

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

### **ACUERDO 2457 LA DEFENSORA DE LOS HABITANTES DE LA REPÚBLICA**

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 la Defensoría de los Habitantes, mediante Acuerdo No. 2173 del 23 de agosto de 2019, promulgó el Reglamento de Teletrabajo, como instrumento que reguló la relación de servicio de teletrabajo de las y los funcionarios de la Defensoría 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.

**II.** Que mediante Ley No. 9738 del 18 de setiembre del 2019 que emitió la normativa más reciente en materia de teletrabajo, la cual tiene como objetivo promover, regular e implementar el teletrabajo como un instrumento para la generación de empleo y modernización de las organizaciones públicas y privadas, a través de la utilización de tecnología y de la información y comunicación; así mismo 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.

**III.** Que mediante Decreto No. 43083-MP-MTSS-MIDEPLAN-MICITT, del 20 de diciembre del 2019, se promulgó el Reglamento para regular el Teletrabajo, cuyo objetivo es establecer las condiciones mínimas que deben regir las relaciones laborales que se desarrollen mediante la modalidad de teletrabajo, así como los mecanismos de su promoción e implementación de conformidad con lo que establece la ley N° 9738 del 18 de setiembre de 2019.

**IV.** A partir de la vigencia del Acuerdo No. 2173, la Defensoría de los Habitantes ha desarrollado una experiencia importante en la implementación del teletrabajo, que le ha permitido identificarlo como una modalidad efectiva para el cumplimiento de los objetivos institucionales de trabajo, ha representado un uso eficiente del presupuesto institucional, mejorado la calidad de vida del funcionariado.

**V.** La implementación del teletrabajo, favorece el cumplimiento de los estándares ambientales a partir de la reducción del consumo de agua, papel, electricidad, combustibles y desechos generados.

**VI.** 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 brinda a las y los habitantes.

**VII.** Que la Defensoría de los Habitantes de la República, está adscrita al Poder Legislativo y desempeña sus actividades con independencia funcional, administrativa y de criterio. Igualmente, en el ejercicio de sus funciones, realiza una valoración comparada de la normativa interna, con el interés de cotejar la práctica administrativa con relación con la juridicidad vigente, en referencia al teletrabajo.

**VIII. 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**

#### **DISPOSICIONES GENERALES**

##### **ARTÍCULO 1.- Objetivo del reglamento**

La presente normativa tiene como finalidad promover y regular la relación de servicio bajo la modalidad de teletrabajo de las personas funcionarias de la Defensoría de los Habitantes de la República (DHR).

Asimismo, prevé impulsar la modernización institucional e incremento de la productividad bajo simplificación y digitalización de trámites, haciendo uso de las tecnologías de la información y comunicación a partir de los planes de trabajo institucionales y las actividades que se realicen bajo el trabajo por objetivos, reducción de costos.

Favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, promover la inserción laboral, contribuir con la protección del medio ambiente, reducción de combustibles y apoyar políticas públicas en materia de empleo y salud.

##### **ARTÍCULO 2.- Ámbito de aplicación**

Este reglamento será aplicable y de acatamiento obligatorio para todas las personas en condición de servidor, servidora o puestos de confianza de la Defensoría de los Habitantes, cuyas funciones en todo o en parte, puedan desarrollarse de modo no presencial, manteniendo el vínculo y presencialidad en las actividades que se requiera, previa coordinación y aprobación de la jefatura inmediata y según lineamientos establecidos por el Defensor o Defensora de los Habitantes.

En ningún caso, se aplicará la modalidad de teletrabajo a un cien por ciento del tiempo laboral, por lo que este se limita a un máximo de tres días a la semana.

Se dará a conocer la modalidad y se mantendrá informado al funcionariado mediante la divulgación del Programa de Teletrabajo de la Defensoría de los Habitantes.

### **ARTÍCULO 3.- Condición del contrato**

La incorporación a la modalidad de teletrabajo es voluntaria por parte del servidor/a y de la Institución, en ese sentido, el trabajador/a podrá solicitar su rescisión, igualmente, la parte patronal tendrá la potestad para otorgar y revocar la modalidad de teletrabajo, cuando así lo considere conveniente y con fundamento en las políticas y lineamientos emitidos al efecto por la persona jerarca.

### **ARTÍCULO 4.- Definiciones**

Se establecen las siguientes definiciones:

- a. Comisión Institucional de Teletrabajo:** es el equipo asesor que se encargará de analizar, coordinar y dar seguimiento al Programa de Teletrabajo en la institución. Asimismo, asesorará a la persona jerarca y funcionariado sobre las mejoras que puedan realizarse en la implementación del teletrabajo. Además, la Comisión Institucional de Teletrabajo será el órgano interlocutor oficial con el equipo de coordinación técnica designado por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.
- b. Competencias:** características fundamentales de la persona que indican formas de comportamiento que generalizan diferentes situaciones y perduran en el tiempo. Pueden ser conductuales, de conocimiento o habilidad.
- c. Contrato Marco de Teletrabajo (CMT):** documento suscrito de forma digital, salvo excepción justificada y autorizada, entre la persona teletrabajadora, su superior inmediato y el/la director/a Administrativo, en el que se establece la incorporación de la persona trabajadora en la modalidad de teletrabajo institucional, las condiciones en que se ejecutarán las labores, las obligaciones, los derechos y las responsabilidades que deben asumir las partes. El Departamento de Recursos Humanos, elaborará un registro de los contratos firmados, e incorporará una copia del contrato al expediente de la persona teletrabajadora.
- d. Declaración de condiciones mínimas para el entorno físico del espacio de teletrabajo:** manifestación expresa que realiza la persona servidora por la cual da fe de cumplir y mantener las condiciones físicas adecuadas y requeridas del espacio en el cual se desarrollará el teletrabajo. La misma será incluida dentro del contrato de trabajo.
- e. Empleador:** el empleador de la persona teletrabajadora a quien alude este reglamento es la Defensoría de los Habitantes de la República.
- f. Formulario de incorporación a la modalidad de teletrabajo:** instrumento digital, ubicado en el sistema informático, que debe ser utilizado por la persona trabajadora, como único medio, para iniciar su solicitud de acogerse a la modalidad de teletrabajo.
- g. Jefatura Inmediata de la persona teletrabajadora:** corresponde a las y los directores de área, las y los jefes de departamento, así como las y los jefes de las oficinas regionales, la o el Defensor de los Habitantes, y la o el Defensor Adjunto.

