
CLIENTE/CIUDADANO	<ul style="list-style-type: none"> - Reduce los tiempos de espera. - Mejora su percepción sobre la imagen institucional. - Aminora el consumo de combustible.
PROCESOS	<ul style="list-style-type: none"> - Impulsa la simplificación y digitalización de trámites según la Ley 8228. - Da velocidad de respuesta al trabajar en tiempo real. - Promueve y optimiza el uso de las TICs.
FACTOR HUMANO	<ul style="list-style-type: none"> - Aumenta el desempeño. - Promueve una cultura de medición. - Fomenta el trabajo individual por objetivos y metas.
FINANZAS	<ul style="list-style-type: none"> - Reduce los costos operativos fijos y variables. - Reduce el consumo de combustibles. - Mejora la gestión financiera general.
RESPONSABILIDAD SOCIAL AMBIENTAL	<ul style="list-style-type: none"> - Aminora el consumo de combustible. - Promueve el cumplimiento de la ley 7600. - Contribuye con la reducción del CO2.

Para poner en práctica las acciones concretas del programa de Modernización de la Gestión por medio del Teletrabajo en relación con la Estrategia Institucional, se establece la siguiente relación con programas, acciones e iniciativas que estén en ejecución o en proceso de implementación. El siguiente cuadro resume esas relaciones.



PROYECTOS DE MODERNIZACION DE LA GESTION

NOMBRE DEL PROYECTO	OBJETIVOS DEL PROYECTO
Ley General de Derechos Culturales	<ul style="list-style-type: none"> - Crear los mecanismos para garantizar el ejercicio de los derechos culturales e imponer al Estado el cumplimiento de sus obligaciones como garante de los derechos culturales de todos y cada uno de los individuos que habitan el territorio nacional. - Habilitar a la ciudadanía con un marco legal que defina y que regule con claridad las potestades de intervención del Estado en materia cultural, y sus competencias como garante de los derechos culturales de las personas.
Política Nacional de Derechos Culturales	<ul style="list-style-type: none"> - Definir principios y objetivos desde una perspectiva de desarrollo formulada sobre la base del diálogo, fundamentada en el bien común, y orientada a procurar determinadas transformaciones que apuntan a la solución de problemas de interés público. - Dar permanencia, articulación y condiciones básicas de sostenibilidad a una visión de desarrollo nacional que incorpore de forma estratégica a la cultura en su condición de derecho humano y de motor y vector de desarrollo. - Orientar la formulación de los planes de gobierno, mitigando las acciones ocurrentes y los intereses particulares del gobierno de turno.

Estos proyectos tienen como común denominador modernizar la gestión para lograr un mayor desempeño en la prestación de los servicios al ciudadano, fin último de sus objetivos.

Bajo esa línea, el programa de Teletrabajo tiene entre sus características, el promover mejoras de acceso a la ciudadanía en general, de manera que tanto estos proyectos prioritarios del Ministerio como la implementación del Programa de Teletrabajo, podrían verse vinculados a los procesos de modernización del Ministerio.

3. OBJETIVOS DEL PROGRAMA

El Programa de Teletrabajo busca, primordialmente, el promover las acciones de modernización de la institución, el incrementar la productividad de nuestros funcionarios, el reducir gastos fijos, el impulsar la digitalización de procesos, la



protección del medio ambiente y el favorecimiento de la conciliación de la vida personal, familiar y laboral mediante la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC's).

Son metas del programa de teletrabajo:

- 1- Aumentar la productividad en la ejecución de las actividades.
- 2- Mejorar, simplificar y automatizar los trámites relacionados con el servicio al usuario, interno y externo.
- 3- Incrementar el uso de las videocomunicaciones para reducir costos por desplazamientos, consumo de combustibles y tiempos improductivos.
- 4- Reducir el uso de combustibles a nivel país, generando una cultura de Responsabilidad Ambiental, por medio del Teletrabajo.
- 5- Mejorar la calidad de vida de los funcionarios y sus familias, promoviendo programas de Responsabilidad Social por medio del Teletrabajo.

