

ACUERDO 00002173

EL DEFENSOR DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA EN FUNCIONES

Con fundamento en los artículos 1 y 2 de la Ley de la Defensoría de los Habitantes de la República, Ley N° 7319 publicada en La Gaceta N° 237 del 10 de diciembre de 1992; los artículos 1, 3, 8, 9, incisos a), d) y e), 20, 63 y 66 del Reglamento a dicha Ley, Decreto Ejecutivo N° 22266-J del 16 de julio de 1993; así como los artículos 4, 6, 10, 11, 13, 16 párrafo primero, 103 párrafos primero y tercero, 112 párrafo primero y 113 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227 del 2 de mayo de 1978 y;

CONSIDERANDO:

- I. Que mediante el Decreto Ejecutivo N° 39225-MP-MTSS-MICITT del 14 de setiembre de 2015, el Poder Ejecutivo emitió la normativa más reciente en materia de teletrabajo, con la finalidad de dar continuidad y mejorar su implementación en las instituciones del sector público, así como *"impulsar la modernización, reducir los costos, incrementar la productividad, reducir el consumo de combustibles, favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, promover la inserción laboral, el desarrollo laboral en los territorios, contribuir con la protección del medio ambiente, así como apoyar las políticas públicas en materia de empleo mediante la utilización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC's)"* (Artículo 1)
- II. Que teniendo en cuenta las mismas consideraciones del Poder Ejecutivo, la Asamblea Legislativa, mediante Acuerdo N° 12-15-16 de la sesión N° 113-2016 de 27 de abril de 2016, emitió un Reglamento para aplicar la modalidad del teletrabajo en el Primer Poder de la República.
- III. Que en la Defensoría de los Habitantes históricamente se ha aplicado una modalidad similar al teletrabajo denominada "encerrona", la cual ha permitido atender de forma oportuna los procesos de trabajo de la Institución. En tal sentido, mediante la Directriz de Despacho N° 001-2011 del 25 de abril del 2011 se estandarizó y reguló lo correspondiente a las encerronas y se definió como aquella *"modalidad de trabajo que permite que un funcionario o funcionaria labore fuera de la institución, generalmente en la casa de habitación con el fin de resolver un determinado número de casos, un expediente de alta complejidad, el análisis de un proyecto de ley, así como un estudio puntual que se requiera con especial urgencia, en aras de alcanzar un alto nivel de concentración para el cumplimiento de los objetivos propuestos dentro del plazo establecido"*. Posteriormente, el 16 de enero de 2014 se giró la instrucción de Despacho N° 001-2014, que estableció una serie de lineamientos, como los días posibles para realizar encerronas, las obligaciones de los Directores (as) y Jefaturas en el cumplimiento de los objetivos del *"Plan de trabajo"*, así como las categorías de funcionarios que pueden ejercer esta modalidad de trabajo.

- IV.** Que como medida complementaria a los trabajos de reconstrucción realizados en el puente sobre el Río Virilla durante el año 2017, el Gobierno de la República emitió el Decreto N° 40121-MTSS-MOPT-MICITT y la Directriz N° 062-MTSS-MOPT-MICITT –esta última dirigida a instituciones descentralizadas- ambos instrumentos de fecha 13 de enero de 2017, mediante los cuales se informó que los titulares de las instituciones públicas ubicadas dentro del Gran Área Metropolitana (GAM) deberán implementar el teletrabajo en las dependencias a su cargo, siempre que no se afecte la labor ordinaria de las respectivas instituciones ni el servicio que se brinda a las y los habitantes.
- V.** Que la Defensoría de los Habitantes se sumó al esfuerzo gestado desde el Gobierno de la República ante esta coyuntura particular, emitiendo la Instrucción N° 001-2017 del 20 de enero de 2017 a través de la cual se determinó la necesidad de implementar el teletrabajo en la institución. Las disposiciones contenidas en dicho instrumento fueron prorrogadas mediante Instrucción N° 002-2017 del 24 de mayo de 2017, donde se señaló de manera expresa que su vigencia quedaría sujeta a la emisión e implementación de lo establecido en el Reglamento de Teletrabajo de la Defensoría de los Habitantes.
- VI.** Que el teletrabajo consiste en una modalidad de organización del trabajo que hace uso de las tecnologías de la información y puede contribuir a disminuir el consumo de combustibles en el país. Además, al establecer con claridad los objetivos y su respectiva evaluación de cumplimiento, puede llegar a incrementar los índices de productividad y promover una mejora en los niveles de eficiencia en la institución. En cuanto a los y las funcionarias, puede conciliarse su desarrollo profesional con la vida personal y laboral, debido a que la jornada de trabajo se realiza desde el domicilio.
- VII.** Que en la actualidad instituciones como la Contraloría General de la República, la Procuraduría General de la República, varios Ministerios, la Universidad Estatal a Distancia, el Instituto Costarricense de Electricidad y el Poder Judicial cuentan con programas y políticas que promueven el teletrabajo.
- VIII.** Que es importante que la Defensoría de los Habitantes promueva y ejecute proyectos que tiendan a garantizar la eficiencia y eficacia de la función pública, utilizando los avances tecnológicos existentes y se propicien prácticas administrativas modernas que incrementan la calidad de los servicios y la atención que se le brinda a las y los habitantes.
- IX.** Que con la implementación de la modalidad de teletrabajo en la Defensoría de los Habitantes, la Institución espera mejorar los plazos de trámite de las diferentes Solicitudes de Intervención, por lo que un indicador determinante de eficiencia de esta modalidad de trabajo será una reducción sustancial de los tiempos de respuesta con respecto al promedio mensual de asuntos que se resuelven bajo la modalidad de trabajo presencial en las instalaciones de la Defensoría.

