



INFORME N° **AI-INF-007-2021**
diciembre, 2021

AUDITORIA ESPECIAL FUNCIONARIOS DEL LCM EN TELETRABAJO ANTE EMERGENCIA SANITARIA COVID-19

2021

Auditoría Interna

Dirección: 400 metros este del periódico La Nación, Oficentro ASEBANACIO Llorente de Tibás
Correo electrónico auditoria@meic.go.cr teléfono 2549-1400 ext 208-272-205
Dirección electrónica: www.meic.go.cr
Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica



CONTENIDO

AÑOS 2020-2021

INDICE

Resumen Ejecutivo	3
ORIGEN DE LA AUDITORÍA.....	5
OBJETIVO DE LA AUDITORIA	5
ALCANCE	6
LIMITACION AL ALCANCE.....	7
CRITERIOS DE AUDITORÍA.....	7
METODOLOGÍA APLICADA	7
DEFINICIONES	8
GENERALIDADES ACERCA DEL OBJETO AUDITADO	10
SIGLAS.....	14
2. Resultados.....	14
A) Incumplimiento en los contratos.....	14
B) Incumplimiento de metas Departamentales.....	17
C) Resultados satisfactorios.....	19
• Instrumentos normalizados para el control de actividades y resultados del personal en teletrabajo	19
• Medidas de desinfección y limpieza.....	20
• Manejo de casos COVID-19.....	20
3. Conclusiones.....	21
4. Recomendaciones.....	21
5. Observaciones	23
Anexo 1 Resultados de la encuesta sobre Teletrabajo.....	24

Auditoría Interna

Dirección: 400 metros este del periódico La Nación, Oficentro ASEBANACIO Llorente de Tibás
Correo electrónico auditoria@meic.go.cr teléfono 2549-1400 ext 208-272-205
Dirección electrónica: www.meic.go.cr
Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica

Resumen Ejecutivo

¿QUÉ EXAMINAMOS?

La auditoría tuvo como propósito evaluar el cumplimiento de la Ley 9738 y cualquier otra normativa aplicable, respecto al teletrabajo. El periodo del estudio comprendió del 1 de marzo del 2020 al 30 de junio del 2021, ampliándose en los casos que se consideró necesario.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

Se realiza este estudio especial para determinar la eficiencia, eficacia y economía de la gestión del LCM al acogerse al teletrabajo de forma masiva.

Las auditorías especiales son una herramienta que nos permite descubrir las deficiencias y áreas de oportunidad, ya que muchas veces el trabajo diario no nos permite ver qué aspectos son sujetos de mejora y qué se está haciendo bien para fortalecerlo.

En general, este estudio de auditoría contribuye a la mejora continua de los procesos, el cumplimiento oportuno de la normativa vigente.

¿QUÉ ENCONTRAMOS?

En este estudio realizado se determinaron las siguientes situaciones:

1. Los acuerdos de teletrabajo firmados antes de junio 2021, no contienen la cláusula de la responsabilidad sobre las medidas de seguridad informática que se deben mantener.
2. Durante el año 2020, no se logró alcanzar las metas de los Departamentos de Metrología Legal y Metrología Física.
3. Hay interés por parte de los servidores del LCM por continuar con teletrabajo, posterior a la pandemia.

Auditoría Interna

Dirección: 400 metros este del periódico La Nación, Oficentro ASEBANACIO Llorente de Tibás
Correo electrónico auditoria@meic.go.cr teléfono 2549-1400 ext 208-272-205
Dirección electrónica: www.meic.go.cr
Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica

► ¿QUÉ SIGUE?

Con fundamento en los resultados obtenidos se gira tres recomendaciones a la Señora Directora de LCM para que, se implementen acciones que permitan mejorar el desempeño bajo la modalidad de teletrabajo en el LCM de forma masiva, sin perjuicio de las responsabilidades que se pueda acarrear por el incumplimiento a lo recomendado por la Auditoría Interna.

Auditoría Interna

Dirección: 400 metros este del periódico La Nación, Oficentro ASEBANACIO Llorente de Tibás
Correo electrónico auditoria@meic.go.cr teléfono 2549-1400 ext 208-272-205
Dirección electrónica: www.meic.go.cr
Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica

INFORME N° AI-INF-007-2021 AUDITORIA ESPECIAL FUNCIONARIOS DEL LCM EN TELETRABAJO ANTE EMERGENCIA SANITARIA COVID-19

ORIGEN DE LA AUDITORÍA

- 1.1. La auditoría se origina con la ejecución de un estudio especial para monitorear los resultados de las acciones implementadas por la Administración, bajo el contexto de la pandemia que ha colocado el país en un estado de emergencia, sin contar con experiencia en este tipo de situaciones. Este estudio se realiza en cumplimiento del Plan Anual de Trabajo del año 2021.
- 1.2. Para que la Auditoría entregue recomendaciones, el auditor debe aplicar procedimientos de auditoría de acuerdo con las circunstancias específicas del trabajo, con la oportunidad y alcance que juzgue necesario en cada caso, los resultados deben reflejarse en papeles de trabajo que constituyen la evidencia de la labor realizada para establecer el grado en que los funcionarios cumplen con sus actividades programadas y hacen uso de los recursos públicos.
- 1.3. El trabajo se realizó de conformidad con el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y el Reglamento de organización y funciones de la Auditoría Interna del Ministerio de Economía, Industria y Comercio - MEIC.

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

La auditoría tuvo como propósito:

- 1) Evaluar el cumplimiento en LCM de la Ley 9738, su reglamento y otra normativa aplicable, respecto a la modalidad de Teletrabajo.
- 2) Evaluar la eficiencia, eficacia y economía en la gestión del LCM al acogerse al Teletrabajo para la mayor parte de su personal.

Objetivos Específicos

Auditoría Interna

Dirección: 400 metros este del periódico La Nación, Oficentro ASEBANACIO Llorente de Tibás
Correo electrónico auditoria@meic.go.cr teléfono 2549-1400 ext 208-272-205
Dirección electrónica: www.meic.go.cr
Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica

- 1) Verificar la existencia de contratos de teletrabajo y su vigencia para los funcionarios que se acogieron a esta modalidad.
- 2) Evaluar si las actividades de los funcionarios que se acogieron a esta modalidad son teletrabajables.
- 3) Verificar la existencia de controles para comprobar el cumplimiento de metas por parte de los funcionarios.
- 4) Evaluar la validez y suficiencia del sistema de control interno establecido por la Administración.
- 5) Conocer la opinión de los funcionarios respecto a la modalidad de Teletrabajo.

ALCANCE

- 1.4. El periodo del estudio comprendió del 01 de marzo del 2020 al 30 de junio del 2021, ampliándose en los casos que se consideró necesario. Para efectos de la presente investigación se revisó la siguiente documentación:

a) INFORMES: generados en temas de TELETRABAJO preparados por la Administración para enviar al Ministerio de Trabajo.

b) DOCUMENTOS NORMATIVOS: corresponde directrices y lineamientos de emitidos sobre COVID-19, Leyes y reglamentos vigentes.

c) OTROS DOCUMENTOS: Protocolo General de Medidas Sanitarias Covid-19, actas de la Comisión de Teletrabajo, actas de la Comisión de Salud Ocupacional.

El estudio se realizó de conformidad con el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, emitido por la Contraloría General de la República y supletoriamente, con la Ley de Control Interno.

Auditoría Interna

Dirección: 400 metros este del periódico La Nación, Oficentro ASEBANACIO Llorente de Tibás
Correo electrónico auditoria@meic.go.cr teléfono 2549-1400 ext 208-272-205
Dirección electrónica: www.meic.go.cr
Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica

LIMITACION AL ALCANCE

Los expedientes de los funcionarios no se encontraban al día y se tardó del 16 de junio al 30 de julio del 2021, para recibir la totalidad de expedientes solicitados conforme a la muestra seleccionada.

CRITERIOS DE AUDITORÍA

- 1.5. Los criterios de auditoría se detallan a continuación:
- a) Ley General de Control Interno. **Ley No. 8292** y normativa conexas, publicada en La Gaceta N°169, del 04/09/2002.
 - b) Normas de Control Interno para el Sector Público. **N-2-2009-CO-DFOE**, publicado en La Gaceta No. 26 del 06/02/2009.
 - c) Ley para regular el teletrabajo. **Ley N°9738**. Publicada en el Diario Oficial La Gaceta N°184. Alcance N°211 del 30/09/2019.
 - d) Reglamento para regular el teletrabajo. **Decreto Ejecutivo N°42083**. Publicado en el Diario Oficial La Gaceta N°243. Alcance N°286 del 20/12/2019.
 - e) Normativa conexas, pronunciamientos y dictámenes relacionados con teletrabajo.
 - f) Leyes y Reglamentos relacionados con el teletrabajo emitidos por LCM y por el MEIC en lo que sea aplicable.

