

# LA GACETA

DIGITAL

Diario Oficial

La Uruca, San José, Costa Rica, jueves 26 de mayo de 2011, n. 101

## INSTITUTO COSTARRICENSE DE ELECTRICIDAD SISTEMA DE EMERGENCIAS 9-1-1

### REGLAMENTO PARA IMPLEMENTAR LA MODALIDAD DE TELETRABAJO

#### CAPÍTULO 1

#### Generalidades

Artículo 1º—El presente Reglamento tiene como objetivo regular las relaciones de servicio bajo la modalidad de teletrabajo y las nuevas tecnologías dentro del Sistema de Emergencias 9-1-1, para continuar con el cumplimiento de los objetivos propios de la Institución, que se determinen en los planes institucionales de manera que las actividades se realicen de forma eficaz y eficiente con el fin de mejorar la excelencia en la calidad de la atención y de los servicios a los usuarios/as.

#### Artículo 2º—Definiciones:

- a) *Actividades tele-trabajables*: conjunto de tareas que pueden ser realizadas por medios telemáticos desde el domicilio o centro de trabajo destinado para tal fin y que no requiere la presencia física del trabajador en su oficina.
- b) *Adenda al contrato de trabajo*: es una ampliación al contrato de trabajo original, donde se acuerdas las condiciones laborales bajo la modalidad del teletrabajo.
- c) *Asistencia técnica para el tele-trabajador*: es el recurso al que puede acudir el trabajador cuando los medios tecnológicos o las telecomunicaciones, no satisfagan los requerimientos necesarios para realizar el tele-trabajo.
- d) *Computadora virtual*: es un software que emula a una computadora y puede ejecutar programas como si fuese una computadora real.
- e) *Jornada de tele-trabajo*: es el tiempo dedicado para realizar las actividades tele-trabajables definidas por la institución.
- f) *Perfil*: es el conjunto de actividades, características, atributos, aptitudes y actitudes que describen la naturaleza de un puesto y que deberá cumplir cada el ocupante o aspirante a una plaza.
- g) *Salas de video-conferencia*: es el espacio físico que permite aplicaciones de comunicación de video, audio y datos en tiempo real entre participantes remotos distribuidos geográficamente.
- h) *Tele-centro de trabajo*: es el lugar destinado por la institución para que sus trabajadores puedan desarrollar las actividades que previamente fueron definidas como tele-trabajables, de forma transitoria.
- i) *Tele-presencia*: presencia remota, medio que proporciona a la persona la sensación de estar físicamente en otro lugar por medio de una escena creada por un sistema computarizado.
- j) *Tele-trabajo*: modalidad de prestación de servicios de carácter no presencial –siempre que las necesidades del servicio lo permitan- en virtud de la cual un trabajador puede desarrollar su

jornada laboral en forma parcial o total desde su propio domicilio, centro que se destine para tal fin mediante el uso de medios telemáticos.

Artículo 3º—Para todos los efectos, cuando en este documento se haga referencia a personas físicas en género masculino, debe entenderse incluido también el género femenino, garantizándose con ello que se conserven los principios de igualdad y equidad de género.

Artículo 4º—El objetivo del teletrabajo es mejorar la calidad en el servicio al cliente, aumentar la productividad, brindar el mejor desarrollo laboral de los trabajadores del Sistema de Emergencias 9-1-1 con las prácticas modernas y mejorar la calidad de vida de todos y todas.

Artículo 5º—La Comisión de Teletrabajo conformada por un representante de Salud Ocupacional, Asesoría Jurídica, Capital Humano, Tecnologías de Información, Electromecánica y Telefonía, Planificación y Control, es el equipo que coordina y administra la modalidad de trabajo y son los responsables de recomendar ajustes en los procesos y normativas que permitan aumentar la productividad de los recursos.

Artículo 6º—El teletrabajo podrá realizarse bajo distintas modalidades: casa, y lugares destinados para tal fin. Los funcionarios que ingresen en esta modalidad de trabajo, deberán hacer uso de las herramientas de video conexiones e instalaciones, por ejemplo: telecentros, salas de video conferencias, video conferencias en PC, en tele presencia, reuniones virtuales, telefonía fija, celular así como cualquier otro medio tecnológico o de comunicación requerido.