- X.** Que como parte del proceso de modernización de la Defensoría de los Habitantes, y en aplicación de la Política Institucional para reducir y disponer adecuadamente los desechos, disminuir el consumo de los bienes e insumos que se requieren para la elaboración de los documentos físicos, como papelería y tintas, dispuesta según Acuerdo N° 2004 del 29 de julio de 2016, es necesario garantizar el mejor uso de las herramientas tecnológicas existentes como es la conectividad vía internet, de manera que disminuya la utilización de dichos insumos así como los plazos de resolución de los asuntos. **Por tanto**, se acuerda,

ÚNICO: Promulgar el siguiente Reglamento de Teletrabajo en la Defensoría de los Habitantes, cuyo texto se leerá de la siguiente manera:

REGLAMENTO DE TELETRABAJO DE LA DEFENSORÍA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA

CAPÍTULO I ASPECTOS GENERALES DEL TELETRABAJO

Artículo 1.- Objetivo del reglamento

El presente instrumento regula la relación de servicio de teletrabajo de las y los funcionarios de la Defensoría de los Habitantes (DHR), promoviendo el mejor uso posible de las tecnologías de la información y comunicación, a partir de los planes de trabajo institucionales y las actividades que se realizan bajo la modalidad de trabajo por objetivos.

Artículo 2.- Programa Institucional de Teletrabajo

Se establece la modalidad de teletrabajo como una forma de organización laboral que hace el mejor uso posible de las tecnologías de la información en el quehacer de las y los trabajadores de la Defensoría de los Habitantes, para lo cual deberán establecerse claramente los objetivos, las metas de trabajo, y su respectiva evaluación de cumplimiento.

El programa institucional persigue incrementar los niveles de productividad, eficacia y eficiencia en la gestión de la institución. Adicionalmente, se pretende promover una mayor armonización entre el desarrollo profesional de las y los trabajadores con las responsabilidades de su vida personal y familiar, porque una parte de su jornada laboral se desempeñará desde el domicilio.

El programa contempla medidas y acciones que buscan generar un efecto positivo en la movilización de las personas hacia su centro de trabajo, reducir el impacto de la huella ecológica, y disminuir el consumo de combustibles, por lo que se pretende contribuir con la protección del ambiente.

Artículo 3.- Ámbito de aplicación

El teletrabajo es aplicable a procesos, actividades y funciones que puedan desarrollarse de modo no presencial, siempre y cuando exista un balance entre tiempo laborado y resultados obtenidos. Las y los funcionarios de la DHR podrán realizar sus labores en la modalidad de teletrabajo hasta por un máximo de tres días por semana, debiendo mantener el vínculo con la institución y asistir a las actividades de carácter institucional en las que se les requiera, todo previa coordinación con su jefatura.

Artículo 4.- Definiciones

Se establecen las siguientes definiciones:

- a. Teletrabajo:** modalidad de prestación de servicios de carácter no presencial mediante la cual las y los funcionarios de la DHR desempeñan sus actividades profesionales o técnicas fuera de las instalaciones de la Institución, haciendo uso de las tecnologías de la información para la toma de decisiones en tiempo real desde su propio domicilio, siempre que las necesidades y naturaleza del servicio lo permitan. El uso de herramientas tecnológicas deberá facilitar la fluidez en la comunicación permanente entre la persona teletrabajadora y las y los miembros del equipo de trabajo al que pertenece, así como con su Jefatura Inmediata.
- b. Jefatura Inmediata:** Jefa o Jefe inmediato de la persona teletrabajadora, pueden ser los Directores o Directoras de Área o las y los Jefes de Departamento, así como los Jefes de Oficinas Regionales, la o el Defensor de los Habitantes, y la o el Defensor Adjunto.
- c. Persona teletrabajadora:** funcionario o funcionaria de la Defensoría que desempeña su labor en la modalidad del teletrabajo.
- d. Contrato Marco de Teletrabajo (CMT):** Documento suscrito entre la persona teletrabajadora y la Dirección Administrativa, con el aval de la Jefatura Inmediata correspondiente, y en el que se establece la incorporación del funcionario o funcionaria a la modalidad de teletrabajo institucional y se especifican las condiciones de la relación de servicio mediante el teletrabajo. Se firma anualmente y se incorpora al registro correspondiente en el Departamento de Recursos Humanos, así como al expediente del funcionario. En el CMT se debe indicar que tanto la persona teletrabajadora como el puesto que ocupa cumplen los perfiles definidos, así como que la persona se compromete a mantener las condiciones de espacio físico y equipo determinadas por la DHR para realizar sus funciones. El contenido del contrato lo definirá la Comisión Institucional de Teletrabajo y será avalado por la Dirección Jurídica de la DHR, el cual contendrá al menos los siguientes aspectos: horario de la persona teletrabajadora; lugar y días de ejecución del teletrabajo; y los medios de contacto de la persona teletrabajadora.