- h. Jornada laboral:** la jornada laboral ordinaria total de la persona teletrabajadora corresponde a la cantidad de horas que de manera ordinaria debe prestar la persona funcionaria en el ejercicio de sus funciones, en la modalidad de teletrabajo corresponde a cuarenta horas semanales, al igual que la jornada de trabajo presencial, según el horario designado previamente en cada caso.
- i. Horario laboral:** período dentro del cual se distribuye la jornada laboral de las personas teletrabajadoras. El horario ordinario de las personas teletrabajadoras será de las ocho a las dieciséis horas. Excepcionalmente se podrá optar por un horario flexible, previamente aprobado por la Administración. Para su implementación, se deberá contar con el visto bueno de su jefatura inmediata y comunicación al Departamento de Recursos Humanos, con copia al Despacho del/ la Defensor/a de los Habitantes y no afectar el desarrollo de las actividades y los procesos de trabajo.
- j. Matriz de Planificación Mensual (MPM):** documento en el cual se acuerda entre la persona teletrabajadora y la jefatura inmediata, a través de una plantilla estandarizada y autorizada por la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional, el plan mensual de trabajo y al menos debe contener los objetivos, metas, productos e información en el avance y cumplimiento de metas, de conformidad con el Plan Anual Operativo (PAO).
- k. Persona funcionaria:** corresponde a la persona trabajadora de la Defensoría de los Habitantes que cuenta con un nombramiento interino o en propiedad.
- l. Partes contratantes:** corresponde a la persona teletrabajadora, jefatura inmediata o superior y Dirección Administrativa.
- m. Persona Jerarca:** Corresponde al/ la Defensor/a de los Habitantes.
- n. Persona teletrabajadora:** persona trabajadora de la Defensoría de los Habitantes autorizada por la institución para aplicar el teletrabajo en relación de dependencia o subordinación.
- o. Teletrabajo:** modalidad de prestación de servicios ordinarios no presencial, que se desarrollan fuera de las instalaciones de la Defensoría de los Habitantes, mediante la cual, la persona teletrabajadora, desempeñan funciones cuya naturaleza lo permita en tiempo real, haciendo uso de las tecnologías de la información, sin afectar el normal desempeño de otros puestos, procesos y servicios que se brindan.
- p. Trabajo por objetivos:** son las actividades específicas puntuales que se le asignan a la persona trabajadora, que cuentan con un inicio y un final explícitos, en un tiempo determinado y que deben ser cuantificables y susceptibles de medición a partir de la programación y evaluación contemplada en la MPM.

## **ARTÍCULO 5.- Funciones y actividades en las cuales se implementará la modalidad de teletrabajo**

La modalidad de teletrabajo se aplica a aquellas actividades y funciones que se pueden desarrollar, parcial o totalmente, de modo no presencial, de acuerdo con una razonable relación tiempo/resultado y sin afectar las necesidades de coordinación interna o de atención a los

usuarios y en atención de los principios de continuidad, eficacia, oportunidad y eficiencia que informan la organización y la función administrativa.

Lo anterior, siempre y cuando la persona solicitante cumpla con las competencias que se requieran para trabajar en esta modalidad laboral.

Igualmente, las personas funcionarias que ostenten la categoría laboral de Director/a o Jefatura de Departamento u Oficina Regional, no podrán acogerse a la modalidad de teletrabajo, en virtud de la aplicación del criterio que, ante mayor grado de jerarquía, mayor responsabilidad. Salvo disposición en contrario, emanada por el Defensor o Defensora de los Habitantes.

## **ARTÍCULO 6.- Condiciones del teletrabajo**

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

- a.** Se ejecuta fuera de las instalaciones de la Defensoría de los Habitantes, sin afectar las necesidades de coordinación, de formación de grupos o de atención de personas usuarias; el teletrabajo será domiciliario, de acuerdo a la definición del artículo 3 inciso d) de la Ley para Regular el Teletrabajo, N° 9738, que indica que se ejecutan las actividades laborales desde el domicilio del servidor, salvo situaciones excepcionales, previa justificación y autorización, siempre y cuando garantice la calidad, regularidad y continuidad en la prestación del servicio.
- b.** Se debe garantizar la presencia de la persona teletrabajadora en las instalaciones de la Defensoría de los Habitantes o en el lugar donde sea físicamente requerida, para lo cual se debe tomar en cuenta el tiempo de desplazamiento dentro de su jornada ordinaria. El tiempo promedio de desplazamiento es aquel existente en forma habitual, entre el lugar donde se realiza el teletrabajo y las instalaciones de la Defensoría (Sede Central u Oficinas Regionales), de conformidad con el medio ordinario de movilidad del teletrabajador o teletrabajadora.
- c.** Se hace un uso adecuado de los recursos tecnológicos disponibles para la prestación del servicio y la comunicación, y se promueve una mejora continua en la prestación de los servicios que brinda la DHR a los y las habitantes.
- d.** Está sujeto al cumplimiento de metas, objetivos y entrega de ciertos productos previamente indicados y designados por la jefatura inmediata y de acuerdo con las necesidades del servicio, y es susceptible de evaluación a partir del MPM, acordado entre la jefatura inmediata y la persona teletrabajadora, por lo que las actividades y tareas correspondientes son planificadas, se les puede dar seguimiento y sus resultados son evaluados y auditados periódicamente.
- e.** Las actividades y las tareas autorizadas son organizadas por la persona teletrabajadora, conforme a las obligaciones y responsabilidades designadas y no requieren supervisión presencial en su ejecución, ya que pueden ser teledirigidas. Comprenden, entre otras, actividades como investigaciones, redacción y revisión de informes, diseños de política y estrategia, elaboración de planes, programas, actividades administrativas propias del puesto, y proyectos y demás funciones propias del puesto que son teletrabajables, de conformidad con lo establecido en el presente reglamento.

