



---

# GUÍA PARA APLICAR EL 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

---



El presente instrumento pretende reseñar, de una forma práctica y sencilla, el procedimiento que debe seguirse para la implementación del programa de Teletrabajo en el Ministerio de Cultura y Juventud (MCJ), en concordancia con lo establecido en el “Perfil del programa de Teletrabajo”, y con más detalle, en el Decreto Ejecutivo N° 39178-C, “Reglamento del Programa de Teletrabajo del Ministerio de Cultura y Juventud y sus Órganos Desconcentrados”, publicado en La Gaceta 193 del 05 de octubre de 2015.

Este documento se estructura por procesos, de manera que sea de fácil comprensión para aquellos funcionarios que participarán de esta modalidad de trabajo, sea de manera directa, o bien porque en sus respectivas dependencias se instaure este programa.

## **1. Programa de Teletrabajo**

El Programa de Teletrabajo se enmarca dentro de las acciones estratégicas de modernización que el MCJ 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.

El Programa de Teletrabajo busca, primordialmente, cumplir con las siguientes metas:

- 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.



## **2. Alcance del Programa de Teletrabajo**

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.

De la misma forma, 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 e instrumentos elaborados al efecto.

## **3. Normativa que rige el Teletrabajo**

El Teletrabajo se encuentra normado en los decretos ejecutivos 39225-MP-MTSS-MICITT, “Aplicación del Teletrabajo en las Instituciones Públicas”, publicado en La Gaceta 204 del 21 de octubre del 2015, y 39178-C, “Reglamento del Programa de Teletrabajo del Ministerio de Cultura y Juventud y sus Órganos Desconcentrados”, publicado en La Gaceta 193 del 05 de octubre de 2015.

De la misma manera, por tratarse de una nueva modalidad de trabajo, le cubre lo señalado en la Constitución Política de la República de Costa Rica, en el Código de Trabajo, en el Estatuto de Servicio Civil y su reglamento, en la Ley General de la Administración Pública, en la Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, en la Ley de Riesgos del Trabajo, en la Ley General de Control Interno y su Manual de Normas, en la Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la Función Pública y su reglamento; en el Reglamento Autónomo de Servicio del Ministerio de Cultura y Juventud, así como en cualquier otra norma aplicable.

## **4. Comisión de Teletrabajo en el MCJ**

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 MCJ. 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)

Los roles y responsabilidades de cada una de las instancias involucradas – como parte de la Comisión de Teletrabajo – han sido previamente delimitadas en el “Perfil del programa de Teletrabajo”.

## **5. Responsabilidades**

Además de las responsabilidades señaladas a los miembros de la Comisión de Teletrabajo, las jefaturas y los teletrabajadores 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.
2. Evaluar las metas del teletrabajador 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 teletrabajadores que participan en la modalidad de teletrabajo.

Responsabilidad de los Teletrabajadores:

1. Cumplir con las metas y objetivos de los trabajos asignados.
2. Ser responsable de la confidencialidad de la información que utiliza y sobre la cual tenga acceso.
3. El Teletrabajador es responsable de los activos institucionales y documentos que utilice y traslade hacia el lugar de teletrabajo, cuando esto proceda.
4. Estar disponible dentro de la jornada laboral acordada para atender asuntos de su jefatura, compañeros/as y clientes, ya sea por medio del correo electrónico, teléfono, videoconferencia o cualquier otro medio.



5. Dedicar un área (desde donde teletrabajaré) - exclusivamente acondicionada y con mobiliario adecuado para teletrabajar - que cumpla con los requisitos en cuanto a salud ocupacional y ambiente sano, las cuales debe mantener durante la vigencia del presente acuerdo.

## **6. Recursos de Tecnologías de Información y Comunicación**

Mientras el MCJ no cuente con recursos económicos suficientes para proporcionar al equipo informático y la conexión electrónica, el Teletrabajador pone, de su propio peculio, la computadora y los dispositivos necesarios para el respaldo de información, así como el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos que utilice para la realización de sus funciones. No obstante lo anterior, el MCJ procurará - en la medida de sus posibilidades - dotar al Teletrabajador del equipo necesario para realizar las actividades teletrabajables que le hayan sido encomendadas.