- e. Acuerdo Mensual de Metas de Teletrabajo (AMMET):** Documento mensual que se formaliza entre la persona teletrabajadora y la jefatura inmediata a través de una plantilla estandarizada y autorizada por la Comisión Institucional de Teletrabajo, en la que se incorpora el plan mensual de trabajo de la persona teletrabajadora y al menos debe contener los objetivos, metas y productos que se obtendrán durante el mes, la periodicidad y días de presencia del funcionario o funcionaria en la Institución, así como la forma en que se evaluarán las metas.
- f. Jornada laboral:** la jornada laboral ordinaria total de la persona teletrabajadora es de cuarenta horas semanales, al igual que la jornada de trabajo presencial, según el horario designado en cada caso. Dentro de esta jornada se deberán cumplir las obligaciones o tareas acordadas con la Jefatura Inmediata en cada AMMET. La disponibilidad del funcionario/a, en caso de requerirse su presencia en las instalaciones de la DHR, deberá garantizarse tomando en consideración el tiempo del desplazamiento entre el lugar definido para realizar el teletrabajo y el sitio al que se estaría requiriendo la presencia física de la persona teletrabajadora.
- g. Comisión Institucional de Teletrabajo:** es el equipo asesor que se encargará de analizar, coordinar y dar seguimiento al Programa de Teletrabajo en la institución. Deberá verificar el cumplimiento de los objetivos del programa de teletrabajo y dará seguimiento a sus resultados. Asimismo, asesorará a las y los Jerarcas sobre las mejoras que puedan realizarse en la implementación del teletrabajo.
- h. Trabajo por objetivos:** son las actividades específicas que se le asignan a un funcionario/a por un tiempo determinado y que deben ser susceptibles de medición. Cuando se trabaja por objetivos, se debe priorizar en su consecución sobre cualquier otra consideración presencial en una oficina o espacio físico determinado.

Artículo 5.- Condiciones del teletrabajo

El teletrabajo en la DHR se desarrolla bajo las siguientes condiciones particulares:

- a.** Se realiza en un lugar distinto a las instalaciones de la DHR, siempre que no se produzca afectación de la calidad, regularidad y continuidad en la prestación del servicio.
- b.** Se hace un uso adecuado de las herramientas tecnológicas disponibles, y se promueve una mejora de la calidad en la prestación de los servicios que brinda la DHR a los y las habitantes.
- c.** Se evalúa el cumplimiento de objetivos, metas y productos a partir de lo definido en cada AMMET, suscrito entre cada Jefatura Inmediata y la persona teletrabajadora.
- d.** La persona teletrabajadora estará disponible a cualquier requerimiento que amerite su presencia en el centro de trabajo, para lo cual se deberá tomar en cuenta el tiempo de desplazamiento, de conformidad con lo que establece este reglamento y el respectivo AMMET.

- e. Es una modalidad de trabajo voluntaria entre ambas partes.
- f. La persona teletrabajadora deberá presentarse en las instalaciones de la DHR a realizar las funciones que por su naturaleza no son susceptibles de teletrabajo (atención presencial a los y las habitantes usuarias de la DHR, entre otras). También deberá asistir a las actividades de coordinación del equipo de trabajo convocadas por la Jefatura Inmediata, así como cualquier actividad, reunión o sesión de trabajo de carácter general institucional en que se requiera su presencia o participación, las cuales no podrán verse afectadas por el teletrabajo.

La Jefatura Inmediata deberá procurar que estas convocatorias coincidan con los días laborales no teletrabajables, en beneficio del cumplimiento de los objetivos establecidos en el CMT y en el AMMET. Sin embargo, en caso de no poder conciliarse agendas, el funcionario o funcionaria quedará sujeto a lo que sobre el particular disponga su jefatura, lo que deberá ser tenido en consideración a efectos de la evaluación del AMMET.

- g. El puesto que ocupe la persona teletrabajadora debe estar incorporado al Programa Institucional de Teletrabajo, según lo defina la Comisión Institucional de Teletrabajo, y éste en todo caso será aprobado por el Defensor o Defensora de los Habitantes.
- h. La persona teletrabajadora tiene los mismos derechos y obligaciones que el resto del personal de la DHR y su permanencia en esta modalidad laboral no genera en favor del funcionario (a) un derecho adquirido para permanecer en esta modalidad, por lo que por razones de conveniencia institucional, así como por disposición de la Jefatura Inmediata, podrá revocarse esta modalidad en cualquier momento.
- i. A las personas teletrabajadoras no se les reconocerá el pago de tiempo extraordinario mientras trabajen en esa modalidad.
- j. En caso de darse por concluida la prestación de servicios bajo la modalidad de teletrabajo, la DHR garantizará las condiciones laborales necesarias para que la persona teletrabajadora pueda reincorporarse a ejercer sus funciones en la sede institucional correspondiente.

Artículo 6.- Espacio físico para el teletrabajo

El espacio físico del domicilio donde se realiza el teletrabajo debe ofrecer las condiciones adecuadas para favorecer un nivel óptimo de eficiencia. La persona teletrabajadora se compromete a reunir dichas condiciones para desempeñarse en la modalidad de teletrabajo.