En los planes de trabajo anuales de la Comisión de Teletrabajo se establecerán las metas específicas para cada etapa del proceso.

4. ALCANCE DEL PROGRAMA

Este programa está dirigido a todas las áreas y puestos de los programas del Ministerio, que cumplan con los requisitos que se establezcan en el respectivo Reglamento.

5. HERRAMIENTAS ENTREGABLES

Para la efectiva implementación del Programa de Teletrabajo, es necesaria la aprobación del presente perfil, así como la aprobación de las siguientes herramientas entregables, que la Comisión de Teletrabajo deberá remitir a la Administración superior, según el cronograma establecido:

1. Guía para aplicar el Teletrabajo
2. Normativa de uso del Teletrabajo
3. Criterio para fijar y evaluar metas
4. Criterios para establecer el costo / beneficio
5. Evaluación de los factores de ambiente laboral



6. Plan de sensibilización y capacitación
7. Plan de comunicación

6. EXCLUSIONES

Se excluyen del Programa de Teletrabajo, todos los puestos que no cumplen con el perfil establecido, así como las personas que no cumplan con los requisitos solicitados, según el Reglamento del Programa de Teletrabajo del Ministerio de Cultura y Juventud y sus Órganos Desconcentrados, Decreto Ejecutivo 39178-C publicado en La Gaceta 193 del 05 de octubre de 2015.

7. ORGANIZACIÓN DEL PROGRAMA

El Programa de Teletrabajo será coordinado por la Comisión de Teletrabajo, y los lineamientos, políticas y directrices que al efecto emita deberán ser aprobados por el Viceministerio Administrativo del Ministerio de Cultura y Juventud.

Por ello, la organización del Programa de Teletrabajo, a cargo de la Comisión de Teletrabajo, responderá ante el Viceministerio Administrativo.

La Comisión de Teletrabajo del Ministerio de Cultura y Juventud se integra de la siguiente manera:

- a) Un representante del Viceministro Administrativo, quien la presidirá (DVMA)
- b) El Jefe de la Oficina de Gestión Institucional de Recursos Humanos, o su representante (OGIRH)
- c) El Jefe de la Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial, o su representante (SEPLA)
- d) El Jefe del Departamento de Informática, o su representante (DI)
- e) El Jefe de la Asesoría Jurídica, o su representante (AJ)

7.1 Equipo de Trabajo

En este caso específico, la Comisión de Teletrabajo se conforma por las siguientes personas:



COMISIÓN DE TELETRABAJO

Nombre	Área de trabajo	No. de teléfono	Correo electrónico
Yolanda Salmerón Barquero	DVMA	8329-4350	ysalmeron@mcj.go.cr
Tatiana Camacho Rojas	DVMA	2256-0620	tcamacho@mcj.go.cr
Nivia Barahona Villegas	OGIRH	8373-7201	nbarahona@mcj.go.cr
Yehilyn Chía	OGIRH	8891-1412	ychia@mcj.go.cr
Ofelia Quirós Araya	SEPLA	8301-1810	oquiros59@gmail.com
Catalina Cabezas Bolaños	DI	8336-8978	ccabezas@mcj.go.cr
Yamileth Campos Quesada	AJ	8836-5376	yamilethcq@gmail.com

7.2 Roles de las instancias involucradas

Como se mencionó párrafos atrás, las instancias involucradas directamente en la implementación del Programa de Teletrabajo tienen asignados roles específicos, como se verá a continuación:

Administración Superior:

1. Autorizar la implementación del programa.
2. Aprobar los recursos necesarios para el desarrollo del programa.
3. Conocimiento y análisis de los avances que tenga el programa.
4. Aprobación de los informes de evaluación del programa.
5. Supervisión a la labor de la Comisión de Teletrabajo.