Artículo 7º—Todas las jefaturas y trabajadores relacionados directa o indirectamente con las personas que tele trabajen, deberán colaborar en su gestión para que esta modalidad de trabajo cumpla con los objetivos que persigue y la normativa asociada.

Artículo 8º—Los tele-trabajadores mantendrán su centro de trabajo en el cual han sido contratados, independientemente del lugar donde realicen las actividades.

Artículo 9º—**Características esenciales del teletrabajo:** Las actividades tele trabajables deberán cumplir con las siguientes condiciones:

- a) Se pueden desarrollar fuera de la oficina sin afectar el normal desempeño del proceso mediante el uso de las tecnologías de información y comunicación.
- b) La labor está asociada a objetivos claros y metas específicas que permiten la adecuada planificación, seguimiento y control.
- c) La supervisión es indirecta y por resultados.
- d) La comunicación se da fundamentalmente por medios telemáticos.

Artículo 10.—Un puesto podrá ser considerado tele trabajable en forma parcial si al menos el 50% de sus actividades cumplen con las características definidas en el artículo anterior.

Artículo 11.—**Requisitos del teletrabajador:** Para optar por el teletrabajo el funcionario deberá cumplir estrictamente con los siguientes requisitos:

- a) Contar con el aval de la jefatura correspondiente.
- b) Cumplir con el perfil psico-socio-laboral y con el proceso de selección definido por Capital Humano, que incluye todas aquellas pruebas que dicha instancia considere oportunas.
- c) Contar con un espacio físico en su casa de habitación con las siguientes características a criterio de Salud Ocupacional.
  - i) Accesible e independiente a las demás áreas de la casa.
  - ii) Iluminación y ventilación adecuada.
  - iii) Mobiliario ergonómicamente aceptable, que podría ser facilitado por la institución.
- d) Exista la conectividad necesaria en la zona donde habita.

Artículo 12.—Las actividades tele trabajables deberán tener un carácter permanente. Si por conveniencia institucional se decide realizar actividades en forma temporal, el tiempo y los recursos son consensuados entre el tele trabajador y su jefatura. Dependiendo de las posibilidades técnicas que se ofrezcan, la conectividad bajo esta condición podría ser aportada por el tele trabajador para cumplir con sus labores, siempre y cuando exista aceptación del tele trabajador. Dichas condiciones deberán ser establecidas en una adenda al contrato laboral o uno nuevo.

Artículo 13.—El Sistema de Emergencias 9-1-1 se reserva la facultad de incorporar o no a sus trabajadores en esta forma de trabajo, dependiendo de las condiciones, actividades, aprobación de pruebas psicométricas, conectividad disponible, conveniencia institucional, y otros aspectos que se estimen pertinentes.

Artículo 14.—Los trabajadores incorporados al programa de teletrabajo, deben mantener las condiciones que justificaron su ingreso a éste, así como cumplir con todas las obligaciones y responsabilidades adquiridas. En caso de que surja alguna imposibilidad de mantener dichas condiciones, la jefatura del tele trabajador debe justificarlas ante la Comisión de Teletrabajo para ser analizadas. Dicha comisión emitirá una recomendación fundamentada hacia la jefatura del tele-trabajador, la cual será la que tome la decisión de mantener o no la condición, según las circunstancias y fundamentaciones existentes.

Artículo 15.—Las personas de nuevo ingreso que sean contratadas bajo esta modalidad deberán mantener las condiciones acordadas durante la relación laboral. En caso de que dichas condiciones cambien, se analizará la situación siguiendo el debido proceso por parte de la jefatura correspondiente, según lo dispuesto en el artículo anterior.