Con la intención de velar por la seguridad y la salud ocupacional de las y los trabajadores, la Administración estará facultada para verificar el cumplimiento de las condiciones del espacio físico donde se desarrolla el teletrabajo, con anterioridad a la suscripción del contrato y durante su vigencia, previa coordinación con la persona teletrabajadora. La persona o personas designadas para realizar la verificación del espacio deberán identificarse claramente al realizar estas diligencias

y respetar en todo momento la dignidad y privacidad de la persona teletrabajadora y la de su familia.

Asimismo, la persona teletrabajadora estará facultada para solicitar que funcionarios (as) competentes de la institución verifiquen las condiciones físicas en cualquier momento, con el fin de velar por un equilibrio entre la salud ocupacional del trabajador o trabajadora y el cumplimiento de las metas de trabajo previamente acordadas.

CAPÍTULO II INGRESO, EVALUACIÓN Y TERMINACIÓN DEL TELETRABAJO

Artículo 7.- Procedimiento para incorporarse al Programa Institucional de Teletrabajo

La persona funcionaria interesada en incorporarse a la modalidad de teletrabajo deberá solicitarlo a su Jefatura Inmediata por medio del formulario digital dispuesto para esos efectos, quien valorará en un plazo no mayor a los tres días hábiles la pertinencia de su incorporación, teniendo en cuenta aspectos como nivel de responsabilidad mostrado por la persona funcionaria en el cumplimiento de sus funciones, compromiso con las metas de su unidad de trabajo, y la dinámica particular de la unidad de trabajo respecto a las funciones, demandas de servicio y eficiencia esperada de acuerdo a sus competencias. Asimismo, tomará en cuenta el perfil general que elabore el Departamento de Recursos Humanos, y que la clase de puesto que ocupa la persona solicitante esté aprobada por la Comisión Institucional de Teletrabajo.

En caso de que la Jefatura Inmediata otorgue su visto bueno, ésta trasladará la solicitud a la Comisión Institucional de Teletrabajo para valorar si las funciones definidas son susceptibles de teletrabajo y de ser pertinente, aprobar la incorporación al Programa. La Comisión tendrá un plazo máximo de ocho días hábiles para resolver y trasladarlo a la Dirección Administrativa, a efecto de suscribir el Contrato Marco de Teletrabajo, en un plazo no mayor a los tres días hábiles después de recibida la comunicación de la Comisión.

En caso de no aprobarse la incorporación al Programa, la Comisión Institucional deberá brindar la justificación correspondiente a la Jefatura Inmediata y al funcionario/a.

Una vez suscrito el CMT, la Dirección Administrativa le notificará a la Jefatura inmediata para que proceda a suscribir el AMMET con el funcionario/a respectivo en un plazo no mayor a los tres días hábiles.

Artículo 8.- Informes trimestrales de evaluación

La evaluación de la eficiencia en la modalidad de teletrabajo será realizada por la Jefatura inmediata, teniendo en cuenta el cumplimiento de cada persona teletrabajadora a las metas fijadas en el AMMET.

Adicionalmente, la jefatura inmediata deberá evaluar trimestralmente los resultados obtenidos por la unidad a su cargo y elaborar un informe que presentará ante la Comisión Institucional de Teletrabajo. El informe trimestral deberá contemplar, al menos, los siguientes aspectos:

- a. Metas de trabajo acordadas con cada servidor/a y detalle de su cumplimiento total o parcial.
- b. Detalle de resultados comparativos históricos de cada persona teletrabajadora.
- c. Detalle de resultados comparativos históricos globales de la Dirección o Unidad a su cargo.

Dentro de la evaluación del cumplimiento de metas se deberá incluir todos los informes, estudios, investigaciones o cualquier otro tipo de trabajo asignado a la persona teletrabajadora, que guarde una proporcionalidad entre la complejidad de la tarea y el tiempo asignado.

Artículo 9.- Duración de la relación de teletrabajo

La duración o permanencia de la persona trabajadora dentro del Programa Institucional de Teletrabajo se definirá en el CMT por un año inicialmente, y será renovable por períodos iguales después de que la jefatura inmediata verifique el cumplimiento satisfactorio de las metas acordadas en los AMMET. En todo caso, queda a salvo la facultad del servidor o servidora para dejar sin efecto el CMT, previa comunicación y justificación a su jefatura, a la Comisión Institucional de Teletrabajo y al Departamento de Recursos Humanos. En este supuesto, atendiendo a motivos de control interno, planificación del trabajo y conveniencia institucional, la persona trabajadora no podrá plantear una nueva solicitud de incorporación al programa de teletrabajo, hasta tanto no haya transcurrido un plazo no menor a seis meses desde dicha comunicación formal.

CAPÍTULO III PERSONAS TELETRABAJADORAS

Artículo 10.- Perfil de la persona teletrabajadora

Para que una persona se incorpore al Programa Institucional de Teletrabajo en la DHR debe cumplir con el perfil técnicamente definido por el Departamento de Recursos Humanos para el puesto que desempeña y contar con el aval de su Jefatura inmediata. Adicionalmente, la clase de puesto que ocupa la persona funcionaria deberá estar aprobada por la Comisión Institucional de Teletrabajo.