Oficina de Gestión Institucional de Recursos Humanos:

1. Creación del perfil de los puestos que podrían ser teletrabajables.
2. Creación de baterías de pruebas psicológicas para la escogencia de los eventuales teletrabajadores/as.
3. Gestionar los procesos de inclusión y seguimiento de los teletrabajadores/as.
4. Verificar condiciones y criterios de salud ocupacional en los lugares en donde se realice teletrabajo por parte de los teletrabajadores/as.
5. Definir plan de manejo del cambio, proceso de comunicación, programa de capacitación, sensibilización e inducción.
6. Participar de las sesiones de la Comisión de Teletrabajo y colaborar con ésta, en los procesos de seguimiento y evaluación del programa.



Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial:

1. Participar en la formulación del plan de trabajo de teletrabajo.
2. Seguimiento y control del plan de trabajo.
3. Participar de las sesiones de la Comisión de Teletrabajo y colaborar con ésta, en los procesos de seguimiento y evaluación del programa.

Departamento de Informática:

1. Planificar, coordinar y aplicar el uso de herramientas tecnológicas utilizadas en el teletrabajo y las videocomunicaciones.
2. Normar y regular la adquisición y uso de las tecnologías para aplicar el trabajo virtual.
3. Brindar el soporte técnico requerido de conformidad con lo establecido en el Reglamento respectivo.
4. Mantener disponibilidad de los recursos tecnológicos, en la medida de sus posibilidades.
5. Participar de las sesiones de la Comisión de Teletrabajo y colaborar con ésta, en los procesos de seguimiento y evaluación del programa.

Asesoría Jurídica:

1. Participar en la formulación del plan de trabajo de teletrabajo.
2. Colaborar en la elaboración y promulgación de reglamentos, contratos o acuerdos, necesarios para la implementación del programa.
3. Participar de las sesiones de la Comisión de Teletrabajo y colaborar con ésta, en los procesos de seguimiento y evaluación del programa.

7.3 Establecimiento de Responsabilidades

Además de las responsabilidades anteriormente señaladas, las jefaturas y los(as) teletrabajadores/as tienen responsabilidades sobre el programa en el que participan.

Responsabilidades de las jefaturas inmediatas:

1. Planificar las actividades y establecer las metas por las cuales se evaluará el rendimiento del teletrabajador/a.
2. Evaluar las metas del teletrabajador/a y recomendar las acciones que permitan mejorar el desempeño del mismo, realizando sesiones de trabajo en que se realice un efectivo seguimiento a las metas propuestas.



3. Velar porque se mantengan las oportunidades de desarrollo e integración social de los(as) teletrabajadores/as que participan en la modalidad de teletrabajo.

Responsabilidad de los(as) Teletrabajadores/as:

1. Cumplir con las metas y objetivos de los trabajos asignados.
2. Ser responsable de la confidencialidad de la información que utiliza y pueda acceder.
3. Es responsable de los activos institucionales que utilice y traslade hacia su lugar de trabajo.
4. Estar disponible dentro de la jornada laboral acordada para atender asuntos de su jefatura, compañeros/as y clientes.

8. CRONOGRAMA

La implementación del Programa de Teletrabajo se realiza en tres fases: diseño, ejecución y evaluación. La fase de diseño se realiza por una única vez, pudiendo ser ajustada en el transcurso del tiempo, de conformidad con los procesos de ejecución y evaluación posteriores. Las fases de ejecución y evaluación son periódicas y continuas.

La fase de diseño fue realizada durante los años 2013 al 2015, siendo que se no se pudo finalizar en un plazo menor, por esperar la aprobación y publicación del “Reglamento del Programa de Teletrabajo del Ministerio de Cultura y Juventud y sus Órganos Desconcentrados”, Decreto Ejecutivo 39178-C que fue publicado en La Gaceta 193 del 5 de octubre de 2015. La fase de ejecución pretende implementarse, de manera oficial, a partir del mes de julio del año 2016, de manera paralela a la fase de evaluación y seguimiento.