METODOLOGÍA APLICADA

- 1.6. La auditoría se realizó de conformidad con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, las Normas de Control Interno para el Sector Público. La metodología utilizada contempló consultas a los Directores, encuesta a funcionarios

Auditoría Interna

Dirección: 400 metros este del periódico La Nación, Oficentro ASEBANACIO Llorente de Tibás
Correo electrónico auditoria@meic.go.cr teléfono 2549-1400 ext 208-272-205
Dirección electrónica: www.meic.go.cr
Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica

en teletrabajo, revisión de expedientes físicos de funcionarios, revisión de documentos digitales, reuniones virtuales o telefónicas. También se realizaron procedimientos analíticos de revisión de documentación. Además, se realizaron consultas al Departamento de Recursos Humanos del MEIC y al Ministerio de Trabajo.

DEFINICIONES

- 1.7. De conformidad con la normativa vigente, se detallan los principales conceptos utilizados en la auditoría:

**CUADRO N° 1
CONCEPTOS UTILIZADOS EN LA AUDITORÍA**

Concepto	Definición
CONDICIONES OPTIMAS PARA TELETRABAJAR	Conjunto de requerimientos y especificaciones, que la persona empleadora debe establecer, para que la persona teletrabajadora pueda desempeñarse en la modalidad de teletrabajo, tales como herramientas tecnológicas mínimas, conectividad y todos aquellos otros requerimientos que resulten indispensables para el correcto desempeño de sus labores
CONTRATO DE TELETRABAJO	Acuerdo voluntario suscrito por la jefatura inmediata y la persona funcionaria, en el que se establecerá la información con las condiciones necesarias para la realización de sus funciones bajo esta modalidad de trabajo.
HORARIO DE TELETRABAJO	Distribución diaria de las horas que componen la jornada laboral de una persona teletrabajadora, el cual podrá ser flexible, siempre y cuando se ajuste a los límites legales establecidos para las distintas jornadas de trabajo.
INMUNIDAD DE REBAÑO	Conocida como inmunidad colectiva o de grupo, se da cuando un número suficiente de individuos están protegidos frente a una infección determinada y actúan como cortafuegos impidiendo que el agente alcance a los que no están protegidos. Según informes científicos, para alcanzar la inmunidad de rebaño se

Auditoría Interna

Dirección: 400 metros este del periódico La Nación, Oficentro ASEBANACIO Llorente de Tibás
 Correo electrónico auditoria@meic.go.cr teléfono 2549-1400 ext 208-272-205
 Dirección electrónica: www.meic.go.cr
 Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica

	requiere tener el 95% de la población completamente inmunizada”
JORNADA ORDINARIA	Trabajo efectivo de un(a) servidor(a) que no podrá ser mayor de ocho horas diurnas, siete horas mixtas o seis horas nocturnas, conforme con lo dispuesto en los artículos 136 y 138 del Código de Trabajo.
PERSONA FUNCIONARIA TELETRABAJADORA	Persona protegida por esta regulación, que teletrabaja en relación de dependencia o subordinación.
PUESTOS TELETRABAJABLES	Se refiere a aquellas tareas que se pueden realizar fuera de la institución, haciendo uso de las tecnologías de la información y comunicación, sin afectar el normal desempeño de otros puestos, de los procesos y de los servicios que se brindan.
TELETRABAJO	Modalidad de trabajo que se realiza fuera de las instalaciones de la institución, utilizando las tecnologías de la información y comunicación sin afectar el normal desempeño de otros puestos, de los procesos y de los servicios que se brindan.
RIESGO	Probabilidad de que ocurran eventos de origen interno o externo, que tendrían consecuencias sobre el cumplimiento de los objetivos institucionales.
SEGURIDAD RAZONABLE	El concepto de que el control interno, sin importar cuán bien esté diseñado y sea operado, no puede garantizar que una institución alcance sus objetivos, en virtud de limitaciones inherentes a todos los sistemas de control interno, errores de juicio, la disponibilidad de recursos, la necesidad de considerar el costo de las actividades de control frente a sus beneficios potenciales, la eventualidad de violaciones del control, y la posibilidad de colusión y de infracciones por parte de la administración, entre otros.
SERVICIOS PRESENCIALES	Aquellos servicios públicos que para su correcta y oportuna ejecución es necesario que el funcionario que los realiza se encuentre dentro de la entidad o institución donde brinda sus servicios.
STAFF	Es el órgano que tiene la función de apoyar, complementar, guiar o asesorar a los jefes o encargados de tomar las decisiones, de forma tal que se incremente la eficacia y eficiencia en el logro de los objetivos organizacionales. Tendrán bajo su responsabilidad

Auditoría Interna

Dirección: 400 metros este del periódico La Nación, Oficentro ASEBANACIO Llorente de Tibás
 Correo electrónico auditoria@meic.go.cr teléfono 2549-1400 ext 208-272-205
 Dirección electrónica: www.meic.go.cr
 Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica

	las funciones de consultoría o asesoría interna en una organización. La relación jerárquica de las unidades de staff es con el nivel superior o político de la organización.
--	--

GENERALIDADES ACERCA DEL OBJETO AUDITADO

El Gobierno de la República promueve el teletrabajo a partir del año 2015 con la promulgación del Decreto Ejecutivo N° 39225 (no vigente). Con el objetivo de modernizar el Estado, promover la movilidad urbana, reducir los costos, incrementar la productividad, reducir el consumo de combustibles, promover la inclusión de grupos vulnerables y para ser utilizado en caso de situaciones de emergencia por causas naturales o de manifestaciones sociales

Mediante Circular para el otorgamiento de teletrabajo 003-2019 del MEIC, se establecen los lineamientos para el MEIC y LCM, indicando que se deberá aplicar los enunciados señalados en el Decreto Ejecutivo 39225. (Artículo 1)

El 30 de setiembre del 2019 se promulga la Ley 9738. Ley para regular el Teletrabajo, que está vigente actualmente.

TELETRABAJO y COVID-19

La ley General de Salud, Ley N° 5395 establece:

Artículo 169:

“En caso de peligro de epidemia, o de epidemia declarados por el Poder Ejecutivo, toda persona queda obligada a colaborar activamente con las autoridades de salud y, en especial, los funcionarios de la administración pública y los profesionales en ciencias de la salud y oficios de colaboración.”
Lo subrayado no es del original

Artículo 367:

Auditoría Interna

Dirección: 400 metros este del periódico La Nación, Oficentro ASEBANACIO Llorente de Tibás
Correo electrónico auditoria@meic.go.cr teléfono 2549-1400 ext 208-272-205
Dirección electrónica: www.meic.go.cr
Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica

“En caso de peligro de epidemia, el Ministerio podrá declarar como epidémica sujeta al control sanitario, cualquier zona del territorio nacional y determinará las medidas necesarias y las facultades extraordinarias que autorice totalmente a sus delegados para extinguir o evitar la propagación de la epidemia. Salvo declaración en contrario, las facultades y medidas extraordinarias se entenderán caducas treinta días después de presentarse el último caso epidémico de la enfermedad.” Lo subrayado no es del original

El 8 de marzo del 2020, se emite Alerta Amarilla N° 09-20, por parte de la Comisión Nacional de Emergencias y la Directriz N° 073-S-MTSS, denominada “MEDIDAS DE ATENCIÓN Y COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL ANTE LA ALERTA SANITARIA POR CORONAVIRUS (COVID-19)

El 16 de marzo del 2020 se declara estado de emergencia nacional en todo el territorio nacional, mediante Decreto Ejecutivo N° 42227-MS-S

A partir de marzo 2020 se establece por parte del Gobierno la medida de funcionamiento básico de servicio (entendido como 80% teletrabajo y 20% presencial en las oficinas) Directriz N° 077-S-MTSS-MIDEPLAN

*“**Artículo 1°.-** Se instruye a la Administración Central y se insta a la Administración Descentralizada, a establecer un plan de servicio básico de funcionamiento, de manera que se garantice la continuidad de aquellas tareas estrictamente necesarias para asegurar el fin público institucional. Para dichos efectos, las instituciones podrán requerir la asistencia máxima del 20% del total de su planilla.” Lo subrayado no es del original*

Mediante comunicado Institucional de LCM sobre Covid-19 de fecha 10 marzo 2020 se informa al público en general, que parte de nuestro personal estará realizando teletrabajo. Sin embargo, para efectos de prorrogas LCM adopta las directrices emitidas por el MEIC.