Los puestos administrativos y profesionales cuyas funciones son esencialmente de atención permanente y directa a las y los habitantes o a usuarios/as internos/as, no son objeto de la modalidad de teletrabajo, por lo que las funciones en todos estos puestos deberán desempeñarse en las instalaciones de la institución; lo anterior sin perjuicio de la valoración que para cada clase de puesto realice la Comisión Institucional de Teletrabajo.

Las personas que ejercen funciones de supervisión y coordinación en puestos de Dirección, Jefaturas de Sede Regional o Administrativas y de Asesoría en el Despacho, no podrán ser incorporados/as al Programa Institucional de Teletrabajo; sin embargo, cuando sea necesario, previa coordinación y autorización por parte del superior inmediato, podrán realizar sus labores desde el domicilio para atender una asignación especial de trabajo. En estos casos, deberá consignarse al menos con 24 horas de antelación, vía correo electrónico ante el superior y ante la

Jefatura del Departamento de Recursos Humanos, los productos que se presentarán como resultado del período de trabajo autorizado.

Artículo 11.- Derechos de la persona teletrabajadora

A la persona teletrabajadora se le garantiza lo siguiente:

- a. La conservación de todos los derechos y las obligaciones establecidos en el ordenamiento jurídico y que regula las relaciones de servicio en la DHR.
- b. Su derecho a todos los beneficios de seguridad social.
- c. El mantenimiento de las condiciones salariales del puesto que ocupa.
- d. La cobertura de la póliza de riesgos del trabajo que posee la DHR, en el tanto cumpla con las disposiciones establecidas y los procedimientos correspondientes.
- e. La participación en las capacitaciones que se impartan en la DHR previamente planificadas y en el tanto no afecte el cumplimiento de objetivos.

Artículo 12.- Obligaciones de la persona teletrabajadora

Toda persona funcionaria que se incorpore al Programa de Institucional de Teletrabajo deberá cumplir las siguientes obligaciones:

- a. Estar sujeto/a al horario de trabajo que le corresponde cumplir y permanecer disponible a eventuales requerimientos que se realicen por el correo electrónico, teléfono o cualquier otro medio, por parte de habitantes, compañeros/as del Área a la que pertenece, Jefatura Inmediata, y/o el Despacho.
- b. Presentarse a las instalaciones de la Institución o a cualquier otro sitio que sea convocado/a por su Jefatura Inmediata dentro del horario de la DHR. Para realizar esta convocatoria se deberá tomar en cuenta el tiempo necesario para el desplazamiento desde el lugar en donde se realiza el teletrabajo y que consta en el CMT. La persona teletrabajadora debe estar disponible y localizable durante el horario institucional.
- c. Informar a la Jefatura Inmediata, sobre cualquier cambio en el domicilio desde donde realiza el teletrabajo, por lo que también deberá gestionar ante la Dirección Administrativa, la adenda correspondiente al CMT.
- d. Asumir la responsabilidad por el uso, cuidado y custodia de los equipos y las herramientas informáticas facilitadas por la DHR para prestar el servicio en la modalidad de teletrabajo, así como de los expedientes, documentos de trabajo y en general, todo activo o material institucional.

- e. Coordinar con el Departamento de Informática la inducción, instalación y creación de usuario para conectarse al software de conexión remota que se utiliza en la DHR.
- f. Disponer de una conexión a internet con velocidad mínima de 2 megas, preferiblemente de 4 megas.
- g. En caso de presentarse alguna interrupción en la conectividad o algún problema en la funcionalidad del equipo informático, deberá reportarlo de inmediato al Jefe del Departamento de Informática o alguna otra persona funcionaria de esa Unidad, así como a su Jefatura inmediata, a efecto de solucionar la falla en el menor plazo posible. En caso de que el problema no pueda ser solventado, la persona teletrabajadora deberá trasladarse a la institución para continuar sus funciones en tanto el mismo se resuelva.
- h. Asumir los gastos en que incurra en la ejecución de las tareas en la modalidad del teletrabajo como energía eléctrica, acceso a internet –interconexión-, agua, transporte, alimentación y acondicionamiento del espacio físico, entre otros.
- i. Firmar el Contrato Marco de Teletrabajo (CMT) y el Acuerdo Mensual de Metas (AMMET) en donde se especifican las condiciones del teletrabajo.

Artículo 13.- Incumplimiento de la persona teletrabajadora a sus obligaciones

La persona teletrabajadora estará sujeta al sistema de controles ordinarios de gestión, evaluación y disciplinarios establecidos en la Institución.

Cuando la persona teletrabajadora no alcance las metas programadas en el AMMET, la Jefatura Inmediata deberá analizar las causas y formular, en conjunto con la persona servidora y en coordinación con la Comisión de Teletrabajo de la DHR, las recomendaciones que correspondan para el cumplimiento de las mismas.

Cuando el servidor/a desatienda injustificadamente las recomendaciones que le sean giradas para mejorar su productividad e incumpla reiteradamente cualquiera de las obligaciones establecidas en este reglamento, en el Estatuto Autónomo de Servicios de la Defensoría de los Habitantes de la República, en el CMT o en el AMMET, la jefatura inmediata elevará el asunto a la Comisión de Teletrabajo para el análisis correspondiente, previa audiencia a la persona teletrabajadora.