Artículo 16.—La institución podrá dejar sin efecto la aplicación del teletrabajo en aquellos puestos que lo estime necesario por razones de conveniencia institucional, o bien cuando se demuestre que el tele trabajador incumple con las disposiciones establecidas en este Reglamento se dará por finalizada su participación en esta modalidad de trabajo, en cuyo caso las personas que estén tele trabajando deberán reintegrarse a su centro de trabajo una vez cumplido el debido proceso. En caso de las personas de nuevo ingreso, aplicará lo establecido en el artículo anterior.

Artículo 17.—Cuando un puesto tele trabajable quede vacante, se procederá al llenado de la plaza correspondiente bajo la misma condición. Si el tele-trabajador se acoge a vacaciones, permiso, licencia o incapacidad igual o superior a tres meses, la jefatura analizará en conjunto con la comisión de teletrabajo si amerita o no la suplencia, bajo las condiciones definidas en el Reglamento.

Artículo 18.—**Disponibilidad:** Dentro de la jornada ordinaria establecida el tele-trabajador estará localizable por su superior jerárquico para permitir un adecuado intercambio de información y recibir las instrucciones correspondientes o ejecutar tareas urgentes. Lo anterior, no le acarrea ninguna remuneración ordinaria ni extraordinaria por parte del patrono. Salvo que surjan necesidades excepcionales y únicas, para lo cual se deberá justificar de conformidad con las políticas institucionales para la programación y pago de tiempo extraordinario.

## CAPÍTULO II

### Tecnología de Información

Artículo 19.—El Sistema de Emergencias 9-1-1 dotará a los funcionarios que se incorporen en la modalidad de tele-trabajo de: acceso a Internet, línea telefónica, materiales y herramientas, asumiendo los costos en que incurra para lograrlo, exceptuando que se trate de actividades tele-trabajables temporales. En caso de que el tele-trabajador aporte estos recursos debe ser responsable de su uso, actualización, mantenimiento y costos asociados.

Artículo 20.—Las computadoras utilizadas para el tele-trabajo deben cumplir todas las características de seguridad definidas por el Proceso Tecnológico.

Artículo 21.—El Sistema, brindará el soporte técnico a los sistemas informáticos para que el tele-trabajador desarrolle sus funciones.

Artículo 22.—Se exime al área de Tecnologías de información de brindar soporte a los problemas provocados por saturación de disco duro, detrimento de la PC o falla de herramientas de trabajo, que sean provocados por descargas o copias de música, videos, paquetes de software, fotos o cualquier elemento ajeno a las actividades tele-trabajables que esté provocando dicho problema. Asimismo tampoco se brindará soporte en caso de que medien razones de no actualización del sistema operativo o el antivirus aportadas por TI o el proveedor.

Artículo 23.—Con el objetivo de mejorar el soporte para los tele-trabajadores el Sistema, podría asignar computadoras virtuales que simplifiquen la administración de la plataforma y centralicen la seguridad de la información.

Artículo 24.—**Responsabilidad del teletrabajador ante la falla de los recursos informáticos.** El tele-trabajador notificará en forma inmediata y simultánea tanto al superior jerárquico como al Proceso Tecnológico cualquier tipo de falla que se presente en el equipo informático, en especial si la misma le imposibilita el cumplimiento de sus funciones.

Artículo 25.—**Soporte técnico a los recursos tecnológicos:** El soporte técnico que se realice a los equipos y recursos tecnológicos se llevará a cabo de manera remota, para lo cual el proceso de TI brindará el apoyo que sea necesario. En caso de que esta opción no pueda solucionarse, un funcionario del Departamento de Tecnología le asistirá telefónicamente o por cualquier otro medio, procurando en todo momento evitar el desplazamiento del personal técnico donde se encuentre el tele-trabajador salvo cuando éste sea estrictamente necesario.

Artículo 26.—**Responsabilidad en caso de daño o pérdida de los recursos informáticos.** En caso de deterioro o de robo de los equipos de trabajo institucionales, los tele-trabajadores incurrirán en responsabilidad civil cuando éste se haya causado por dolo o culpa grave, previa investigación que deberá realizar el Sistema sobre la situación acaecida.