Con la Directriz 004-2020 del MEIC de fecha 02 de abril de 2020, se inicia la prórroga automática de los acuerdos de teletrabajo desde marzo 2020 hasta la actualidad, renovando la prórroga mediante las siguientes directrices:

Auditoría Interna

Dirección: 400 metros este del periódico La Nación, Oficentro ASEBANACIO Llorente de Tibás
Correo electrónico auditoria@meic.go.cr teléfono 2549-1400 ext 208-272-205
Dirección electrónica: www.meic.go.cr
Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica

CUADRO N° 2 Prórrogas de Teletrabajo

Directriz del MEIC	Vigencia Teletrabajo	Comentarios
003-2020	24 marzo al 13 abril 2020	Se inicia el teletrabajo por parte de los funcionarios.
004-2020	Hasta 30 abril 2020	Prórroga
006-2020	Hasta 15 mayo 2020	Prórroga
007-2020	Hasta 30 mayo 2020	Prórroga
008-2020	Hasta 30 junio 2020	Prórroga
010-2020	Hasta 30 noviembre 2020	Prórroga
012-2020		Se instruye DAC, DIGEPYME y LCM brindar atención presencial al público.
013-2020	Hasta 29 enero 2021	Prórroga
002-2021	Hasta 31 marzo 2021	Prórroga
005-2021	Hasta 31 mayo 2021	Prórroga
010-2021	Hasta 30 julio 2021	Prórroga
012-2021	Hasta 30 setiembre 2021	Prórroga
016-2021*	Hasta 30 noviembre 2021	Prórroga
019-2021*	Hasta 31 diciembre 2021	Prórroga

Fuente: Elaboración propia

Mediante memorando **LACOMET-MEM-162-2020** de fecha 13 de julio 2020 la Sra. Dahianna Marín Chacón, Directora de LACOMET indica que actualmente están trabajando en el desarrollo de un protocolo COVID que contiene todas las medidas y procedimientos a aplicar ante la situación de la pandemia.

Mediante comunicado Institucional LCM de fecha 21 de octubre de 2020 se informa sobre el Protocolo General y medidas sanitarias para la prevención del Covid-19 en el LCM. Este protocolo fue revisado por la encargada de Salud Ocupacional del MEIC, y se encuentra también alineado al Protocolo COVID del MEIC. Este protocolo es obligatorio para todos los servidores del Laboratorio Costarricense de Metrología y al público externo que visita las instalaciones para trámites relativos a

Auditoría Interna

Dirección: 400 metros este del periódico La Nación, Oficentro ASEBANACIO Llorente de Tibás
 Correo electrónico auditoria@meic.go.cr teléfono 2549-1400 ext 208-272-205
 Dirección electrónica: www.meic.go.cr
 Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica

los servicios brindados por LCM. Además, este documento fue enriquecido con los aportes de representantes de los departamentos del LCM y cuenta con la revisión del Comité de Salud Ocupacional interno.

El protocolo General y medidas sanitarias para la prevención del Covid-19 en el LCM establece:

6. Lineamientos generales

“Continuar con el recurso de la modalidad de teletrabajo, según lo establecido en la Directriz 073-S-MTSS y se asignarán roles de asistencia a las oficinas y laboratorios para asegurar el distanciamiento físico entre los colaboradores y las áreas de trabajo.” Lo subrayado no es del original

8.1 Cantidad de Personal en LCM

“De conformidad con las instrucciones de las Autoridades es importante recalcar, que el LCM ha continuado con su actividad bajo el Plan de funcionamiento básico de servicio (entendido como 80% teletrabajo y 20% presencial en las oficinas). Los funcionarios y usuarios del LCM deben cumplir con el protocolo de ingreso al edificio, y hasta nuevo aviso el ingreso se mantiene en un 20% de aforo de funcionarios del LCM, es decir alrededor de 7 servidores, esto podría ajustarse en cuanto las medidas de las Autoridades cedan a más cantidad, o bien mientras se cumpla el aislamiento de 1,8 metros de distancia entre personas.” Lo subrayado no es del original

COMUNICACIÓN PRELIMINAR DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

- 1.8. La comunicación preliminar de los resultados, conclusiones y recomendaciones producto de la auditoría que alude el presente informe se realizaron formalmente a la señora Directora de LCM, mediante el oficio AI-OF-058-2021, del día 22 de setiembre del 2021.

Auditoría Interna

Dirección: 400 metros este del periódico La Nación, Oficentro ASEBANACIO Llorente de Tibás
Correo electrónico auditoria@meic.go.cr teléfono 2549-1400 ext 208-272-205
Dirección electrónica: www.meic.go.cr
Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica

SIGLAS

- 1.9. A continuación, se indica el detalle de las siglas utilizadas en este informe:

**CUADRO N° 3
LISTADO DE SIGLAS**

Sigla	Significado
LACOMET	Laboratorio Costarricense de Metrología (antes)
LCM	Laboratorio Costarricense de Metrología (vigente)
MEIC	Ministerio de Economía, Industria y Comercio
MIDEPLAN	Ministerio de Planificación
MTSS	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social

2. Resultados

AUDITORIA ESPECIAL AUDITORIA ESPECIAL FUNCIONARIOS DEL LCM EN TELETRABAJO ANTE EMERGENCIA SANITARIA COVID-19

A) Incumplimiento en los contratos

Para este estudio se realizó una revisión de expedientes a partir de una muestra del 10% de los funcionarios del LCM acogidos a la modalidad de teletrabajo (5 expedientes físicos), para verificar si contenían el acuerdo voluntario de la modalidad de teletrabajo y la declaración jurada donde se indica que el funcionario tiene las condiciones óptimas para teletrabajar, estos documentos son responsabilidad tanto de la jefatura como del funcionario interesado.

Al respecto se encontró que el 100% (5/5) de los funcionarios de la muestra tienen contrato de teletrabajo y declaración jurada, según información suministrada por LCM mediante correo del 03 y 05 de agosto 2021. Respecto a los expedientes físicos revisados de funcionarios de la muestra del LCM solamente el 20% (1/5),

Auditoría Interna

Dirección: 400 metros este del periódico La Nación, Oficentro ASEBANACIO Llorente de Tibás
Correo electrónico auditoria@meic.go.cr teléfono 2549-1400 ext 208-272-205
Dirección electrónica: www.meic.go.cr
Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica

tenía el contrato incluido en el expediente físico, situación que fue corregida por Recursos Humanos en el transcurso del estudio. La fecha de los documentos coincide con la fecha reportada de jefatura del inicio de teletrabajo.

El artículo 5 de la circular 003-2019 indica:

“... Asimismo, el teletrabajador deberá de firmar una declaración jurada conforme con el Anexo N°2, en donde señale que cumple con los requisitos señalados por el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación y el Departamento de Recursos Humanos para el cumplimiento de sus tareas. Información anterior que podrá ser verificada de parte de la Administración, siendo que, en el caso de determinarse algún tipo de irregularidad, se procederá a dar sin efecto la referida modalidad; asimismo se procederá con las sanciones que al efecto correspondan conforme al RAS-MEIC.

Los documentos señalados, serán remitidos al Departamento de Recursos Humanos para el respectivo archivo” Lo subrayado no es del original

En cuanto al contrato o **“Acuerdo voluntario de la modalidad de teletrabajo a raíz de la Directriz 073-S-MTSS denominada: “Medidas de atención y coordinación interinstitucional ante la alerta sanitaria por coronavirus (Covid-19)”**, utilizado por el LCM durante el 2020 hasta mayo 2021, el mismo no hace referencia a las medidas de seguridad informática que debe conocer y cumplir la persona teletrabajadora. Este elemento es importante como medida de control en el manejo de la información institucional, INCUMPLIENDO de esta manera la normativa vigente.