- f. En la implementación de la modalidad de teletrabajo se evaluará el impacto en las condiciones de desarrollo de la persona teletrabajadora y su entorno. La Unidad Médica y Salud Ocupacional será la responsable de la identificación e implementación de disposiciones atinentes dentro del marco de su competencia por aplicarse, apropiadas para su ejecución.
- g. Es una modalidad de trabajo voluntaria entre las partes contratantes, de acuerdo con lo establecido en el presente reglamento.
- h. La persona teletrabajadora deberá presentarse en las instalaciones de la Defensoría de los Habitantes a realizar las funciones que, por su naturaleza o grado de realización, no son susceptibles de teletrabajo, asimismo deberá asistir a las actividades, reuniones o sesiones de carácter general institucional o de las unidades de trabajo, en las que se requiera su presencia, así como para la atención presencial a los y las habitantes usuarios de la institución y con quienes se acordó previamente una cita.
- i. Por lo que la persona teletrabajadora debe estar disponible en lo referente al tiempo y el desplazamiento, de conformidad con lo que se establece en este reglamento.
- j. La persona que solicite incorporarse, a la modalidad de teletrabajo, debe poder desempeñar las funciones teletrabajables, así definidas por la jefatura de Recursos Humanos de acuerdo con el Manual Descriptivo de Puestos vigente, por lo que la persona teletrabajadora deberá reunir las habilidades y competencias definidas por dicha jefatura y detectadas en las personas funcionaria por parte de la jefatura inmediata en la función de la cotidianeidad laboral.
- k. Se excluyen de esta modalidad de prestación de servicios, las funciones o actividades que por su naturaleza o por condición institucional deban realizarse presencialmente, o puestos así requeridos por la persona jerarca.
- l. La persona teletrabajadora tiene los mismos derechos y obligaciones que el resto del personal de la Defensoría de los Habitantes y su permanencia en esta modalidad laboral no genera en favor de la persona trabajadora un derecho adquirido para permanecer en el mismo.
- m. A las personas teletrabajadoras no se les reconocerá el pago de tiempo extraordinario mientras trabajen bajo la modalidad de teletrabajo, salvo en casos excepcionales, muy calificados, debidamente justificados y autorizados previamente, y por razones imprevistas, siempre que se cumpla con los parámetros establecidos en el ordenamiento jurídico vigente para el pago de estos.

## **CAPÍTULO II**

### **INGRESO Y CONTRATO DE TELETRABAJO**

**ARTÍCULO 7.- Procedimiento para incorporarse a la modalidad de teletrabajo:** La persona funcionaria interesada en suscribir la modalidad de teletrabajo deberá solicitarlo a su jefatura inmediata por medio del formulario digital dispuesto para esos efectos y ubicado dentro del sistema informático institucional.

Corresponde a la jefatura inmediata valorar la idoneidad de la persona aspirante a ser teletrabajadora, según el perfil del teletrabajador, además de variables como desempeño, rendimiento en el cargo realizado en la Institución, evaluaciones del desempeño, comportamiento laboral y otras que se considere necesarias y brinde información valiosa que fundamente la decisión de inclusión o no dentro de la modalidad de teletrabajo, como lo son el compromiso con las metas y la dinámica particular de la unidad de trabajo respecto a las funciones, demandas de servicio y eficiencia esperada de acuerdo a sus competencias, deberá tomar en cuenta las funciones definidas por el Departamento de Recursos Humanos para esta modalidad, dejando constancia de esa justificación en apartado destinado para tales efectos, dentro de la solicitud digital remitida por la persona funcionaria solicitante del teletrabajo, en caso de ser favorable.

La persona solicitante de la modalidad de teletrabajo y la jefatura inmediata, elaborarán el contrato de Teletrabajo, el cual deberán firmar de forma digital, para ser trasladado al director Administrativo, para su firma en representación institucional. A partir de la fecha de la última firma, entrará en vigencia el contrato.

En el supuesto de que la solicitud de incorporación sea rechazada por parte de la jefatura inmediata o la Dirección Administrativa deberá emitirse resolución fundada, misma que podrá ser impugnada por la persona solicitante dentro del tercer día posterior a su notificación formal, por lo que le serán aplicables los recursos previstos en el ordenamiento jurídico.

En caso de existir duda fundamentada por parte de la jefatura inmediata sobre funciones o actividades teletrabajables podrá realizar consulta previa ante la jefatura de Recursos Humanos en plazo no mayor a tres días hábiles de haber recibido la solicitud de teletrabajo, igual plazo tendrá la jefatura del Departamento de Recursos Humanos para brindar respuesta, esta gestión previa deberá comunicarse a la persona funcionaria solicitante, superada esta fase se continuará con el procedimiento antes descrito.

Es responsabilidad del/la directora/a Administrativo, en conjunto con el superior inmediato, rescindir el contrato de teletrabajo ante su incumplimiento y la afectación directa a la institución. Igualmente, podría ser suspendido ante decisión dictada por el/la Defensor/a de los Habitantes, por razones de oportunidad o conveniencia institucional.

En ningún caso, se considerarán personas teletrabajadoras aquellas funcionarias, que se encuentren en una condición de incapacidad determinada por una instancia médica autorizada.

### **ARTÍCULO 8.- El Contrato Marco de Teletrabajo (CMT)**

El contrato de teletrabajo debe ser suscrito entre la persona funcionaria, la jefatura inmediata de esta, dando su aval y el/la directora/a Administrativo quien autorizará, en definitiva. Este contrato deberá contener como mínimo los siguientes aspectos:

- a. Las condiciones de servicio.
- b. Las labores que se deberán ejecutar bajo esta modalidad.
- c. Los medios tecnológicos y de ambiente requeridos.
- d. Los mecanismos de comunicación con la persona teletrabajadora.
- e. La forma de ejecutar el teletrabajo en condiciones de tiempo y cumplimiento de las disposiciones técnicas y legales relativas al espacio físico en el que se desarrollará el teletrabajo.
- f. Los días y horarios en que la persona teletrabajadora ejecutará la modalidad.

- g.** Las responsabilidades en cuanto a la custodia de los elementos de trabajo.
- h.** El procedimiento de la asignación del trabajo por parte del empleador y la entrega del trabajo por parte de la persona teletrabajadora.
- i.** Las medidas de seguridad informática que debe conocer y cumplir la persona teletrabajadora.

#### **ARTÍCULO 9.- Deber de firmar el contrato por parte de la persona teletrabajadora**

La persona teletrabajadora deberá firmar el contrato de teletrabajo que especificará las condiciones de esta modalidad laboral.

Además, en este contrato se debe indicar que la persona teletrabajadora y el puesto cumplen los perfiles definidos, así como que la persona conoce, acepta y se compromete a mantener las condiciones de espacio físico, equipo y otras herramientas determinadas por la institución para la realización adecuada de las funciones a su cargo.

#### **ARTÍCULO 10.- Vigencia del contrato de teletrabajo**

La vigencia del contrato firmado es de hasta por un año prorrogable por periodos iguales, siempre y cuando se cuente con el aval de jefatura inmediata y director/a Administrativo/a y se demuestre la necesidad de la institución. Además, para prorrogar el contrato deberá tomarse en cuenta los resultados de las evaluaciones y valoraciones e informes de productividad de la persona teletrabajadora.

No obstante, al ser el contrato de teletrabajo de carácter voluntario, cualquiera de las partes podrá rescindir de éste, mediando justificación motivada y comunicada por escrito a la otra parte, con al menos 10 días hábiles de antelación.

En caso de que la rescisión del contrato no se genere por parte de la persona teletrabajadora, se le deberá indicar en la notificación que se le realice, los motivos de control interno, planificación del trabajo o conveniencia institucional que lo fundamentan, políticas y disposiciones de la persona jerarca que lo motivan.