Artículo 27.—El Proceso de TI verificará la existencia de los inventarios de hardware y software propiedad de la institución de forma remota, asignados al tele-trabajador para el desempeño de sus funciones. En caso que se identifique alguna anomalía, se comunicará al tele-trabajador y a la jefatura directa para que tome las medidas correspondientes.

Artículo 28.—El Proceso de TI brindará soporte técnico únicamente a las herramientas de software y sistema operativo necesarios para realizar el tele-trabajo. Se excluye de cualquier solicitud de instalación, configuración o solución de problemas sobre paquetes de software que no sean requeridos para el tele-trabajo.

Artículo 29.—El Proceso de TI es el responsable en primera instancia de brindarle al tele-trabajador asistencia técnica oportuna para la resolución de los problemas de infraestructura tecnológica mediante medios remotos.

### CAPÍTULO III

#### Teletrabajadores

Artículo 30.—El colaborador que se desempeñe como tele-trabajador debe cumplir con el perfil que se defina para participar de esta modalidad de trabajo.

Artículo 31.—El tele-trabajador es responsable directo de la confidencialidad y seguridad de la información que utilice y pueda acceder, evitando por todos los medios su uso inapropiado según se ha definido en la Ley de Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1 y en el Reglamento Autónomo de Servicio.

Artículo 32.—Los tele-trabajadores mantienen todos los derechos y obligaciones establecidas en la normativa vigente.

Artículo 33.—En caso de que las actividades se realicen desde la casa de habitación, el trabajador debe acondicionar un espacio físico con las características recomendadas por el Subproceso de Salud Ocupacional y permitir el acceso para las inspecciones de condiciones ergonómicas, de seguridad e higiene en el puesto.

Artículo 34.—El tele-trabajador debe firmar una adenda o un nuevo contrato de trabajo según corresponda a su situación laboral, donde se especifican las condiciones del programa de tele-trabajo.

Artículo 35.—El tele-trabajador es responsable de los activos institucionales que utilice en su hogar, telecentro o centro destinado para realizar sus funciones durante el tele-trabajo. En caso de daño, pérdida o deterioro, el Sistema procederá con la investigación del caso para determinar la responsabilidad o no del funcionario sobre lo ocurrido.

Artículo 36.—En caso de el trabajador que labora desde el hogar se traslade de su domicilio, debe prever todas las acciones necesarias para no interrumpir la ejecución de sus actividades, comunicar a su jefatura y a la Comisión de teletrabajo con al menos un mes de anticipación para gestionar los trámites correspondientes. Si el lugar al que se traslada no tiene acceso a la conectividad necesarias, el funcionario deberá reintegrarse a su centro de trabajo o bien trasladarse

a un telecentro de trabajo en caso de que exista, hasta tanto cuente con las condiciones para volver a tele-trabajar, siempre y cuando dicha modalidad de trabajo sea requerida por la institución.

Artículo 37.—El tele-trabajador debe mantener actualizado en las herramientas tecnológicas que demanda la ejecución de sus actividades, de acuerdo con lo que establezca la institución.

Artículo 38.—El tele-trabajador debe estar disponible dentro de la jornada laboral acordada, para atender asuntos de su jefatura, compañeros y clientes ya sea por medio del correo electrónico, teléfono, videoconferencia u otro medio. En caso de que la jefatura requiera la presencia física del tele-trabajador, debe convocarse con antelación de 24 horas, sólo casos muy calificados o excepcionales de extrema urgencia, el trabajador haría presencia inmediata, considerando los tiempos de traslado desde su lugar de tele-trabajo, caso contrario podría considerarse como abandono de trabajo y la administración podría proceder de conformidad según lo establece el Reglamento Autónomo de Servicio.

Artículo 39.—Independientemente del lugar donde se desarrollen las actividades a tele-trabajar, el funcionario debe cumplir con todas las condiciones que establezca la normativa institucional sobre esta modalidad.

Artículo 40.—El tele-trabajador debe asumir los gastos de electricidad, agua y alimentación, relacionados con el desarrollo de las actividades tele-trabajables. En el caso de traslados para realizar giras o reuniones de trabajo como parte de su función aplica lo establecido en la normativa laboral vigente.