El Reglamento para regular el teletrabajo. Decreto Ejecutivo **N°42083-MP-MTSS-MIDEPLAN-MICITT** establece:

Artículo 5. *Contrato o adenda de teletrabajo:*

“El contrato o adenda de teletrabajo al deberá contener al menos los siguientes aspectos:

Auditoría Interna

Dirección: 400 metros este del periódico La Nación, Oficentro ASEBANACIO Llorente de Tibás
Correo electrónico auditoria@meic.go.cr teléfono 2549-1400 ext 208-272-205
Dirección electrónica: www.meic.go.cr
Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica

- 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 mismo en condiciones de tiempo y si es posible de espacio.*
- t) *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 de la persona empleadora 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.” Lo subrayado no es del original*

El hallazgo descrito, se corrige parcialmente con el acuerdo de la Comisión de Teletrabajo en la sesión 02-2021 de fecha 01 de junio el 2021, donde se adopta el formulario “**CONTRATO TEMPORAL PARA ACOGERSE A LA MODALIDAD DE TELETRABAJO- DIRECTRIZ N°073-S-MTSS.**”

Este nuevo formato de contrato incluye en el apartado 7. La persona teletrabajadora se compromete a lo siguiente:

7.12 Mantener protegido su equipo de cómputo con las herramientas tecnológicas necesarias, según sistema operativo utilizado, contra ataques de programas informáticos malintencionados que puedan dañar al equipo, así como, la actualización (parches) del sistema operativo recomendados por el fabricante del mismo. Esto para evitar que el equipo de cómputo propiedad de la persona teletrabajadora, sea un foco de propagación de software malignos a las redes de la institución o viceversa. Lo subrayado no es del original

Se evidencia que a pesar de contar con un formulario de contrato de teletrabajo más completo, los contratos no han sido modificados, sino que únicamente se aplicó el formulario a los nuevos funcionarios, por lo cual se mantiene el riesgo tecnológico

Auditoría Interna

Dirección: 400 metros este del periódico La Nación, Oficentro ASEBANACIO Llorente de Tibás
Correo electrónico auditoria@meic.go.cr teléfono 2549-1400 ext 208-272-205
Dirección electrónica: www.meic.go.cr
Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica

para LCM, respecto a posibles ataques externos y/o propagación de software maligno que afecte las redes de la Institución.

Las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE) establecen en la sección:

1.4.2 Compromiso del personal con la seguridad de la información

“El personal de la organización debe conocer y estar comprometido con las regulaciones sobre seguridad y confidencialidad, con el fin de reducir los riesgos de error humano, robo, fraude o uso inadecuado de los recursos de TI. Para ello, el jerarca, debe:

a. Informar y capacitar a los empleados sobre sus responsabilidades en materia de seguridad, confidencialidad y riesgos asociados con el uso de las TI.

b. Implementar mecanismos para vigilar el debido cumplimiento de dichas responsabilidades.

c. Establecer, cuando corresponda, acuerdos de confidencialidad y medidas de seguridad específicas relacionadas con el manejo de la documentación y rescisión de contratos.” Lo subrayado no es del original

Por otra parte, respecto a las funciones, según oficio **LCM-OF-113-2021** del 25 de mayo del 2021, la Sra. Dahianna Marin Chacón, Directora de LCM, indica que a ningún funcionario(a) se le han modificado las funciones para acogerse al teletrabajo.

B) Afectación negativa en el cumplimiento de metas Departamentales

Respecto al cumplimiento de las metas, según oficio **LCM-OF-113-2021** del 25 de mayo del 2021, la Sra. Dahianna Marin Chacón, Directora de LCM, para estos años no se ha modificado las metas asociadas a PND, debido a la pandemia, mismas que fueron cumplidas y se detallan en el siguiente cuadro:

Auditoría Interna

Dirección: 400 metros este del periódico La Nación, Oficentro ASEBANACIO Llorente de Tibás
Correo electrónico auditoria@meic.go.cr teléfono 2549-1400 ext 208-272-205
Dirección electrónica: www.meic.go.cr
Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica

Cuadro VII. Cumplimiento de metas PNDIP 2020

Indicador	Meta establecida 2020	Meta ejecutada 2020	Beneficios a Población objetivo	Aporte a la disminución de brechas
PF.01.01 Cantidad de administrados capacitados en derechos del consumidor; obligaciones de los comerciantes, metrología y defensa comercial	150	355	Conocimiento técnico sobre metrología Herramientas para control de procesos productivos Herramientas para aseguramiento de las mediciones	Conocimiento de las necesidades del entorno sobre temas vinculados al desarrollo de la metrología a nivel nacional
PF.01.02 Cantidad de capacidades máximas de medición aprobadas ante instancias internacionales	3	2	Mantenimiento de la trazabilidad a las mediciones nacionales que impactan el comercio, la seguridad y el ambiente.	

Fuente: LCM-INF-049-2021 MEMORIA INSTITUCIONAL LCM 2020 de fecha febrero 2021.

En ese informe se aclara respecto al PF.01.02, que esta meta no se alcanza en la totalidad debido a la situación Covid-19 que afecta mundialmente a todas las organizaciones y ciudadanos, nuestros proceso de reconocimiento y aprobación de CMCs se vieron afectados, esto por cuanto parte de ello implica el desplazamiento de expertos internacionales que realizan auditorias de cumplimiento de los requisitos normativos según corresponda (norma ISO/IEC 17025 o ISO 17043), lo cual es un argumento aceptado por la Auditoría Interna.

Por otra parte, en el apartado 4.1 Resultados de gestión 2020, de este mismo informe, se muestra como el nivel de cumplimiento para el Departamento de Metrología Legal fue menor al esperado, para la mayoría de sus metas, y en el caso Departamento de Metrología Física, también se presenta un cumplimiento menor, precisamente en una meta que resulta de gran importancia para LCM.

Los datos son los siguientes:

Auditoría Interna

Dirección: 400 metros este del periódico La Nación, Oficentro ASEBANACIO Llorente de Tibás
 Correo electrónico auditoria@meic.go.cr teléfono 2549-1400 ext 208-272-205
 Dirección electrónica: www.meic.go.cr
 Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica

Cuadro III. Metas del Departamento de Metrología Legal para el 2020.

Metas	Estado actual
Propuesta de reglamento técnico consensuado	70 %
Servicio implementado	60 %
Reglamento actualizado	100 %
Actividad de retroalimentación	0 %
Realizar la evaluación de la conformidad de los Instrumentos de medida para determinar el cumplimiento con los requisitos legales	80

Fuente: LCM-INF-049-2021 MEMORIA INSTITUCIONAL LCM 2020 de fecha febrero 2021.

Cuadro IV. Metas del Departamento de Metrología Física para el 2020.

Metas	Estado actual
Meta: 90 % de servicios entregados a tiempo.	85 %

Fuente: LCM-INF-049-2021 MEMORIA INSTITUCIONAL LCM 2020 de fecha febrero 2021.

Estas situaciones deben ser analizadas por la Administración para determinar si las causas están relacionadas con el teletrabajo y proponer acciones de mejora.

C) Resultados satisfactorios

- ***Instrumentos normalizados para el control de actividades y resultados del personal en teletrabajo***

La herramienta de control utilizada en LCM para velar y evaluar el cumplimiento de labores para las actividades teletrabajadas es el formulario **RH-FM-18**. Este formulario es completado por los servidores y enviado sea semanal o mensualmente

Auditoría Interna

Dirección: 400 metros este del periódico La Nación, Oficentro ASEBANACIO Llorente de Tibás
 Correo electrónico auditoria@meic.go.cr teléfono 2549-1400 ext 208-272-205
 Dirección electrónica: www.meic.go.cr
 Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica

a las jefaturas con la evidencia de los documentos trabajados que respaldan la información suministrada.

- ***Medidas de desinfección y limpieza***

El manejo realizado por la Administración en cuanto a protocolos de limpieza y desinfección, señalización, comunicación de información sobre medidas Covid-19, ha sido realizado de manera responsable y adecuada desde el inicio de la pandemia y se ha mejorado a través de los meses. Cuando se presentó un caso positivo se procedió a cerrar el edificio por tres días para realizar una desinfección total.

- ***Manejo de casos COVID-19***

Al inicio de la pandemia no se tenía ni la experiencia ni la claridad del manejo, pues el mismo Ministerio de Salud, estaba definiendo las políticas de atención; sin embargo, el manejo ha sido satisfactorio.

El protocolo General y medidas sanitarias para la prevención del Covid-19 del LCM indica:

8.3 Lista de asistencia personal

Es importante rescatar que dentro de LCM se encuentran aproximadamente 20 funcionarios/as de alto riesgo, lo cual representa un 50% del total de funcionarios.

En el LCM solo se ha tenido un caso positivo de COVID-19, el cual está debidamente documentado en el Depto. de Recursos Humanos y ningún caso sospechoso, según se indica en el oficio LCM-OF-0160-2021 de fecha 21 de julio 2021.