En todo caso de que se determine la finalización del contrato, deberá estar debidamente notificado a la persona teletrabajadora, la jefatura inmediata, dirección Administrativa y jefatura de Recursos Humanos.

Cuando a la persona teletrabajadora le sea revocado el contrato de trabajo suscrito, por cualquiera de las causales relacionada con su incumplimiento, podrá, pasados seis meses, solicitar nuevamente su incorporación a esta modalidad, con el fin de que dicho período pueda ser utilizado por la jefatura inmediata para efectuar la valoración previa de competencias y habilidades exigidas.

### **CAPÍTULO III PERSONAS TELETRABAJADORAS**

#### **ARTÍCULO 11.- Serán funciones teletrabajables:**

Las definidas por el Departamento de Recursos Humanos de la institución, entre las que se encontrarían:

- a. Asesorar en materia de su competencia al/a la jerarca, al personal de la Defensoría, a las y los habitantes, ya sea de forma verbal o escrita.
- b. Atender y resolver consultas/quejas que le presenten sus superiores, compañeros y público en general, sobre aspectos relacionados con la actividad de la unidad administrativa en la que se desempeña, sean de manera verbal o escrita.
- c. Elaborar diferentes documentos derivados de la gestión de la dependencia en que labora, tales como: informes, reportes, oficios, estudios, propuestas de manuales, instructivos y similares, los cuales deben ser fundamentados y documentados.
- d. Preparar y brindar capacitaciones, en los temas de su especialidad, al personal de la Institución, funcionarios de otras dependencias y público en general.
- e. Participar en reuniones, seminarios y otras actividades similares de capacitación.
- f. Documentar los asuntos que estén bajo su responsabilidad o que deba atender su área de trabajo.
- g. Atender llamadas telefónicas y realizar aquellas necesarias para el desempeño de sus funciones o las solicitadas por su jefe inmediato. Además, deberá tomar mensajes y transferir llamadas a las personas correspondientes.
- h. Coordinar con funcionarios internos y externos de las diferentes dependencias públicas y privadas, aspectos relacionados con las funciones asignadas bajo su responsabilidad.
- i. Participar en las reuniones de las comisiones y consejos en los que se le designe.
- j. Transcribir y procesar información variada, según corresponda.

## **ARTÍCULO 12.- Derechos y obligaciones de la persona teletrabajadora**

La persona teletrabajadora conservará las condiciones laborales que mantiene al momento de incorporarse a la modalidad de teletrabajo dentro de los que destacan:

- a. Mantiene los derechos y las obligaciones establecidos en el ordenamiento jurídico vigente que regula las relaciones de servicio en la institución.
- b. Tiene derecho a todos los beneficios de seguridad social y de capacitación que la institución proporcione a sus funcionarios y funcionarias regulares.
- c. Mantiene todas las condiciones salariales establecidas para el tipo de puesto que ocupa.
- d. Está protegida por la póliza de riesgos del trabajo que tiene la institución, siempre que cumpla con las disposiciones establecidas y los procedimientos vigentes para ese fin (la póliza cubre cualquier situación acaecida durante el tiempo de la jornada laboral, en el sitio en que se ha designado para laborar por teletrabajo, o en desplazamientos hasta el centro institucional).

- e. La persona teletrabajadora deberá conectarse al sistema informático institucional SOL, correo electrónico institucional *Gmail* el cual facilita las herramientas de trabajo colaborativo *Gmail Workspace* o cualesquier otro que la Administración disponga, durante la jornada de trabajo, con la finalidad de recibir las comunicaciones institucionales, participar en los grupos de trabajo y utilizar todas las herramientas de trabajo colaborativo que se ofrece.
- f. Permanecer durante la jornada laboral en el lugar designado para el teletrabajo.
- g. Excepcionalmente, cuando los requerimientos del cargo y el ejercicio de sus funciones lo ameriten y con la debida justificación y aprobación de sus superiores, podrá prestar sus servicios en un lugar distinto al convenido. El incumplimiento de la jornada u horario de trabajo, será considerado como abandono de trabajo, conforme al inciso a) del artículo 72 de la Ley N.º 2, Código de Trabajo, de 27 de agosto de 1943.
- h. Estará sujeto al horario institucional, dentro del cual deberá estar disponible a posibles requerimientos presenciales de la jefatura inmediata o jerarca dentro de la jornada ordinaria, con la debida anticipación para cualquier actividad de coordinación, capacitación o realización de tareas urgentes o prioritarias o similar que sea necesaria; es obligación estar disponible y, en consecuencia, localizable durante todo el período de la jornada laboral. Esta disponibilidad se refiere únicamente al horario institucional y no da derecho a una remuneración adicional. El no estar disponible para la persona empleadora durante dicho horario y jornada serán considerados como abandono de trabajo, conforme al inciso a) del artículo 72 de la Ley N.º 2, Código de Trabajo, de 27 de agosto de 1943.
- i. En caso de que se traslade de domicilio o que se produzca una interrupción en la conectividad, la persona teletrabajadora debe prever todas las acciones necesarias para no interrumpir el contacto y comunicar a su jefatura inmediata, por los medios de comunicación oficiales. Cuando las fallas en el equipo y/o herramientas impidan el normal desarrollo de las funciones de la persona teletrabajadora y se afecte el adecuado cumplimiento de sus labores, se podrá suspender temporalmente el teletrabajo. En situaciones excepcionales y por requerimiento expreso de la jefatura inmediata o el/la jerarca, ésta podrá acudir al centro de trabajo a continuar con sus labores.
- j. Debe mantenerse actualizada en lo que respecta a las herramientas tecnológicas que demanda la ejecución de sus actividades, así como, la protección y seguridad electrónica de la información.
- k. Cuando así lo requiera la jefatura inmediata o el Despacho de la o el Defensor, deberá incorporarse a sus labores regulares dentro de la sede de la institución.
- l. Señalar un espacio para labores propias de coordinación y será obligatorio presentarse al centro institucional, cuando se requiera. Se buscará siempre hacer coincidir estos espacios con los días laborales no teletrabajables, en beneficio del teletrabajador, hasta donde sea posible.
- m. Independientemente del lugar donde se desarrollen las actividades aptas para el teletrabajo, la persona teletrabajadora debe cumplir y mantener todas las condiciones que establezca este reglamento y los procedimientos aplicables a esta modalidad.