En caso de que la Comisión Institucional de Teletrabajo determine que la o el funcionario no resulta apto para ejercer teletrabajo, emitirá una recomendación de rescisión contractual, la cual remitirá a la Dirección Administrativa para lo correspondiente.

Adicionalmente, y cuando la gravedad de la falta que origina el incumplimiento lo amerite, se podrán establecer las medidas disciplinarias correspondientes de conformidad con la normativa aplicable a los funcionarios y las funcionarias, previo cumplimiento del debido proceso.

CAPÍTULO IV
FUNCIONES DE LAS UNIDADES INSTITUCIONALES RESPONSABLES
EN LA APLICACIÓN DEL TELETRABAJO

Artículo 14.- Funciones del Defensor o Defensora de los Habitantes

Corresponde al Defensor (a) de los Habitantes de la República aprobar el Programa Institucional de Teletrabajo así como emitir las disposiciones y reformas que considere necesarias.

Artículo 15.- Comisión Institucional de Teletrabajo

Se crea la Comisión Institucional de Teletrabajo de la Defensoría de los Habitantes que estará integrada de la siguiente manera:

- a. Una persona designada por el Despacho, quien coordinará el trabajo de la Comisión y tendrá voto doble en caso de empate en alguna de las decisiones de la Comisión.
- b. El o la Directora Jurídica.
- c. La Jefatura del Departamento de Recursos Humanos.
- d. La Jefatura del Departamento de Informática.
- e. El o la Directora de Planificación Institucional.
- f. Un Director o Directora designada por el Defensor o Defensora de los Habitantes.

Los representantes de las citadas unidades deberán nombrar un miembro suplente, el cual de manera excepcional sustituirá a la persona titular en caso de que ésta, por motivos debidamente justificados no pueda sesionar, a efectos de garantizar la continuidad de las labores del órgano colegiado.

En caso de que por algún motivo sea necesario realizar la sustitución permanente de algún miembro titular, la Comisión deberá comunicar al Defensor o Defensora de los Habitantes los motivos de la sustitución y la solicitud de designación de una nueva persona integrante de la comisión, con al menos una semana de anticipación a la próxima sesión ordinaria. Hasta tanto no se realice la designación definitiva del miembro titular, el suplente asumirá la representación.

Los nombramientos serán por un plazo indefinido si no existen razones que ameriten su sustitución.

La Comisión se reunirá al menos una vez al mes. Cuando sea necesario conocer solicitudes de incorporación de funcionarios o funcionarias a la modalidad de teletrabajo, podrá acordarlo mediante aplicaciones o sistemas informáticos con el uso de firma digital, evitando así la impresión de documentos y agilizando el trámite de aprobación.

Artículo 16.- Funciones de la Comisión Institucional de Teletrabajo de la Defensoría de los Habitantes

A la Comisión Institucional de Teletrabajo le corresponde:

- a. Definir las clases de puestos que pueden realizar teletrabajo.

- b.** Impulsar el Programa Institucional de Teletrabajo en la Defensoría de los Habitantes, para lo cual contará con el apoyo de las unidades institucionales vinculadas a éste.
- c.** Promover espacios de capacitación e información para los funcionarios y funcionarias teletrabajadoras, así como para las personas responsables de realizar la supervisión de esta modalidad de trabajo.
- d.** Elaborar y revisar periódicamente el formulario de solicitud de incorporación a la modalidad de Teletrabajo, el Contrato Marco de Teletrabajo (CMT) y el Acuerdo Mensual de Metas de Trabajo (AMMET). Esos tres documentos deberán estar disponibles en el kiosco del sistema informático de la DHR.
- e.** Analizar y aprobar, de ser procedente, las solicitudes para ingresar al Programa Institucional de Teletrabajo, y remitir oportunamente a la Dirección Administrativa la información sobre las y los funcionarios incorporados para la suscripción del CMT.
- f.** Llevar un registro actualizado y administrar con la debida cautela la información de las personas teletrabajadoras relativa a su domicilio exacto, números telefónicos, medios de contacto y en general todos aquellos datos que sean de acceso restringido.
- g.** Coordinar con todas las áreas para asegurar la ejecución satisfactoria del programa institucional de teletrabajo.
- h.** Recibir y analizar los informes trimestrales que elaborará cada Dirección que cuente con personal en la modalidad de teletrabajo. Estos documentos serán un insumo para que la Comisión presente anualmente un informe sobre la aplicación del teletrabajo con las respectivas recomendaciones al Defensor o Defensora de los Habitantes.
- i.** Proponer a la Defensora o Defensor de los Habitantes las modificaciones e innovaciones que sean necesarias al Programa Institucional de Teletrabajo y al Reglamento de Teletrabajo.
- j.** Velar por el cumplimiento de la reglamentación y las directrices correspondientes del Programa Institucional de Teletrabajo.
- k.** Conocer conforme a lo dispuesto en este reglamento, así como con los elementos probatorios que le sean puestos en conocimiento por las jefaturas correspondientes y las personas teletrabajadoras, las solicitudes de terminación de teletrabajo que hubieran incumplido con los AMMET, el contrato de teletrabajo, o las disposiciones del presente reglamento. De ser el caso, recomendará a la Dirección Administrativa la rescisión del contrato de teletrabajo.
- l.** Cualquier otra obligación que se desprenda como consecuencia natural y necesaria de la competencia que le ha sido delegada.