El MCJ le brindará soporte técnico únicamente a las herramientas de software y sistema operativo necesarios para realizar el teletrabajo convenido. En este caso, se excluye cualquier solicitud de instalación, configuración o solución de problemas sobre paquetes de software que no sean requeridos para el teletrabajo, o sobre los cuales el MCJ no posea licenciamiento.

No se brindará soporte sobre los problemas originados por el mal uso de los recursos informáticos, descargas o copias de música, videos, paquetes de software, fotos o cualquier elemento ajeno a las funciones propias del teletrabajador, que causen:

1. Saturación de disco duro
2. Detrimento del rendimiento de la PC
3. Falla de las herramientas de trabajo.

No se brindará soporte sobre computadoras que no tengan actualizado el sistema operativo y el antivirus con las últimas actualizaciones del proveedor.

## **7. Ingreso al Programa de Teletrabajo**

El ingreso al Programa de Teletrabajo puede darse en dos vías: a solicitud expresa de funcionarios interesados (previa autorización por parte de su Jefatura Inmediata); o bien



después de un proceso de sensibilización por parte de la Comisión de Teletrabajo en cada una de las direcciones, áreas y/o dependencias que hayan sido identificadas como Teletrabajables.

En cualquiera de los dos casos, se debe cumplir con una serie de requisitos formales, sin los cuales los funcionarios no pueden ingresar al Programa y convertirse en Teletrabajadores.

De esta manera, se tiene que cumplir con los siguientes requisitos, los cuales de no aprobarse, excluyen el ingreso al Programa:

1. Identificación de las Áreas Teletrabajables (sea por solicitud de un departamento interesado, o como parte del “mapeado” de las áreas teletrabajables por parte de la Comisión de Teletrabajo). En coordinación con la Jefatura Inmediata del área bajo estudio, se debe estudiar y avalar el ingreso de las áreas del MCJ sujetas a Teletrabajo, a este programa.
2. Identificación de los Puestos Teletrabajables. Una vez determinado que un área es sujeta a Teletrabajo, en coordinación con la Jefatura Inmediata de dicha área, se debe estudiar cada uno de los puestos que la componen (y sus ocupantes), con el fin de determinar cuáles de éstos podrían ingresar al Programa, y cuantos días a la semana se podría Teletrabajar de conformidad con las cargas de trabajo y el tipo de actividades de cada puesto.
3. Evaluación e Inspección de Condiciones Ambientales (Equipo y Mobiliario). Con el fin de garantizar el cumplimiento de normas ergonómicas en el lugar desde el cual cada Teletrabajador realizaría sus respectivas funciones, la Comisión de Teletrabajo debe realizar una inspección y evaluación del ambiente físico y del mobiliario con el que el Teletrabajador contará. En lo que respecta a la Evaluación del Equipo de Cómputo; si bien el MCJ procurará – en la medida de sus posibilidades – dotar de equipo de cómputo a los Teletrabajadores, el inicio del Programa de Teletrabajo se hace de manera voluntaria, siendo el Teletrabajador quien aporta el equipo de cómputo con el cual teletrabaja. Para asegurar que dicho equipo cumpla con los requerimientos técnicos mínimos necesarios para la realización de las tareas propias del puesto, la Comisión de Teletrabajo, con la colaboración del Departamento de Informática, deberá evaluar dicho equipo.
4. Establecimiento de Metas Teletrabajables entre el funcionario solicitante y su Jefatura Inmediata. Si bien la Comisión de Teletrabajo, en coordinación con la



Jefatura Inmediata del puesto, ha identificado las tareas teletrabajables, se deben establecer de previo las metas u objetivos del Teletrabajo como parte del programa, de manera que se indique claramente el tipo de actividades a realizar, la cantidad de productos esperados, la calidad esperada en cada una de estas actividades, y la frecuencia en que las mismas serán evaluadas (semanal, quincenal, o mensualmente).

5. Suscripción del Acuerdo para Ingresar al Programa de Teletrabajo. Como se trata de un Programa en el cual el ingreso es voluntario, se requiere de la firma de un acuerdo que regule la prestación de servicios bajo esta nueva modalidad de trabajo. Este Acuerdo es firmado entre el MCJ y el Teletrabajador, y lleva el aval de la Jefatura Inmediata del Teletrabajador como fiscalizador de las condiciones pactadas.

Una vez suscrito el Acuerdo de ingreso al Programa de Teletrabajo, se inicia el proceso de ejecución del mismo.