- n.** Los gastos que amerite el desempeño de tareas con la modalidad de teletrabajo, tales como luz, agua, acondicionamiento del espacio físico, entre otros, serán cubiertos en su totalidad por la persona teletrabajadora.
- o.** El equipo utilizado para prestar el servicio y las herramientas informáticas serán aportados por la Institución de acuerdo a los criterios de disponibilidad y posibilidad. Si no existe equipo disponible (software y hardware), estos insumos podrán ser aportados por la persona teletrabajadora, quien deberá manifestar su anuencia y aceptación, desde el momento que se hace la solicitud de teletrabajo y en el contrato o adenda, eximiendo, además, de responsabilidad a la persona empleadora sobre el uso del equipo propiedad de la persona teletrabajadora. También correrán por cuenta del teletrabajador los medios de interconexión que sean necesarios. Igualmente, los equipos electrónicos deberán ser previamente inspeccionados por el Departamento de Tecnologías de la Información, con la finalidad de garantizar que cuenten con las herramientas informáticas para evitar riesgos y estar actualizados los antivirus, así como cualquier otro software y hardware, necesario para potencializar la integridad, continuidad y seguridad de la información.
- p.** Cuando el equipo sea aportado por la persona teletrabajadora, esta deberá permitir a la persona empleadora el libre acceso a la información propiedad del patrono, ya sea durante el desarrollo de la relación laboral, o bien, al momento de finalizar el vínculo contractual. Dicho acceso a la información debe darse en todo momento, en presencia de la persona teletrabajadora, respetando sus derechos de intimidad y dignidad.
- q.** La persona teletrabajadora deberá guardar confidencialidad respecto a la información propiedad de la persona empleadora, o bien, a los datos que tenga acceso como consecuencia de la relación laboral.
- r.** Debe brindar información verídica y oportuna en todos los procesos de investigación, la evaluación del desempeño y la medición a que deba someterse.
- s.** El incumplimiento, por parte de la persona trabajadora, de cualquiera de las obligaciones establecidas en este reglamento, en el Reglamento Autónomo de Servicio de la Defensoría de los Habitantes o en su contrato de teletrabajo, la hará acreedora a las sanciones correspondientes, de conformidad con la normativa aplicable a los funcionarios y las funcionarias que prestan sus servicios de forma presencial.
- t.** La persona teletrabajadora es responsable directo de la confidencialidad y seguridad de la información que utilice y a la que pueda acceder en el desempeño de sus funciones, evitando por todos los medios un uso inapropiado de esta, según se establece en la normativa institucional.
- u.** Informar por correo electrónico institucional, a la jefatura inmediata y Dirección Administrativa sobre cualquier cambio temporal del lugar que realiza el teletrabajo, el cual deberá estar justificado y autorizado previo a ejecutarse por parte de estos.
- v.** Coordinar con el Departamento de Tecnologías de la Información la inducción, instalación y creación de usuario para conectarse al software de conexión remota que se utiliza en la Defensoría de los Habitantes. Así como, requerir la instalación del servicio de desvío de llamadas telefónicas el cual deberá estar habilitado dentro de la jornada de trabajo.

- w. Se exige que disponga de una conexión a internet. Esta conexión, con velocidad mínima de 20 Mbps de bajada y 3 Mbps de subida. En caso de tener alguna duda debe comunicarse con el Departamento de Tecnologías de la información, tal declaración deberá estipularse dentro del contrato de teletrabajo como cumplida.
- x. En caso de presentarse alguna interrupción en la conectividad o algún problema en la funcionalidad del equipo informático, deberá reportarlo de inmediato al Departamento de Tecnologías de la Información, 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 coordinar con su jefatura inmediata, en tanto el mismo se resuelva para la continuidad de sus funciones. Se entenderá que dicha comunicación podrá efectuarse mediante los medios de comunicación personales ante una falta de los medios institucionales.
- y. Firmar en forma digital el contrato de teletrabajo, en donde se especifican las condiciones del teletrabajo y, presentar puntualmente la MPM.
- z. Ejercer control sobre las labores que se encuentran bajo su responsabilidad y velar por el cumplimiento de las mismas, de acuerdo con los plazos, objetivos establecidos y la normativa aplicable, así como brindar custodia a los materiales, herramientas, equipo y demás suministros institucionales que emplee a la hora de ejecutar las tareas asignadas, de conformidad con la normativa vigente.

### **ARTÍCULO 13.- Deber de mantener condiciones**

Los funcionarios y las funcionarias incorporados al sistema de teletrabajo deben mantener las condiciones que justificaron su ingreso a este, así como cumplir todas las obligaciones y las responsabilidades correspondientes.

Las personas teletrabajadoras tienen el mismo acceso a la formación y a las oportunidades de desarrollo de la carrera administrativa y profesional que sus homólogos que laboran en las instalaciones de su institución.

En caso de que surja alguna dificultad para mantener dichas condiciones, debe plantearlo ante la jefatura inmediata, para que se resuelva lo que procede.

### **ARTÍCULO 14.- Jornada laboral y horario dentro del teletrabajo**

Dentro del horario institucional, la persona trabajadora debe cumplir las metas o el trabajo que jefatura inmediata le asigne y en el plazo establecido para tal efecto.

La persona teletrabajadora deberá mantener la jornada y el horario inicialmente contratado con la institución. De común y previo acuerdo por escrito con la jefatura inmediata, se podrá establecer la aplicación del horario flexible u alternativo de la institución, de acuerdo con lo establecido en el artículo cuatro, inciso i.

El teletrabajo modificará única y exclusivamente la organización y la forma en que se efectúa el trabajo, sin afectar las condiciones de la relación de servicio del funcionario, quien mantiene los mismos derechos, beneficios y obligaciones de aquellos servidores que desarrollen sus funciones en las instalaciones de la Defensoría de los Habitantes, de conformidad con la normativa aplicable a cada relación de servicio establecida con la administración.

## **ARTÍCULO 15.- Espacio físico para el teletrabajo**

El espacio físico donde se desempeñe la persona teletrabajadora debe ofrecer las condiciones mínimas recomendadas, conforme al perfil del puesto, para el cumplimiento idóneo de la modalidad del teletrabajo, y así deberá declararse en el respectivo contrato de teletrabajo suscrito.

El teletrabajador 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 de la persona teletrabajadora. La institución podrá verificar el cumplimiento de dichas condiciones, previo a la suscripción del acuerdo y durante su vigencia.

La persona teletrabajadora previa coordinación, se compromete a permitir el acceso al lugar donde preste su servicio de teletrabajo a las personas que se designen para cumplir esta finalidad, quienes deberán identificarse claramente. Tales verificaciones solo podrán realizarse durante horas laborales en coordinación con la persona teletrabajadora.

Con la intención de velar por la seguridad y la salud ocupacional de las personas teletrabajadoras, la Unidad Médica y Salud Ocupacional, estará facultada en todo momento, para verificar el cumplimiento de las condiciones del espacio físico donde se desarrolla el teletrabajo, previa coordinación con la persona teletrabajadora bajo tres días hábiles de antelación, pudiéndose establecer plazo menor en común acuerdo entre esta Unidad y la persona teletrabajadora.