Por otra parte, la Sra. Dahianna Marín Chacón, Directora de LCM, indica en oficio LCM-OF-126-21 de fecha 02 de junio 2021, indica que no se han reportado afectaciones de otro tipo (físico o psicológico) en los funcionarios del LCM acogidos al teletrabajo, producto de la pandemia.

Auditoría Interna

Dirección: 400 metros este del periódico La Nación, Oficentro ASEBANACIO Llorente de Tibás
Correo electrónico auditoria@meic.go.cr teléfono 2549-1400 ext 208-272-205
Dirección electrónica: www.meic.go.cr
Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica

Pese al manejo positivo en LCM, es importante indicar a la Administración, que se debe considerar el efecto social y emocional que ha representado el sacar al personal de su ambiente de trabajo en el edificio y de manera súbita ubicarlo en su casa de habitación de manera obligatoria. No se tiene información de los efectos, pero se considera que a futuro se podrían presentar situaciones, por el stress, aislamiento, dificultad para separar horario de trabajo y casa, que se está viviendo. Esto fue manifestado por la Sra. Ligia Fernández Agüero, Jefe de Recursos Humanos en la entrevista del 10 de junio 2021.

3. Conclusiones

- 3.1 Los acuerdos de teletrabajo firmados antes de junio 2021 no contienen la cláusula i) del artículo 5 del Decreto Ejecutivo **Nº 42083-MP-MTSS-MIDEPLAN-MICITT**, sobre la responsabilidad del funcionario de mantener las medidas de seguridad informática, que debe conocer y cumplir la persona teletrabajadora, para evitar ataques externos y/o propagación de software maligno que afecte las redes de la Institución.
- 3.2 Durante el año 2020, la emergencia por la pandemia, afectó negativamente el cumplimiento de las metas de los Departamentos de Metrología Legal y Metrología Física.
- 3.3 Los funcionarios en general (LCM, MEIC, COPROCOM) manifiestan interés por continuar con la modalidad de teletrabajo, una vez que se controle la pandemia, en razón del ahorro que les genera en tiempo por el desplazamiento a los centros de trabajo y el ahorro de recursos financieros tales como vestimenta, alimentación, transporte, entre otros. Aunado a lo anterior, debe contemplarse el resto de los beneficios que conlleva el teletrabajo y que fueron identificados por los servidores en la encuesta que se adjunta en el Anexo 1.

4. Recomendaciones

- 4.1 De conformidad con las competencias asignadas en los artículos 183 y 184 de la Constitución Política, los artículos 12 y 21 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, Nº 7428, y el artículo 12 inciso c) de la Ley General de

Auditoría Interna

Dirección: 400 metros este del periódico La Nación, Oficentro ASEBANACIO Llorente de Tibás
Correo electrónico auditoria@meic.go.cr teléfono 2549-1400 ext 208-272-205
Dirección electrónica: www.meic.go.cr
Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica

Control Interno, N° 8292, se emiten las siguientes recomendaciones, las cuales son de acatamiento obligatorio y deberán ser cumplidas dentro del plazo o en el término conferido para ello, por lo que su incumplimiento no justificado constituye causal de responsabilidad.

- 4.2 Para la atención de las recomendaciones incorporadas en este informe deberán observarse los *“Lineamientos generales para el cumplimiento de las disposiciones y recomendaciones emitidas por la Contraloría General de la República en sus informes de auditoría”*, Resolución N° R-DC-144-2015, publicada en el Diario Oficial La Gaceta N° 242 del 14 de diciembre de 2015 y que entraron en vigencia a partir del 4 de enero de 2016.
- 4.3 La Auditoría Interna se reserva la posibilidad de verificar, por los medios que considere pertinentes, la efectiva implementación de las recomendaciones emitidas, así como de valorar el establecimiento de las responsabilidades que correspondan, en caso de incumplimiento injustificado de tales recomendaciones

A LA DIRECTORA DE LCM

- 4.4 Ordenar la renovación o adendum de los contratos de teletrabajo para incluir la obligación de los funcionarios de observar las medidas de seguridad informática que debe conocer y cumplir la persona teletrabajadora, de acuerdo con el formulario del Ministerio de Trabajo, adoptado por la Comisión de Teletrabajo, para todos los funcionarios que se encuentran laborando bajo esta modalidad.
- 4.5 Realizar las gestiones necesarias para asegurar que todos los funcionarios que laboran bajo la modalidad de teletrabajo en LCM, tengan su contrato y declaración jurada firmada e incluida en el expediente físico de Recursos Humanos.
- 4.6 Valorar si el incumplimiento en las metas para el año 2020 corresponde a causas relacionadas con el teletrabajo y proponer acciones de mejora.

Auditoría Interna

Dirección: 400 metros este del periódico La Nación, Oficentro ASEBANACIO Llorente de Tibás
Correo electrónico auditoria@meic.go.cr teléfono 2549-1400 ext 208-272-205
Dirección electrónica: www.meic.go.cr
Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica

5. Observaciones

- 5.1 El plazo para ejecutar las recomendaciones se establece de acuerdo con lo informado por la señora Directora de LCM, en el oficio LCM-OF-0213-2021, como a continuación se señala:

Nº Recomendación	Responsable del cumplimiento	Fecha de discusión	Fecha de cumplimiento
4.4	Señora Directora de LCM	LCM-OF-0213-2021 del 07/10/2021	31/12/2021 (IV trimestre 2021)
4.5	Señora Directora de LCM	LCM-OF-0213-2021 del 07/10/2021	31/12/2021 (IV trimestre 2021)
4.6	Señora Directora de LCM	LCM-OF-0213-2021 del 07/10/2021	31/12/2021 (IV trimestre 2021)

- 5.2 En cumplimiento de una directriz de la Contraloría General de la República emitida el 17 de marzo del 2003, es de interés recordar que los artículos 36, 37, 38 y 39 de la Ley General de Control Interno Nº 8292, publicada en el Diario Oficial La Gaceta el día 04 de setiembre del 2002, disponen la forma de comunicación de los resultados de los informes de la Auditoría Interna y en ese sentido, también se previene al jerarca y a los titulares subordinados acerca de sus deberes en el trámite de dichos informes.
- 5.3 El estudio fue realizado por la funcionaria de esta Auditoría Interna, Marlene Morera Pacheco, con la supervisión de Luis Orlando Araya Carranza, Auditor Interno.

Luis Orlando Araya Carranza
AUDITOR INTERNO

CC: Archivo

Auditoría Interna

Dirección: 400 metros este del periódico La Nación, Oficentro ASEBANACIO Llorente de Tibás
Correo electrónico auditoria@meic.go.cr teléfono 2549-1400 ext 208-272-205
Dirección electrónica: www.meic.go.cr
Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica

Anexo 1 Resultados de la encuesta sobre Teletrabajo

Esta Auditoría Interna ha querido indagar en el sentir de los funcionarios sobre el tema de teletrabajo, con el fin de transmitir a la Administración información útil para la toma de decisiones. Se recomienda revisar el Anexo 1.

Al respecto se aplicó una encuesta anónima y voluntaria a todos los funcionarios del MEIC, LCM y COPROCOM. Para esto se utilizó la plataforma Google Forms y se brindó un periodo de 8 días hábiles para ser respondida por los colaboradores que estaban acogidos al teletrabajo durante esta pandemia. La encuesta consistió en ocho preguntas cerradas y una abierta.

Se obtuvo la respuesta del 53% (115/215) de la población teletrabajadora (MEIC, LCM, COPROCOM), y los resultados fueron los siguientes:

1. Solo el 34,8% de los funcionarios que respondieron la encuesta usan medios colectivos de transporte (26,1% autobús, 5,2% taxi y 3,5% a pie) con lo cual mantienen un alto riesgo de contagio al trasladarse al edificio, el restante 65,2% de los funcionarios viaja en automóvil disminuyendo el riesgo.
2. El 61,8% de los que respondieron el cuestionario invierte más de 1 hora (ida y regreso) para trasladarse al edificio, esto se traduce en mayores gastos, cansancio, indisposición ante el riesgo de contagio y mayor dificultad para extender el horario de trabajo, en caso de requerirlo.
3. Solo el 7% de los que respondieron la encuesta tenía teletrabajo antes de la pandemia.
4. El 94,8% del total de los funcionarios que respondieron la encuesta indican que estarían dispuestos a continuar con teletrabajo y solo el 2,6% está en desacuerdo en continuar bajo esta modalidad, el restante 2,6% no tiene claro su decisión
5. El 81,7% de los que respondieron el cuestionario indica que no tienen impedimentos para continuar con teletrabajo, por lo que, se puede inferir que del restante 18,3% que si presenta algún tipo de limitación, el 13,1% estaría

Auditoría Interna

Dirección: 400 metros este del periódico La Nación, Oficentro ASEBANACIO Llorente de Tibás
Correo electrónico auditoria@meic.go.cr teléfono 2549-1400 ext 208-272-205
Dirección electrónica: www.meic.go.cr
Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica

en disposición de resolverla si le dan la oportunidad de seguir con teletrabajo. Esto demuestra que los beneficios de seguir con teletrabajo son percibidos por los funcionarios que respondieron, como importantes mejoras en términos de tiempo, reducción de gastos y calidad de vida.