#### **8. Evaluación del Teletrabajador por parte de la Jefatura Inmediata**

De conformidad con la definición previa de metas u objetivos, así como de la periodicidad de evaluación definida entre el Teletrabajador y su Jefatura Inmediata, se deberán realizar las evaluaciones del Teletrabajo realizado, en términos de cantidad entregada, calidad de los productos realizados, y su respectivo tiempo de entrega. Para estos efectos, se debe utilizar como base el formato previamente establecido por la Comisión de Teletrabajo, que cada jefatura podrá modificar dependiendo de la naturaleza de las funciones del área y del puesto.

Estas evaluaciones servirán tanto a la Jefatura Inmediata para evaluar el desempeño de sus Teletrabajadores, como a la Comisión de Teletrabajo para evaluar los resultados del Programa de Teletrabajo en el Ministerio.

Por ello, las Jefaturas Inmediatas deberán remitir copia de las evaluaciones realizadas a los expedientes del desempeño de sus Teletrabajadores, así como a la Comisión de Teletrabajo para su sistematización y análisis posterior.



## **9. Salida del Programa de Teletrabajo**

El ingreso al Programa de Teletrabajo es voluntario y por ello, también lo es la permanencia de cada Teletrabajador en el mismo. La salida o término del Programa de Teletrabajo puede darse por diversos motivos:

1. Cuando se cumpla el plazo convenido en el Acuerdo suscrito, a menos de que partes convengan sujetarse a una prórroga.
2. Cuando se pierda el objeto para el que fue convenido, o sobrevenga otra causa ajena que irremediamente le ponga término; sea por parte del MCJ o del Teletrabajador.
3. Cuando alguna de las partes incumpla con las disposiciones establecidas en este acuerdo y/o en la normativa vigente (sin menoscabo de la aplicación de las medidas disciplinarias correspondientes).
4. Cuando el MCJ lo estime necesario por razones de conveniencia institucional, en cuyo caso el Teletrabajador deberá reintegrarse al centro de trabajo.
5. Cuando el Teletrabajador manifieste de manera expresa a la Comisión de Teletrabajo, su deseo de dejar el Programa de Teletrabajo.

En el caso de que un Teletrabajador dejare el Programa de Teletrabajo por asuntos propios (indicados en el punto 5 anterior); la Comisión de Teletrabajo valorará si dicho funcionario puede o no reingresar al Programa de Teletrabajo, en caso de que así lo solicitare posteriormente.

En el caso de que un Teletrabajador hubiere incumplido las disposiciones establecidas en el acuerdo suscrito (según el punto 3 anterior), éste no podrá reingresar al Programa de Teletrabajo.

## **10. Evaluación del Programa de Teletrabajo y retroalimentación**

Como toda evaluación de programas institucionales, el propósito es mantener informadas a las diferentes instancias de la organización sobre el estado del programa, en todas sus fases.

Por ello, la Comisión de Teletrabajo evaluará periódicamente el Programa de Teletrabajo, e informará a las autoridades del MCJ y al Equipo de Coordinación Técnica de Teletrabajo





adscrito y dirigido por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, según lo establecido por el Decreto 39225-MP-MTSS-MICITT.

Dentro de estas evaluaciones, se considerará, entre otros:

- a. Grado de Cumplimiento del programa, según el cronograma para la implementación del Programa de Teletrabajo en el MCJ.
- b. Cantidad de áreas teletrabajables identificadas.
- c. Cantidad de teletrabajadores en el Programa.
- d. Promedio de productividad alcanzado.
- a. Efectividad de las herramientas aplicadas.
- b. Manejo del cambio cultural (grado de satisfacción laboral).
- c. Identificación de procesos a digitalizar.
- d. Estimación de ahorros generados con la aplicación del programa.

#### **11. Otros aspectos a considerar / Preguntas frecuentes**

En los procesos de sensibilización y de capacitación para la implementación del Teletrabajo en las instituciones del Estado, se han reiterado varias consultas, las cuales incluimos en esta guía de aplicación:

***a) Si un funcionario ingresa al Programa de Teletrabajo, la póliza de Riesgos del Trabajo del Instituto Nacional de Seguros le brinda cobertura durante los días del Teletrabajo?***

Si bien el INS no cuenta con una póliza de riesgos del trabajo específica para Teletrabajadores, lo cierto es que es un derecho de los Teletrabajadores estar protegidos por la póliza de riesgos del trabajo, SIEMPRE QUE SE ENCUENTRE EJERCIENDO LAS LABORES PROPIAS DE SU CARGO.