La persona encargada de la Unidad Médica y Salud Ocupacional, deberá identificarse claramente al realizar estas diligencias y levantar el informe respectivo, que deberá ser firmado por la o las personas encargada de realizar la verificación y la persona teletrabajadora. La Unidad Médica y Salud Ocupacional llevará un registro de estos informes, para brindarle el seguimiento correspondiente.

Asimismo, la persona teletrabajadora, en caso de que lo considere necesario, podrá solicitar a la Unidad Médica y de Salud Ocupacional, que evalúe las condiciones físicas del lugar donde desarrolla el teletrabajo para posibles orientaciones o recomendaciones, igualmente se deberá levantar un informe de lo actuado, analizado y recomendado.

Los informes indicados deberán ser remitidos como copia ante la/el Director/a Administrativo y jefatura del Departamento de Recursos Humanos, para su análisis y resguardo dentro del expediente personal, respectivamente.

Al realizar tales diligencias las personas funcionarias encargadas de efectuarlas la verificación de condiciones físicas del espacio de trabajo, deberán respetar, en todo momento, la dignidad y la privacidad de la persona teletrabajadora y la de su familia.

## **ARTÍCULO 16.- Traslado de domicilio de la persona teletrabajadora**

De ocurrir un cambio en el domicilio permanente de la persona teletrabajadora, o lugar desde el cual se realizará el teletrabajo, esta ha de prever todas las acciones necesarias para no interrumpir la ejecución de sus actividades y deberá comunicarlo a su jefatura inmediata y al Departamento de Recursos Humanos, con el fin de que el superior autorizante, se garantice el

conocimiento y la información pertinente vinculada con la ejecución de las labores encomendadas.

En caso de que la persona teletrabajadora se traslade de domicilio, deberá tomar todas las previsiones necesarias para no interrumpir la ejecución de sus actividades, comunicándolo a su jefatura inmediata con al menos un mes de anticipación, a efectos de gestionar los trámites correspondientes.

Si el lugar al que se traslada no tiene acceso a la conectividad, deberá reintegrarse a su centro de trabajo, mientras no se disponga del acceso requerido. Quedará exenta la persona teletrabajadora de dar dicho aviso de un mes cuando esté de por medio caso fortuito o fuerza mayor.

Ante ausencia de carga de trabajo, la persona teletrabajadora deberá retornar inmediatamente a la modalidad presencial.

#### **ARTÍCULO 17.- Sobre el desplazamiento**

La jefatura inmediata, así como el/la jerarca, pueden requerir la presencia física de la persona teletrabajadora en el lugar que se necesite, de acuerdo con sus funciones laborales dentro del horario definido como modalidad ordinaria. Sin embargo, deberá comunicarse con el teletrabajador o teletrabajadora brindándole un plazo de tres días hábiles, salvo situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, para apersonarse al lugar, según el sitio desde el cual se realiza el teletrabajo. Se entiende que este desplazamiento es de carácter transitorio.

En caso de requerirse la presencialidad de la persona teletrabajadora, debe considerarse el tiempo del desplazamiento según el medio de transporte habitual, entre el lugar definido para realizar el teletrabajo y el sitio al que se estaría requiriendo su presencia física.

### **CAPÍTULO IV EVALUACION DEL TELETRABAJO**

#### **ARTÍCULO 18.- Controles, evaluación del desempeño, y medición de resultados**

La persona teletrabajadora estará sujeta a los controles ordinarios de gestión, evaluación y disciplinarios establecidos en la Defensoría de los Habitantes, por lo que deberá brindar información veraz y oportuna en todos los procesos de investigación, evaluación del desempeño y medición a los que deba someterse.

En caso de comprobarse algún incumplimiento, que amerite eventualmente la aplicación del régimen disciplinario, se aplicarán las normas establecidas en el Reglamento Autónomo de Servicio, este reglamento y lo establecido en el contrato de teletrabajo suscrito, previa realización del debido proceso. De lo ahí resuelto, se remitirá un informe al Departamento de Recursos Humanos, que a su vez lo elevará al/la jerarca a efectos de ordenar o no la apertura de un procedimiento ordinario administrativo.

#### **ARTÍCULO 19.- Incumplimiento de la persona teletrabajadora a sus obligaciones**

Cuando la persona teletrabajadora no alcance las metas y objetivos programados en la MPM, la jefatura inmediata deberá analizar las causas y formular, en conjunto con la persona servidora el plan remedial que corresponda para el cumplimiento de estas.

Cuando la persona teletrabajadora desatienda injustificadamente lo definido en el plan remedial para mejorar su productividad o se determinarse que las causas de bajo rendimiento son le son atribuibles, se aplicarán las medidas administrativas y/o disciplinarias que procedan, dejando a la vez rescindido el contrato de teletrabajo, para lo cual la jefatura inmediata solicitará ante la Dirección Administrativa emitir la resolución correspondiente.

En todo caso, serán aplicables los recursos administrativos, previstos en el ordenamiento jurídico vigente.

## **CAPITULO V RECURSOS INFORMÁTICOS Y TELEFÓNICOS**

### **ARTÍCULO 20.- Recursos informáticos y telefónicos**

La Defensoría de los Habitantes 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 se debe consignar el número de activo institucional que utilizará la persona teletrabajadora, así como otras especificaciones técnicas que sean necesarias.

Asimismo, el Departamento de Tecnologías de la Información en coordinación con la Dirección Administrativa, dispondrá las medidas necesarias para asegurar una comunicación 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, utilizando el software con que dispone la institución.

### **ARTÍCULO 21.- 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 Tecnología de la Información, así como a su jefatura inmediata, por los medios oficiales, para que se adopten las acciones necesarias para solucionar el problema en el menor plazo posible. En caso de requerirse alguna revisión o reparación del equipo informático asignado, la persona teletrabajadora, deberá coordinar con el Departamento de Tecnologías de la Información. Para el traslado, a la Sede Central u Oficina Regional, correspondiente.

### **ARTÍCULO 22.- Soporte técnico institucional**

El Departamento de Tecnologías de la Información dará soporte técnico únicamente al equipo propiedad de la Institución, en la sede de la Defensoría de los Habitantes, por lo que se excluye de esta la atención en el domicilio señalado.

Para todos los efectos los gastos de traslado incurridos por la persona funcionaria hacia la sede de la Defensoría de los Habitantes definida, será cubiertos por la persona teletrabajadora.