Artículo 17.- Funciones de la Dirección Administrativa

El Director/a Administrativo/a ejercerá sus funciones en la implementación y el funcionamiento del Programa Institucional de Teletrabajo, desde el ámbito de su propia competencia, incluyendo al menos las siguientes:

- a.** Otorgar la autorización final para la incorporación de las y los funcionarios en la modalidad de teletrabajo, mediante la firma del Contrato Marco de Teletrabajo (CMT). Una vez suscrito deberá remitirlo al Departamento de Recursos Humanos para el archivo en el expediente del o la funcionaria respectiva y comunicarlo a la jefatura inmediata correspondiente para que se proceda a la definición y suscripción del Acuerdo Mensual de Metas de Teletrabajo (AMMET).
- b.** Coordinar y girar las instrucciones necesarias a las instancias administrativas correspondientes en cuanto a los aspectos logísticos y operativos para la ejecución del teletrabajo en la DHR.
- c.** Emitir la resolución administrativa de rescisión del contrato de teletrabajo en los casos en que así lo recomiende la Comisión.

Artículo 18.- Funciones de las Jefaturas Inmediatas cuyo personal a cargo se incorpore a la modalidad de teletrabajo

Las Jefaturas Inmediatas que tengan personal a cargo en la modalidad de teletrabajo tendrán las siguientes funciones:

- a.** Valorar, en un plazo no mayor a tres días hábiles, las solicitudes de incorporación a la modalidad de teletrabajo que le presenten las personas interesadas, y definir si éstas son aptas para el teletrabajo tomando en cuenta criterios tales como nivel de responsabilidad mostrado por la persona funcionaria en el cumplimiento de sus funciones, compromiso con las metas de su unidad de trabajo, y la dinámica particular de la unidad de trabajo respecto a las funciones, demandas de servicio y eficiencia esperada de acuerdo a sus competencias. En caso de avalar las solicitudes, lo comunicará expresamente a la Comisión Institucional de Teletrabajo.
- b.** Suscribir el AMMET correspondiente con cada funcionario/a a su cargo, verificar el cumplimiento de metas, objetivos y productos, y consignar en la plantilla correspondiente cualquier cumplimiento parcial o incumplimiento, así como las razones que incidieron en ello.
- c.** Elaborar los informes trimestrales sobre los resultados de la ejecución del Programa de Teletrabajo en la Unidad o Dirección a su cargo. Este Informe deberá remitirse a la Comisión Institucional de Teletrabajo y a la Dirección de Planificación en los primeros cinco días hábiles de los meses de enero, abril, julio y octubre de cada año.

- d. Elaborar y mantener actualizados los registros con la información relativa al teletrabajo en el Área a su cargo.
- e. Coordinar las medidas necesarias con el equipo de funcionarios/as a su cargo, para garantizar la adecuada atención de los asuntos asignados a las personas teletrabajadoras cuando éstas no se encuentren en la institución.
- f. Requerir la presencia de la persona teletrabajadora en las instalaciones de la Defensoría cuando sea necesario para atender algún asunto urgente. Cuando la persona teletrabajadora sea convocada por la Jefatura Inmediata y se interrumpa la actividad teletrabajable, el tiempo dedicado en la atención del asunto no programado, deberá considerarse en la evaluación del cumplimiento de las metas suscritas en el AMMET.
- g. Aportar información sobre los beneficios alcanzados con esta modalidad de trabajo, y de ser el caso, emitir recomendaciones de mejora en la productividad de su equipo a partir de la ejecución del teletrabajo, que le requiera él o la jerarca, la Dirección de Planificación, o la Comisión Institucional de Teletrabajo.
- h. Aclarar dudas y buscar soluciones a los conflictos o contratiempos que se puedan presentar en el desarrollo de las actividades de teletrabajo.
- i. Cualquier otra obligación que se desprenda como consecuencia natural y necesaria de las competencias que les han sido delegadas.

Artículo 19.- Prestación continua del servicio

La jefatura inmediata tendrá la responsabilidad de adoptar las medidas administrativas y de coordinación necesarias para asegurar que en la unidad a su cargo, siempre se mantendrá un porcentaje razonablemente necesario de colaboradores y colaboradoras realizando sus funciones de manera presencial de modo que se garantice una atención continua y oportuna a las y los habitantes. A tal efecto, podrá disponer de ser necesario, mecanismos de alternancia entre los miembros del equipo para ejercer sus funciones bajo la modalidad de teletrabajo, sin perjuicio de otras medidas que considere necesarias.

Artículo 20.- Funciones del Departamento de Recursos Humanos

Corresponde al Departamento de Recursos Humanos:

- a. Establecer con criterio técnico el perfil general que deben reunir las personas teletrabajadoras, que contenga al menos una descripción de las características, habilidades y destrezas deseables que debe reunir la persona funcionaria para que el desempeño en la modalidad de teletrabajo sea óptimo.
- b. Crear y mantener actualizado un registro digital sobre las personas teletrabajadoras en la DHR.