Es importante recordar que se considera “Accidente de Trabajo”, aquel que le suceda al trabajador como causa de la labor que ejecuta o como consecuencia de ésta, durante el tiempo que permanece bajo la dirección y dependencia del patrono o sus representantes y que puede producirle la muerte, la pérdida o la reducción temporal o permanente de la capacidad de trabajo.



Por ello, si bien el Teletrabajador está cubierto por la póliza de riesgos del trabajo, en caso de accidente laboral éste debe acreditar las dos siguientes condiciones: 1) que la causa del accidente fue la realización de una labor encomendada por el MCJ, y 2) que el accidente sucedió durante el tiempo en que se encontraba bajo la dirección y dependencia del patrono.

***b) Si como Jefatura Inmediata, ocupo que un Teletrabajador asista presencialmente al MCJ uno de los días establecidos como de Teletrabajo, ¿qué debo hacer?***

La Jefatura Inmediata puede solicitar al Teletrabajador que se presente en la sede de trabajo, cuando por razones justificadas el Teletrabajador deba cumplir con sus funciones de manera presencial. Para ello, la Jefatura Inmediata deberá dar aviso previo al Teletrabajador, con al menos 1 día de anticipación.

En casos de emergencia, se podrá solicitar al Teletrabajador la incorporación inmediata al centro de trabajo. No obstante, en estos casos, se le deberá reconocer el tiempo de traslado desde el lugar donde Teletrabaja, hasta la sede del MCJ.

***c) Cuando un Teletrabajador se encuentra Teletrabajando, ¿debemos indicar que el mismo no se encuentra en la oficina?, ¿se le puede brindar la información de contacto a terceros?***

Durante la ejecución del Teletrabajo, el Teletrabajador debe encontrarse disponible para atender, por los medios previamente señalados, a clientes, usuarios, jefaturas y compañeros en general; por lo que sería correcto indicarle a quien solicite sus servicios, que ese día el funcionario se encuentra Teletrabajando, e indicarle los medios por los cuales le puede contactar.

***d) Si yo deseo Teletrabajar, ¿cuál es la inversión que asume el MCJ?***

Según el Reglamento y el Acuerdo que se suscribe para el ingreso al Programa de Teletrabajo, el Teletrabajador asume de su propio peculio, el pago de los servicios de internet y de telefonía, así como de agua, electricidad, transporte, alimentación y cualquier otro servicio relacionados con las actividades teletrabajables.



En el caso del equipo de cómputo, si bien al inicio del Programa de Teletrabajo los Teletrabajadores aportan su equipo personal, el MCJ procurará - en la medida de sus posibilidades - dotar a los Teletrabajadores de computadoras portátiles, de manera que éstas sean utilizadas tanto en el MCJ como en el lugar de Teletrabajo.

***e) Si deseo más información u orientación sobre el Programa de Teletrabajo, ¿a quién debo contactar?***

La Comisión de Teletrabajo se encuentra constituida por varios funcionarios del MCJ, a quienes puede contactar por los siguientes medios:

#### **COMISIÓN DE TELETRABAJO**

<b>Nombre</b>	<b>Ext Tel</b>	<b>Correo electrónico</b>
Yolanda Salmerón Barquero	112	<a href="mailto:ysalmeron@mcj.go.cr">ysalmeron@mcj.go.cr</a>
Tatiana Camacho Rojas	114	<a href="mailto:tcamacho@mcj.go.cr">tcamacho@mcj.go.cr</a>
Nivia Barahona Villegas	137	<a href="mailto:nbarahona@mcj.go.cr">nbarahona@mcj.go.cr</a>
Yehilyn Chía Rodríguez	235	<a href="mailto:ychia@mcj.go.cr">ychia@mcj.go.cr</a>
Ofelia Quirós Araya	224	<a href="mailto:oquiros@mcj.go.cr">oquiros@mcj.go.cr</a>
Catalina Cabezas Bolaños	142	<a href="mailto:ccabezas@mcj.go.cr">ccabezas@mcj.go.cr</a>
Yamileth Campos Quesada	124	<a href="mailto:ycampos@mcj.go.cr">ycampos@mcj.go.cr</a>