### **ARTÍCULO 23.- Eximentes de responsabilidad de la Defensoría de los Habitantes por mal uso de los recursos informáticos**

La Defensoría de los Habitantes dará soporte técnico únicamente al equipo propiedad de la institución o autorizado previamente por este, se exime de brindar soporte en caso de problemas generados por el mal uso de los recursos informáticos institucionales, por ejemplo, la disminución del rendimiento de la computadora, la saturación del disco duro o cualquier otra falla de las herramientas de trabajo por descargas o copias de música, vídeos, paquetes de software, fotos o cualquier elemento ajeno a las actividades teletrabajables.

#### **ARTÍCULO 24.- Responsabilidad en caso de daño o pérdida**

La persona trabajadora incurrirá en responsabilidad civil y administrativa en caso de daño, pérdida de los activos 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, caso contrario asumirá la póliza.

En caso de robo o hurto de cualquier activo institucional la persona teletrabajadora deberá plantear la denuncia ante el Organismo de Investigación Judicial, y debe comunicarlo al Departamento de Proveeduría y Servicios Generales, a la Jefatura Inmediata y al Departamento de Tecnologías de la Información, de manera inmediata, por escrito y por los medios oficiales.

#### **ARTÍCULO 25.- Actualización tecnológica**

Durante la ejecución del contrato la persona teletrabajadora mantendrá su derecho a participar en las diversas capacitaciones que imparte la institución, según los términos y las condiciones utilizadas por esta con el resto de personas funcionarias. Será su responsabilidad mantenerse actualizada en cuanto al uso de las herramientas tecnológicas que demanda la ejecución de sus actividades, de acuerdo con la capacitación que imparte la Defensoría de los Habitantes.

### **CAPÍTULO VI**

#### **FUNCIONES DE LAS UNIDADES INSTITUCIONALES RESPONSABLES EN LA APLICACIÓN DEL TELETRABAJO**

#### **ARTÍCULO 26.- Funciones de la Dirección Administrativa**

El/La director/a Administrativo/a ejercerá sus funciones en la implementación y el funcionamiento de la modalidad 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 digital del CMT. Una vez suscrito deberá remitirlo al Departamento de Recursos Humanos para el archivo en el expediente de la persona teletrabajadora y comunicarlo a la jefatura inmediata correspondiente para que se proceda a la definición y suscripción de la MPM.
- 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 Defensoría de los Habitantes.

- c. Verificar, durante la vigencia de la modalidad de teletrabajo, el cumplimiento por parte de las personas teletrabajadoras, los requerimientos mínimos en cuanto al espacio físico y las condiciones en donde se desarrollarán las tareas, requerimiento que se podrá realizar ante la Unidad Médica y Salud Ocupacional de la Defensoría de los Habitantes.
- d. Cumplir con la reglamentación y las directrices correspondientes al programa de teletrabajo.
- e. Emitir la resolución administrativa de rescisión del contrato de teletrabajo, según corresponda.
- f. Mantener una bitácora general, a razón de los días que el funcionariado se encuentra en labores teletrabajables y de forma presencial.

**ARTÍCULO 27.- 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 las funciones definidas por la jefatura del Departamento de Recursos Humanos para esta modalidad. Se debe, además, tomar en consideración aspectos como nivel de responsabilidad mostrado por la persona, compromiso con las metas y la dinámica particular de la unidad de trabajo respecto a las funciones, demandas de servicio y eficiencia esperada de acuerdo a sus competencias.
- b. Acordar la MPM correspondiente con cada persona funcionaria a su cargo, mediante la planificación de las actividades.
- c. Verificar el cumplimiento o incumplimiento de metas, objetivos y productos, y consignar en la MPM las observaciones correspondientes.
- d. Elaborar los informes mensuales sobre los resultados de la gestión de trabajo de la unidad a cargo.
- e. Elaborar y mantener actualizados los registros con la información relativa al teletrabajo en la unidad a su cargo.
- f. Coordinar las medidas necesarias para garantizar la adecuada atención de los asuntos asignados a las personas teletrabajadoras, cuando éstas no se encuentren en la institución.
- g. Requerir la presencialidad de la persona teletrabajadora cuando sea necesario.
- h. Solicitar a la Jefatura de Recursos Humanos el criterio y la recomendación para determinar si las funciones de un puesto se pueden realizar, en la modalidad de teletrabajo, en caso de que se requiera.

- i. Otorgar autorización para la incorporación de las y los funcionarios en la modalidad de teletrabajo, mediante la firma, preferiblemente digital, del CMT.
- j. Facilitar la aclaración de dudas y situaciones que se puedan presentar en el desarrollo de las actividades bajo esta modalidad.
- k. Cuando el rendimiento de la persona teletrabajadora no cumpla con lo programado, se debe realizar un análisis de las causas que impidieron el alcance de las metas e implementar las acciones que permitan mejorar los resultados. En caso de determinarse que las causas de bajo desempeño son atribuibles a la persona teletrabajadora, se le aplicará lo dispuesto en la normativa establecida.
- l. Cualquier otra obligación que se desprenda de las labores propias de supervisión.
- m. Velar por que se mantenga el ambiente laboral adecuado, la formación y las oportunidades de desarrollo e integración social de las y los teletrabajadores.
- n. Gestionar ante la Comisión Institucional de Teletrabajo todos los aspectos y las acciones de mejora relacionados con la modalidad para garantizar el cumplimiento de los objetivos del programa de teletrabajo.

#### **ARTÍCULO 28.- Prestación continua del servicio presencial.**

La jefatura inmediata tendrá la responsabilidad de adoptar las medidas administrativas y de coordinación necesarias para asegurar que siempre se mantendrá la cantidad de personal presencial razonablemente y necesario, de modo que se garantice una atención continua y oportuna a las y los habitantes que se presenten a la Defensoría de los Habitantes, así como personas usuarias internas. 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, dentro del interés institucional.

Igualmente, el Defensor o Defensora de los Habitantes, mediante comunicado general, podrá establecer los lineamientos en cuanto a los porcentajes de presencialidad, así como los lineamientos a seguir, en razón de las potestades asignadas.

#### **ARTÍCULO 29.- Funciones del Departamento de Recursos Humanos**

Corresponde al Departamento de Recursos Humanos:

- a. Elaborar los perfiles de las funciones o las actividades que pueden realizarse en la modalidad de teletrabajo.
- b. Definir el perfil general relacionado con las competencias y las habilidades que deben ser valoradas por parte del superior autorizante que desee optar por esta modalidad de prestación de servicios.
- c. Crear y mantener actualizado un registro digital sobre las personas teletrabajadoras en la Defensoría de los Habitantes.

- d. Recibir y archivar en los expedientes de cada persona teletrabajadora el contrato suscrito con el Director Administrativo y su eventual documento de rescisión.
- e. Cualquier otra función que resulte de su competencia.