Artículo 41.—El tele-trabajador debe brindar información verídica y oportuna en todos los procesos de investigación, evaluación del desempeño y medición a los que deba someterse. En caso de comprobarse un incumplimiento, se podría dar por finalizada su participación en el programa, sin menoscabo de aplicar las medidas disciplinarias que correspondan.

Artículo 42.—Los tele-trabajadores, están protegidos por la póliza de Riesgos del Trabajo que tiene la institución, siempre que se encuentren ejerciendo las labores propias de su función.

Artículo 43.—El tele-trabajador debe cumplir con la jornada oficial de la institución, sin embargo el horario puede ser flexible, siempre y cuando sea consensuado con su jefatura y no afecte el normal desarrollo de las actividades de otros compañeros y procesos de trabajo que reciben o entregan insumos para su gestión.

Artículo 44.—En caso de que se dé por finalizado el contrato de tele-trabajo deberá devolver a la brevedad los activos que fueron facilitados para el desempeño de sus funciones a la institución, de conformidad con el procedimiento que así se establezca.

#### CAPÍTULO IV

##### **Responsabilidad de las jefaturas**

Artículo 45.—Mantener actualizadas las actividades y puestos que son factibles de incorporar a programa de tele-trabajo.

Artículo 46.—Determinar si la información a la cual tiene acceso el tele-trabajador es de carácter confidencial y sensible a los intereses de la institución, en apego al cumplimiento con la Ley de Creación del Sistema de Emergencias 9-1-1.

Artículo 47.—Planificar las actividades y establecer las metas por las cuales se evaluará el rendimiento del trabajador.

Artículo 48.—Facilitar la aclaración de dudas y solución de conflictos o contratiempos que se puedan presentar en el desarrollo de las actividades bajo esta modalidad.

Artículo 49.—Promover el uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación entre todo el personal de su área para el desarrollo de una gestión integral del trabajo.

Artículo 50.—Evaluar las metas del tele-trabajador, según metodología definida por la comisión de tele-trabajo y capital humano, y recomendar las acciones que permitan mejorar el desempeño del tele-trabajador. Para este fin, debe llevar los registros correspondientes, hacer sesiones de seguimiento de metas e informar a los interesados.

Artículo 51.—Cuando el rendimiento del tele-trabajador no cumpla con lo programado, se deberá realizar el debido proceso por parte de la Jefatura, incluyendo un análisis de las causas

que obstaculizaron 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 al tele-trabajador, se actuará en consecuencia según la normativa institucional.

Artículo 52.—Cuando se determine mediante el debido proceso ante la comisión de tele-trabajo, que las causas de incumplimiento o bajo desempeño del tele-trabajador, son atribuibles a la jefatura, la comisión de tele-trabajo coordinará las acciones correspondientes para sentar las responsabilidades del caso y actuar en consecuencia según normativa institucional.

Artículo 53.—La jefatura puede requerir de la realización de actividades presenciales en las oficinas, para lo cual, el Sistema deberá acondicionar un espacio físico que disponga de conectividad y le permita al tele-trabajador hacer sus funciones de forma transitoria en dicho sitio.

Artículo 54.—Velar porque se mantenga el ambiente laboral adecuado, las retribuciones, oportunidades de desarrollo e integración social de los tele-trabajadores que participan en la modalidad de tele-trabajo.

Artículo 55.—Canalizar con la comisión de teletrabajo todos los aspectos y acciones de mejor relacionados con la modalidad de tele-trabajo para garantizar el cumplimiento de los objetivos del programa.

## CAPÍTULO V

### **Dependencias involucradas**

Artículo 56.—Todas las áreas de la institución tienen la responsabilidad de apoyar en el proceso de inclusión y mantenimiento y seguimiento de los tele-trabajadores al programa de tele-trabajo, así mismo deben brindar los informes que la comisión de tele-trabajo solicite en dicha materia.

Artículo 57.—Rige a partir de su publicación.

Ing. Rodolfo Jugo Romero, Director.—1 vez.—(IN2011038118).