6. En cuanto a las habilidades o herramientas que deben mejorar, los encuestados manifiestan en un 59,1% que tienen todo lo necesario, sin embargo, un pequeño grupo se refiere a tres aspectos importantes de mejora: el uso de herramientas tecnológicas (19,1%), el mobiliario adecuado (12,2%) y el manejar el stress (10,4%).
7. En cuanto a la productividad, solo el 2,6% de los que respondieron la encuesta refieren haber bajado el nivel de productividad, posiblemente relacionado con el 2,6% que está en desacuerdo en continuar bajo esta modalidad. El 24,3% considera que mantuvo el mismo nivel y el restante 73% manifiesta haber aumentado la productividad.
8. Respecto a los principales medios utilizados para comunicarse con el superior inmediato, los encuestados manifiestan haber utilizado principalmente el correo electrónico, el whats app y las llamadas telefónicas. Con lo que se concluye que no se presentaron dificultades tecnológicas de peso que impidiera establecer la comunicación necesaria con la jefatura correspondiente.

La Administración debe considerar los beneficios y afectaciones detectadas con esta encuesta, en caso de continuar con la modalidad de teletrabajo de manera masiva, los cuales se resumen a continuación:

Beneficios para la Institución:

Aumento en la productividad
Reducción de costos fijos (electricidad, teléfono, agua, otros)
Clientes externos más satisfechos

Beneficios para el empleado: motivaciones no salariales importantes

Mayor productividad
Mejor utilización del tiempo

Auditoría Interna

Dirección: 400 metros este del periódico La Nación, Oficentro ASEBANACIO Llorente de Tibás
Correo electrónico auditoria@meic.go.cr teléfono 2549-1400 ext 208-272-205
Dirección electrónica: www.meic.go.cr
Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica

Mayor seguridad para las personas con enfermedades crónicas y de riesgo
Mejora en calidad de vida (más tiempo para compartir en familia, mayor descanso)
Reducción de costos (gasolina, pasajes, peajes, alimentación, vestuario, otros)
Menos stress (por presas, tiempos de traslado)

Afectaciones para la Institución:

Vulnerabilidad en redes: de propagación de software malignos a las redes de la institución hacia el empleado o viceversa

Afectaciones para el empleado:

Aislamiento

Dificultad para separar horario de trabajo y casa

Inversión para acondicionar espacio para teletrabajar (equipo, mobiliario, internet)

Comentarios o aclaraciones

Se han seleccionado los más relevantes:

Me parece oportuno la medición de cómo se han sentido los colaboradores con el teletrabajo y sus resultados, en lo personal me gustaría mantener el mismo, dado que no ha afectado mi productividad, la comunicación con la jefatura y demás compañeros es impecable e incluso es motivación dado que no hay gastos de gasolina y peajes, así como el tiempo invertido.

Con el teletrabajo, invierto más horas en el trabajo, dado que me economizo el transporte, aprovecho mejor el tiempo y he logrado ahorrar dinero, porque economizo en gasolina, peajes y otros

La jefatura no se comunica conmigo por los medios oficiales, siempre utiliza terceras personas o un mensaje de texto / WhatsApp

ninguna

El teletrabajo ha creado una muy buena oportunidad de ahorrar tiempo y trabajar más, ya que al estar en casa, sacar un rato adicional no es tanto problema como si, cuando es presencial.

Auditoría Interna

Dirección: 400 metros este del periódico La Nación, Oficentro ASEBANACIO Llorente de Tibás

Correo electrónico auditoria@meic.go.cr teléfono 2549-1400 ext 208-272-205

Dirección electrónica: www.meic.go.cr

Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica

Me gusta el Teletrabajo mas porque donde voy a vivir es retirado del trabajo.

Asuntos como reuniones se facilitan muchísimo, pues ya no hay que trasladarse presencialmente y se ahorra ese tiempo y demás recursos que antes se invertían en salas, alimentación, parqueos y medios de transporte, entre otros.

En mi caso el teletrabajo permite mejorar mi calidad de vida.

Tengo condiciones suficientes en el hogar para seguir teletrabajando

La única limitación que he tenido para hacer teletrabajo, es que no cuento con una computadora portátil institucional. He tenido que invertir en mejoras a mi computadora personal, compra de impresora.

El teletrabajo es una gran herramienta que puede ahorrar recursos al estado

La única limitación que he tenido para hacer teletrabajo, es que no cuento con una computadora portátil institucional. He tenido que invertir en mejoras a mi computadora personal, compra de impresora.

El teletrabajo es una gran herramienta que puede ahorrar recursos al estado

Importante no perder de vista los múltiples roles que muchos y muchas funcionarias debemos atender al permanecer en casa (clases virtuales de los hijos, atención de la casa, quién toca a la puerta, resolución de situaciones "in situ", etc).

Equipo de cómputo, ya que trabajo con mi computadora personal.

Ninguno

En mi caso, el teletrabajo se ajusta a las actividades presenciales que sean necesario cubrir.

Definitivamente el teletrabajo aumentó la productividad de mis funciones

Auditoría Interna

Dirección: 400 metros este del periódico La Nación, Oficentro ASEBANACIO Llorente de Tibás
Correo electrónico auditoria@meic.go.cr teléfono 2549-1400 ext 208-272-205
Dirección electrónica: www.meic.go.cr
Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica

Definitivamente el teletrabajo aumentó la productividad de mis funciones

Se puede concentrar uno más en el teletrabajo que en la oficina

Lo único sería que mis superiores autorizaran esta modalidad para mi sería excelente.

Estoy muy feliz y más tranquila con teletrabajo

Teletrabajo ha cambiado nuestros procesos

A nivel Departamental la productividad aumento de forma exponencial y con gran satisfacción por parte de nuestros clientes.

Considero importante mejorar el acceso y calidad para realizar llamadas telefónicas

Es mas efectivo el teletrabajo y disminuye el gran tiempo de traslado
El teletrabajo ha sido una excelente herramienta, que nos hace ahorrar tiempo y dinero, además nos permite concentrarnos de una mejor manera y trabajar con más comodidad.

Ninguna.

Gracias a la pandemia la DIEM experimentó el teletrabajo y quedó demostrado que podemos realizar nuestras tareas desde la casa, en mi caso soy de Heredia y las presas tan terribles han mejorado la calidad de vida. Estoy contenta con la confianza que las jefaturas han mostrado en estos tiempos

Me parece importante se mantenga la modalidad, considerando que la productividad es mucho mejor; así como el nivel de concentración durante dichas labores teletrabajables

La modalidad de teletrabajo es un ahorro desde todo punto de vista.

El teletrabajo es una excelente manera para optimizar recursos, aumentar productividad y motivar.

Auditoría Interna

Dirección: 400 metros este del periódico La Nación, Oficentro ASEBANACIO Llorente de Tibás
Correo electrónico auditoria@meic.go.cr teléfono 2549-1400 ext 208-272-205
Dirección electrónica: www.meic.go.cr
Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica

No encuentro la razón pero el teletrabajo demanda más atención por lo tanto yo siento haber aumentado mi productividad. Las llamadas de los empresarios se hacen más concisas y no se reciben visitas quizás eso-

La productividad y la eficiencia aumentó con el teletrabajo y además mejoraron mis condiciones y calidad de vida por las largas horas que me estoy evitando en el desplazamiento al trabajo por la enorme cantidad de presas o congestión vehicular. Además en mi casa tengo mi propia oficina y mejores condiciones laborales que me permiten una mayor concentración para lo delicado de las tareas y trabajos que debo redactar y analizar, etc.