### **ARTÍCULO 30.- Funciones del Departamento de Tecnologías de la Información**

Corresponde al departamento de Tecnologías de la Información desde su experticia técnica en la materia:

- a. Definir, coordinar, conjuntamente con la Dirección Administrativa y facilitar, según sea el caso, los requerimientos necesarios de hardware y software con que deberá contar cada persona teletrabajadora para realizar sus funciones. Asimismo, brindará las especificaciones técnicas sobre las condiciones de conectividad.
- b. Velar por la seguridad de los datos y registros electrónicos de la información, ante eventuales ataques informáticos.
- c. Dentro del ámbito de sus competencias, atender los requerimientos y consultas realizadas por las personas teletrabajadoras en el ejercicio de sus funciones.
- d. Las labores de mantenimiento, revisión y actualización del hardware y el software se realizarán en las instalaciones de la institución, previa coordinación.
- e. Le corresponde diseñar y adoptar las medidas y procedimientos obligatorios, especialmente, en materia de disposición y uso de software, así como el control y la protección de datos públicos obtenidos en el procesamiento de información oficial en la prestación del servicio por parte del teletrabajador cuando esa información o datos se encuentre almacenada en los servidores institucionales.

### **ARTÍCULO 31.- Funciones de la Unidad Médica y Salud Ocupacional**

Corresponderá a la Unidad Médica y Salud Ocupacional definir las condiciones con que debe contar el espacio físico destinado al teletrabajo, las cuales deberán ser las mínimas necesarias y no podrán ser inferiores al promedio de las condiciones ofrecidas por la Defensoría de los Habitantes para laborar presencialmente en la institución.

Le corresponderá verificar la correcta aplicación de las condiciones de salud y seguridad ocupacional, por lo que los funcionarios podrán tener acceso al lugar de teletrabajo, dentro de los límites de la legislación vigente aplicable.

Asimismo, le corresponderá hacer eventuales inspecciones al lugar respectivo para verificar las condiciones para el teletrabajo, según el reglamento, y si es el caso reportarlo a la Dirección Administrativa y jefatura de Recursos Humanos para que sea considerado en las decisiones relacionadas.

### **ARTÍCULO 32.- Funciones de la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional**

Corresponde a la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional la valoración del programa de teletrabajo dentro del esquema estratégico de la institución, para que el desarrollo del este concuerde con el avance y el desarrollo de la Defensoría de los Habitantes.

Como responsable del avance estratégico de la institución, así como del desarrollo organizacional y del control, velará por el análisis de los resultados del programa, según los controles propios y los reportados por las jefaturas inmediatas, y presentará informes de evaluación semestral ante el/la jerarca institucional.

### **ARTÍCULO 33.- Funciones del Departamento de Financiero - Contable**

Corresponderá al Departamento Financiero – Contable, determinar periódicamente la estimación de costos y beneficios, producto del programa de teletrabajo, y remitirlo ante el /la jerarca institucional para lo que corresponda, para lo cual deberá entregar un informe trimestral.

### **ARTÍCULO 34.- Integración y funciones de la Comisión Institucional de Teletrabajo**

La Comisión Institucional de Teletrabajo será conformada por el/la Defensor/a Adjunta/a quien la coordinará.

La integrarán un/a representante de las Direcciones de Asuntos Jurídicos, Administrativa, Planificación y Desarrollo Institucional y las jefaturas de Recursos Humanos, Unidad Médica y Salud Ocupacional. Así como los demás representantes que el Defensor o Defensora de los Habitantes, designe, en el caso específico.

Le corresponderá a la Comisión Institucional de Teletrabajo, las siguientes funciones:

- a.** 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 según sea definido en el Reglamento de Teletrabajo.
- b.** 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.
- c.** Elaborar y revisar periódicamente el formulario de solicitud de incorporación a la modalidad de Teletrabajo, el Contrato Marco de Teletrabajo (CMT), documentos que deberán estar disponibles en el kiosko del sistema informático de la Defensoría de los Habitantes.
- d.** Promover reformas a la normativa interna sobre teletrabajo, de conformidad con innovaciones en la materia.
- e.** Efectuar procesos de retroalimentación semestrales con todas las áreas para asegurar la ejecución satisfactoria del programa institucional de teletrabajo.
- f.** Coordinar las reuniones cuatrimestrales con el fin de analizar y verificar el cumplimiento de metas institucionales, a partir del porcentaje del personal que se encuentre en la modalidad de teletrabajo. Los resultados de dichas reuniones 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.

- g.** 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.
- h.** Promover el efectivo cumplimiento de la normativa interna vigente en materia de teletrabajo y su actualización.
- i.** Coordinar con la Comisión Nacional de Teletrabajo las actividades de capacitación, sensibilización y propuestas de mejora relacionadas con el programa de teletrabajo.
- j.** Cualquier otra obligación que se desprenda como consecuencia natural y necesaria de la competencia que le ha sido delegada.

## **CAPÍTULO VII DISPOSICIONES FINALES**

### **ARTÍCULO 35.- Derogatoria y disposiciones transitorias**

A partir de la publicación del presente reglamento se deroga el Acuerdo 2173 del 23 de agosto de 2019, que promulgó el Reglamento de Teletrabajo. Asimismo, los contratos suscritos con base en dicho reglamento, se rescinden de oficio, procediéndose a la suscripción de los nuevos contratos, asimismo producto de lo expuesto, queda anulado cualquier otro criterio de igual rango o inferior, que se oponga o contradiga lo indicado en este reglamento.

### **ARTÍCULO 36.- Normativa supletoria**

En caso de omisiones en materia laboral, técnica y administrativa en el presente reglamento, se aplicará lo establecido en la Ley para Regular el Teletrabajo, N° 9738, del 18 de setiembre de 2019, el Reglamento Para Regular el Teletrabajo, Decreto Ejecutivo N° 42083-MP-MTSSMIDEPLAN-MICITT, de 20 de diciembre de 2019 y demás normativa establecida por ley o vía administrativa.

### **ARTÍCULO 37.- Disposiciones finales**

Este reglamento y los contratos de teletrabajo, podrán ser suspendidos por motivo de emergencia o conveniencia institucional, conforme la valoración técnica, sanitaria y oportunidad, según la justificación y análisis correspondiente, por parte del Defensor o Defensora de los Habitantes.

### **ARTÍCULO 38.- Vigencia**

El presente reglamento rige a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

**COMUNÍQUESE Y PUBLÍQUESE.** Dado en la Ciudad de San José, a las dieciséis horas del día veintiuno del mes de junio del dos mil veintidós. Catalina Crespo Sancho. Defensora de los Habitantes de la República.