- c. Recibir y archivar en los expedientes de cada persona teletrabajadora los AMMET que las jefaturas y las Direcciones remitan, así como el CMT suscrito con el Director Administrativo.
- d. Llevar un registro unificado de los CMT que sean rescindidos por incumplimiento de las metas de las personas teletrabajadoras así como la inclusión de la información en el expediente de cada funcionario o funcionaria.
- e. Cualquier otra función que resulte necesaria para la satisfactoria ejecución del teletrabajo.

CAPÍTULO V RECURSOS INFORMÁTICOS

Artículo 21.- Funciones del Departamento de Informática

El Departamento de Informática definirá, coordinará –conjuntamente con la o el Director Administrativo- y facilitará según sea el caso, los requerimientos necesarios de hardware y software con que deberá contar cada persona teletrabajadora para realizar sus funciones.

Artículo 22.- Recursos informáticos y telefónicos

La DHR autorizará que la persona teletrabajadora utilice la computadora portátil que tiene asignada para el ejercicio de sus funciones dentro y fuera de la institución. En el CMT suscrito con la Dirección Administrativa se debe consignar el número de activo de los equipos institucionales que utilizará la persona teletrabajadora, así como otras especificaciones técnicas que sean necesarias.

Asimismo, el Departamento de Informática en coordinación con la Dirección Administrativa, dispondrá las medidas necesarias para asegurar una comunicación telefónica constante entre las y los habitantes y las personas teletrabajadoras. A tal efecto, adoptarán las acciones técnicas idóneas para redireccionar las llamadas telefónicas hechas a los números de teléfono oficiales de las personas funcionarias, a los números de teléfono celular o domiciliar.

Artículo 23.- Responsabilidad de la persona teletrabajadora ante la falla de los recursos informáticos

Ante una falla en el equipo informático, la persona teletrabajadora deberá notificar de inmediato al Departamento de Informática así como a su Jefatura Inmediata, para que se adopten las acciones necesarias para solucionar el problema en el menor plazo posible.

Artículo 24.- Soporte técnico institucional

El Departamento de Informática de la DHR dará soporte técnico únicamente al equipo propiedad de la Institución en las instalaciones de la DHR, por lo que de requerirse alguna revisión o reparación del equipo informático asignado, la persona teletrabajadora deberá trasladarlo de inmediato al Departamento de Informática.

Artículo 25.- Responsabilidad en caso de daño o pérdida

Las personas teletrabajadoras asumirán la responsabilidad patrimonial en caso de daño o pérdida de los equipos informáticos de trabajo que pertenecen a la DHR, siempre y cuando lo anterior se haya originado por dolo o culpa grave debidamente comprobada dentro de un procedimiento administrativo que cumpla con todas las garantías del debido proceso.

CAPÍTULO VI DISPOSICIONES FINALES

Artículo 26.-Plazo para elaborar los perfiles de las personas teletrabajadoras

En el mes siguiente a la entrada en vigencia del presente Reglamento, el Departamento de Recursos Humanos definirá los perfiles generales que deben reunir las personas teletrabajadoras, de conformidad con las actividades o las funciones a desarrollar.

Artículo 27.- Plazo para que la Comisión Institucional de Teletrabajo elabore los productos que le corresponden

Durante el mes siguiente a la entrada en vigencia del presente Reglamento, la Comisión Institucional de Teletrabajo de la DHR elaborará los siguientes productos: definición de los perfiles de puestos que pueden realizar teletrabajo, formulario de solicitud de incorporación a la modalidad de Teletrabajo, Contrato Marco de Teletrabajo (CMT) y Acuerdo Mensual de Metas de Teletrabajo (AMMET).

Artículo 28.- Plazo para plantear una propuesta de modificación al formulario de evaluación del desempeño

A partir de la entrada en vigencia de este Reglamento, el Departamento de Recursos Humanos contará con un plazo de tres meses para plantear ante el Despacho una propuesta para incorporar dentro del formulario de evaluación del desempeño que se aplica anualmente al personal de la institución, un nuevo apartado que contemple parámetros de valoración respecto específicamente al teletrabajo realizado por las y los funcionarios.

Artículo 29.- Derogatoria y disposiciones transitorias

A partir de la publicación del presente reglamento se deroga la Directriz de Despacho N° 001-2011 del 25 de abril del 2011 y la Instrucción de Despacho N° 001-2014 del 16 de enero del 2014, que regulaban la modalidad de trabajo denominada encerronas.

Hasta tanto el Departamento de Recursos Humanos defina los perfiles generales de las personas teletrabajadoras, y la Comisión Institucional de Teletrabajo elabore los productos que le corresponden, continuará rigiendo la Instrucción N° 001-2017 emitida bajo el Acuerdo N° 2044 de fecha 20 de enero de 2017. Cumplidas estas condiciones la citada Instrucción quedará derogada definitivamente.

Artículo 30.- Vigencia

El presente reglamento rige a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta, sin perjuicio del cumplimiento previo de las disposiciones finales.

COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE. Dado en la Ciudad de San José, a las diez horas del día veintitrés de agosto de dos mil dieciocho. Juan Manuel Cordero González. Defensor de los Habitantes de la República en funciones.