Además de mi productividad, aumentó mi motivación para trabajar, ya que realmente es mucho más cómodo estar desde casa, sin sufrir por temas como parqueo, aires acondicionados que afectan a quienes somos alérgicos, etc. Solo faltaría que implementen un sistema para conectarnos vía IP desde las computadoras a la central telefónica del MEIC para no tener que depender más de los teléfonos personales. Pero considerando el ahorro que genera al Estado, y lo que se economiza el funcionario en tiempo y dinero para desplazarse, definitivamente lo ideal sería que el teletrabajo continúe en la mayor parte de las áreas del MEIC. Muchas gracias por el seguimiento.

Las limitaciones principales que no se plantean son las carencias tecnológicas y de conectividad que tiene la institución

el teletrabajo me ha permitido mejorar mi productividad y tener tiempo para compartir con mi familia

Con respecto a la pregunta N° 8 como una se encuentra en la casa y no hay que desplazarse se trabaja más tiempo y a veces cuando los trabajos urgen es más fácil de realizarlos.

Auditoría Interna

Dirección: 400 metros este del periódico La Nación, Oficentro ASEBANACIO Llorente de Tibás
Correo electrónico auditoria@meic.go.cr teléfono 2549-1400 ext 208-272-205
Dirección electrónica: www.meic.go.cr
Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica

Agradezco al MEIC por facilitarme el equipo tecnológico NOTEBOOK para realizar mis labores de tele trabajo, ya que el que tenía al momento de inicio de la pandemia se lo facilité a una compañera de Recursos Humanos quien no tenía equipo y le urgía el mismo puesto que ella es quien prepara la planilla. Hellen

Para hacer un buen teletrabajo se requiere que el servidor institucional mantenga estabilidad para evitar las desconexiones

Las funciones técnicas en el laboratorio son dependientes completamente del funcionamiento del hardware disponible, por lo que los objetivos laborales son altamente dependientes de la asistencia. En general, a pesar de la pandemia, en los laboratorios la distancia promedio con los compañeros ronda los 6 m y con barreras físicas de por medio, por lo que, a pesar de la situación de contagios en el país, por las disposiciones naturales de los laboratorios, la protección es la adecuada.

La modalidad de teletrabajo que se está implementando en la institución me parece eficaz, permite trabajar de la misma manera y a su vez es fundamental para disminuir futuros contagios de COVID.

La única desventaja es que en varias ocasiones se pasa más tiempo de las ocho horas laborando y a veces se pasa mucho sentado en la computadora.

Se me ha dificultado mantener la jornada laboral, es usual trabajar más de 8 horas diarias.

Hacer teletrabajo es muy provechoso tanto para la institución como para el personal pues facilita en gran medida el desempeño de las actividades, y la optimización del tiempo laboral

NINGUNA

En la pregunta 5 un impedimento no mencionado está relacionado con la forma de pensar de los jefarcas y algunas jefaturas quienes no les gusta dar teletrabajo a sus colaboradores, con la pandemia no les quedó de otra (hubo una directriz presidencial), pero en el pasado siempre hubo resistencia por parte de estas personas. Muchas gracias por la evaluación, espero que en algún momento los resultados sean informados a la institución (puede ser vía intranet).

Se puede tener una modalidad que incluya las 2 opciones

Auditoría Interna

Dirección: 400 metros este del periódico La Nación, Oficentro ASEBANACIO Llorente de Tibás
Correo electrónico auditoria@meic.go.cr teléfono 2549-1400 ext 208-272-205
Dirección electrónica: www.meic.go.cr
Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica

Se puede tener una modalidad que incluya las 2 opciones

El ahorro en tiempo es calidad de vida, y también el ahorro en dinero es un motivador

Creo que mi trabajo requerirá en forma paulatina aumentar el tiempo que le dedico al teletrabajo.

De mi parte lo único que si requiere de mi presencia en la institución es realizar las verificaciones o evaluaciones de conformidad de los items, pero con la programación que manejo en conjunto con la jefatura, no se ha visto suspendido el servicio, más que unos cuantos días cuando la situación de pandemia se inició por a orden de no aceptar recepción de equipos

Se trabaja más, porque no hay horario definido, en aspecto que debido a la comodidad y tranquilidad que da estar en casa, y da la sensación de estar mas seguro y mas concentrado en las labores, porque no hay distracciones de desplazamiento, compañeros y se es mas efectivo con el tiempo , de mi parte yo estoy si estoy a gusto con esta modalidad, siempre que mi jefa me indique yo me desplazo al lugar de trabajo sin problema

En el caso mío, debo atender la plataforma de servicios de DIGEPYME, pero desde abril del 2020 quedó más que demostrado que más del 90 por ciento de mis funciones las puedo realizar desde mi casa de habitación, incluso de ése 10 por ciento también lo pude hacer vía telefónica. Ahora, desde febrero o marzo de éste 2021, vengo presentando varios problemas de cansancio, estrés, fatiga y desvanecimientos que me impiden tanto realizar mis labores en la oficina así como el desplazamiento y permanencia en la misma, he venido no sólo pidiendo, sino suplicando se me permita hacer mi trabajo desde mi casa pero al día de hoy no se me ha atendido positivamente.

El teletrabajo constituye una herramienta que genera beneficios paralelos para ambas partes de la relación laboral

Mientras exista planificación semanal y control de la jefatura, el teletrabajo es más eficiente

Gracias por la encuesta. Me parece muy apropiado valorar la posibilidad de poder seguir en teletrabajo.

DEBE MANTENERSE EL TELETRABAJO

Mi puesto de oficinista no es considerado teletrabajable, pero si hay muchas actividades que se pueden realizar en teletrabajo, por lo que si existiera la posibilidad de realizar de 1 a 2 días de teletrabajo estaría muy bien.

Auditoría Interna

Dirección: 400 metros este del periódico La Nación, Oficentro ASEBANACIO Llorente de Tibás

Correo electrónico auditoria@meic.go.cr teléfono 2549-1400 ext 208-272-205

Dirección electrónica: www.meic.go.cr

Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica

Falta que el Dpto de RRHH del MEIC trabaje, diseñe o desarrolle instrumentos, manuales, instruccivos que permitan avanzar con los procesos relacionados al seguimiento del tele trabajo; lo anterior por cuanto actualmente cada quien da seguimienot y mide a su manera (no hay nada estandarizado).

Previo a la pandemia, se trabajaba en modalidad de teletrabajo y se rendía reporte a la Comisión de Teletrabajo, como actualmente se realiza, pero se realizaba dos veces a la semana y dependía de la cantidad de las metas, por cumplir.

considero que puedo seguir haciendo teletrabajo y venir a la oficina en casos en que lo considere necesario.

La labores se siguieron realizando de una forma normal. Socializar hace falta, pero, la comunicación debida para gestionar se ha dado adecuadamente.

En la pregunta No. 8 siento que ha aumentado la productividad pues se da seguimiento a tareas antes de 8 am y despues de las 4 pm, incluso los fines de semana, por contar con la facilidad de tener el equipo de computo conectado a los servidores y aplicaciones del Ministerio.

Por motivos de salud, sería genial continuar con teletrabajo

Prefiero teletrabajar porque esto me permite aprovechar al maximo mi tiempo al no tener que trasladarme a la oficina, las presas y los riesgos de traslado se eliminan, y mis labores son 100% teletrabajables.

Mi salud mental y física ha mejorado notablemente desde que me encuentro haciendo labores en la modalidad de teletrabajo. La principal ganancia en lo personal e institucional es un aumento en la eficiencia que al final tiene el impacto de aumentar la productividad.

me parece recomendable hacer un plan de teletrabajo permanente y cuantificar los ahorros para la institución, a partir de esa información planificar los próximos 5 o 10 años en materia de alquileres de espacio físico, compras de insumos, entre otros. en materia de control interno del teletrabajo me parece recomendable establecer controles estandarizados para la institución o al menos opciones y los jefes puedan escoger la que mejor se adapte.

Creo que el teletrabajo llegó para quedarse. Me guataria quedarme los 5 dias de la semana en Teletrabajo!