A continuación se muestra el cronograma de las actividades, para cada una de las etapas señaladas:



9. PRESUPUESTO

El presupuesto inicial que se requiere es para capacitar a los teletrabajadores/as, sus jefaturas inmediatas y a la Comisión de Teletrabajo.

Dependiendo de la política financiera de la institución, se puede requerir presupuesto adicional para dotar de equipo y conectividad a los teletrabajadores, en una etapa posterior y de manera paulatina.

Adicionalmente, puede requerirse presupuesto para aplicar el plan de comunicación y los talleres de sensibilización y capacitación sobre el teletrabajo; para pruebas tanto a funcionarios, para validar su perfil como teletrabajadores, así como para desarrollar estudios de satisfacción laboral para evaluar el manejo del cambio en las instancias involucradas.

Manejo del Cambio

El Manejo del Cambio comprende las acciones de sensibilización, mediante talleres y cursos de capacitación dirigidos a la Administración Superior, a los Mandos Medios y a toda la población del Ministerio en general.

La capacitación será coordinada por la Oficina de Gestión Institucional de Recursos Humanos. Los medios de comunicación por los que se llevaría a cabo la estrategia deben ser analizados por la Comisión y autorizados por la Administración. Asimismo se desarrollarán estudios de Satisfacción Laboral, que brinden insumos para direccionar acciones en materia de Manejo del Cambio.

10. HERRAMIENTAS DE CONTROL, EVALUACION Y SEGUIMIENTO

Su propósito es mantener informada a diferentes instancias de la organización sobre el estado del programa, en todas sus fases. De la misma manera, informar acerca del avance en el cumplimiento de tareas planificadas, de manera que se pueda revisar el proceso de implementación en todas sus fases.

Las herramientas que se utilizarán para este fin son, como mínimo, las que han sido establecidas por el Decreto 39225-MP-MTSS-MICITT. Lo anterior, sin perjuicio de otras



evaluaciones que pueda implementar la administración para la valoración del programa y sus beneficios.

Informes Bimensuales

Los informes bimensuales deben contener, al menos, la siguiente información:

- a. Grado de Cumplimiento del programa, según el cronograma para la implementación del Programa de Teletrabajo en la institución.
- b. Cantidad de sesiones de trabajo de la Comisión.
- c. Cantidad de sesiones de trabajo de la Comisión con las Jefaturas Inmediatas, cuando aplique.
- d. Cantidad de áreas teletrabajables identificadas.
- e. Cantidad de teletrabajadores en el programa, cuando aplique.
- f. Promedio de productividad alcanzado, cuando aplique.

Dichos documentos servirán de insumo para brindar seguimiento al Programa de Teletrabajo, tanto por parte de la Comisión como de las Autoridades del MCJ. En este sentido, además, servirán como base para la elaboración del informe de seguimiento semestral, requerido en el decreto 39225-MP-MTSS-MICITT, el cual deberá contener, al menos, la siguiente información:

- a. Grado de Cumplimiento del programa, según el cronograma para la implementación del Programa de Teletrabajo en la institución.
- b. Efectividad de las herramientas aplicadas.
- c. Manejo del cambio cultural (grado de satisfacción laboral).
- d. Identificación de procesos a digitalizar.
- e. Cantidad de teletrabajadores en el programa.
- f. Estimación de ahorros generados con la aplicación del programa.
- g. Niveles de productividad alcanzados con el programa.

Actas de reunión

La Comisión de Teletrabajo deberá elaborar actas para todas las sesiones ordinarias y extraordinarias de trabajo, de manera que cuente con un respaldo en donde se registres los temas tratados, los acuerdos tomados, y los responsables de su ejecución y seguimiento.