Auditoría Interna

Dirección: 400 metros este del periódico La Nación, Oficentro ASEBANACIO Llorente de Tibás
Correo electrónico auditoria@meic.go.cr teléfono 2549-1400 ext 208-272-205
Dirección electrónica: www.meic.go.cr
Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica

Aclaración respuesta N°1: Usualmente usaba automóvil, sin embargo, al no tener espacio en el parqueo en el MEIC debía gastar dinero en parqueo en un privado, además, debía trasladarme desde ese lugar al MEIC; por otra parte; mi hora de salida era la mayoría de las veces después de las 4 de la tarde, cuando estaba más oscuro o incluso de noche corriendo riesgo de asaltos; lo cual me preocupaba, ya que a veces, dado a que el MEIC tiene pocos equipos portátiles disponibles, yo utilizaba mi equipo personal cuando era necesario; yo no tengo inconvenientes en usarlo para el trabajo dado que me facilita el acceso a información en especial en reuniones, pero si se corre el riesgo de perderlo... pues es una lástima, tanto por el costo monetario como por la información; además de otros objetos personales de valor. Otro aspecto importante de aclarar es el tener que usar bus u otro transporte público cuando hay restricción o no se cuenta con el vehículo personal disponible para el traslado al MEIC; en todos los casos se debe invertir más tiempo y dinero. Aclaración respuesta N°2: El tiempo en traslados puede variar, dependiendo de los trabajos en carretera, los choques y la magnitud de estos (muchas veces causan el colapso de carreteras), entrada y salidas de clases, vacaciones escolares, y el transporte que se utilice... lo cierto es que se incurren en gastos de pasajes, gasolina y en especial de "tiempo". El teletrabajo ha permitido que nuestro trabajo sea más eficiente; hay un mejor aprovechamiento del tiempo y de los recursos... solo pensemos en los ahorros de tiempo y dinero en traslados para reuniones y giras; tanto dentro como fuera del GAM. Puede irse de manera presencial sólo cuando sea estrictamente requerido o necesario, pero se ha demostrado que la mayoría de las actividades por lo menos del puesto que desempeño, se pueden hacer bajo la modalidad de teletrabajo. Por otra parte, si se requiere la entrada antes de las 8:00 o la salida después de las 4:00 pm no se corren riesgos, ya que uno se encuentra en la seguridad de la casa. Aclaración respuesta N°3: Se solicito de manera verbal pero nunca se realizó el proceso para que se diera. Aclaración respuesta N°4: Si, en realidad, tanto por salud como por efectos de eficiencia, productividad y ahorros en tiempo y dinero, el teletrabajo es una opción muy viable. Aclaración respuesta N°7: Se marcaron 4, sin embargo, la Jefatura directa utiliza todos los medios que se indican en las respuestas y de la manera en que lo considere pertinente; esto varía según las labores asignadas y la prioridad de estas. Aclaración respuesta N°8: Mejora mucho la productividad; el evitar traslados para reuniones... ahora se pueden realizar mucho más en un día; más coordinaciones. La tecnología permite dar seguimiento expedito, en tiempo real. En otras palabras; existen más control de lo que se denomina en términos de

Auditoría Interna

Dirección: 400 metros este del periódico La Nación, Oficentro ASEBANACIO Llorente de Tibás
Correo electrónico auditoria@meic.go.cr teléfono 2549-1400 ext 208-272-205
Dirección electrónica: www.meic.go.cr
Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica

mejora de procesos: "mudas"... y el tiempo y los recursos se utilizan de manera más eficiente; más ahora que existen tantas limitaciones y restricciones presupuestarias. Sin embargo, es importante indicar, que las labores realizadas de manera anterior a la de la implementación de la modalidad de teletrabajo, siempre se realizaron en el marco de la responsabilidad, la eficiencia y el profesionalismo requerido; de conformidad con las necesidades del entorno correspondiente.

Mantener el teletrabajo aumenta la productividad y genera grandes ahorros de desplazamiento, transporte para los funcionarios y para el MEIC un ahorro de servicios públicos para el ministerio agua, luz, AC, incluso se recomienda valoración dejar de pagar el alquiler del edificio en su totalidad y dejar las funcionalidades mínimas. Además de fomentar el distanciamiento social y la exposición a virus y otros patógenos desde el punto de vista sanitario.

Me gusta esta modalidad, el desempeño es excelente, pero algunos directores prefieren la presencialidad de los jefes. Y esto no es justo, ni practico. El teletrabajo es una forma de estimular la productividad.

en cuanto a la respuesta 5 quisiera que la institución brinde el equipo tecnológico (computadora) para realizar mi trabajo y no poner mi equipo personal
Me gustaria seguir en teletrabajo, debido a las enfermedades cronicas que presento.

Se trabaja más en teletrabajo y aprovecho de cuidar a mi hija.

Es una excelente medida siempre y cuando hayan controles efectivos.

En la respuesta 2, faltó la opción de 1 hora, la cuál sería mi caso

El teletrabajo en los puestos que se puede aplicar, es una herramienta para disminuir costos operativos, tanto para la institución como para los funcionarios. Ojalá se siga aplicando cuando se haya superado la pandemia.

Auditoría Interna

Dirección: 400 metros este del periódico La Nación, Oficentro ASEBANACIO Llorente de Tibás
Correo electrónico auditoria@meic.go.cr teléfono 2549-1400 ext 208-272-205
Dirección electrónica: www.meic.go.cr
Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica

Considero que el teletrabajo es una gran opción para los funcionarios que pueden realizarlo, es decir, que sus funciones se lo permitan. Además, se ahorra una gran cantidad de dinero en combustible para los que viajamos en automóvil. Y por otra parte, es menos estresante porque no debe viajar más de 2 horas de ida y regreso, y estar en las presas. Un gran beneficio es que se tiene más tiempo para estar con la familia, ya que no tengo que salir tan temprano de casa para llegar al centro de trabajo. Importante indicar que Previo a la pandemia, se trabajaba en modalidad de teletrabajo, pero se realizaba dos veces a la semana y dependía de la cantidad de las metas, por cumplir.

El jefe requiere de mayor organización y comunicación de las labores asignadas a sus colaboradores en teletrabajo.

El teletrabajo ha mejorado la calidad de vida. No se invierte tanto tiempo en los traslados además del ahorro económico importante. Permite laborar después del horario regular en caso de ser necesario ya que cuando se labora en la oficina, 10 minutos de atraso implica una demora importante en el traslado.

Como soy secretaria se me ha dificultado la labor de archivo físico, el cual no se encuentra completamente al día como debería de ser.

El teletrabajo le permite a los funcionarios mejorar su calidad de vida al tener que desplazarse de su hogar, además de ahorrar en transporte.

La opción de teletrabajo se puede mantener cuatro días y un día trabajo presencial.

Amo el teletrabajo, mejoró mi calidad de vida, sin presas al regreso a casa que tardan hasta dos horas para poder llegar a casa. Vivo demasiado lejos.

resulta ideal contar con la opción de hacer teletrabajo y poder asistir de manera presencial a las oficinas

Creo que definitivamente la pandemia nos enseñó y para muchos de forma obligada (mayormente a los jefes) que si se puede ser tan o más productivo en la modalidad de Teletrabajo.

Auditoría Interna

Dirección: 400 metros este del periódico La Nación, Oficentro ASEBANACIO Llorente de Tibás
Correo electrónico auditoria@meic.go.cr teléfono 2549-1400 ext 208-272-205
Dirección electrónica: www.meic.go.cr
Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica

El teletrabajo me parece un poco agotador, máxime que por estar en la casa por lo general superamos el horario de salida.

Se incrementó al doble la productividad de mi puesto en teletrabajo

Ahorro de tiempo y energía en desplazamiento, se invierte en mejor rendimiento, productividad y concentración en el trabajo.

Cuento con mayor concentración en casa, el tiempo es más provechoso, el cansancio del traslado (presas) no existe y hay más productividad

Considerar el Teletrabajo y presencialidad como posible forma de trabajo.

Otras:

Me gustaría seguir en teletrabajo, debido a las enfermedades crónicas que presento.

El teletrabajo para mí ha sido muy satisfactorio y una herramienta que si funciona.

Se trabaja más, porque no hay horario definido, en aspecto que debido a la comodidad y tranquilidad que da estar en casa, y da la sensación de estar más seguro y más concentrado en las labores, porque no hay distracciones de desplazamiento, compañeros y se es más efectivo con el tiempo, de mi parte yo estoy si estoy a gusto con esta modalidad, siempre que mi jefa me indique yo me desplazo al lugar de trabajo sin problema

El teletrabajo me ha permitido mejorar mi productividad y tener tiempo para compartir con mi familia

El teletrabajo es una gran herramienta que puede ahorrar recursos al estado

Que por favor se mantenga el Teletrabajo y las reuniones mediante videoconferencia.

Auditoría Interna

Dirección: 400 metros este del periódico La Nación, Oficentro ASEBANACIO Llorente de Tibás
Correo electrónico auditoria@meic.go.cr teléfono 2549-1400 ext 208-272-205
Dirección electrónica: www.meic.go.cr
Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica