

PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

Unidad Coordinadora de Control Interno

Informe Final

Autoevaluación del Sistema de Control Interno “Teletrabajo”

AÑO - 2019

PRESENTACIÓN	3
OBJETIVO GENERAL	4
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
ALCANCE	4
LIMITACIONES	4
METODOLOGÍA	5
RESULTADOS	7
CONCLUSIONES	23
RECOMENDACIONES	24
PLAN DE ACCIÓN	26
ANEXOS	27
REFERENCIAS	36

PRESENTACIÓN

La Ley No. 8292, Ley General de Control Interno, establece en su artículo N° 7 que los entes y órganos públicos deberán disponer de sistemas de control interno “(...) aplicables, completos, razonables, integrados y congruentes con sus competencias y atribuciones institucionales” que proporcionen “(...) seguridad en el cumplimiento de esas atribuciones y competencias”; además en el Artículo N° 8 se establece que dichos sistemas deben proporcionar una seguridad razonable de que: i) el patrimonio institucional esté protegido contra pérdida, despilfarro, irregularidad y uso indebido, ii) la información sea confiable y oportuna, iii) las operaciones sean realizadas de manera eficiente y eficaz, y iv) se esté cumpliendo con el ordenamiento jurídico y técnico.

Sobre el particular, en el ítem b) del Artículo N° 17 de dicha Ley se establece: “b) *Que la administración activa realice, por lo menos una vez al año, las autoevaluaciones que conduzcan al perfeccionamiento del Sistema de Control Interno del cual es responsable. Asimismo, que pueda detectar cualquier desvío que aleje a la organización del cumplimiento de sus objetivos.*” lo anterior con la finalidad, entre otras cosas, de diseñar e implementar planes de mejora que permitan el perfeccionamiento de los mecanismos y procedimientos de control que conlleven al cumplimiento de los objetivos del Sistema de Control Interno.

En atención a lo establecido en la citada normativa y las Normas de Control Interno para el Sector Público N-2-2009-CO-DFOE, aprobadas mediante Resolución de la Contraloría General de la República N° R-CO-9-2009 del 26 de enero de 2009, publicadas en el Diario Oficial La Gaceta N° 26 del 6 de febrero 2009, se conformó la Unidad Coordinadora del Sistema de Control Interno (en adelante denominaremos como UCCI) que da inicio a sus funciones con la elaboración de un cronograma de actividades que incluyen la realización de la Autoevaluación del Sistema de Control Interno institucional para el año 2014 en las unidades pertenecientes al Área de Desarrollo Institucional de la Procuraduría General de la República como un plan piloto.

Luego de dicho plan piloto, la UCCI elaboró un plan de trabajo y seguimiento al Sistema de Control Interno para el período comprendido entre los años 2019 al 2022, el cual incluyó realizar la Autoevaluación del proceso “Teletrabajo” para el año 2019, se elaboró un cuestionario para los teletrabajadores, Directores de Área y los miembros de la Comisión Institucional del Programa de Teletrabajo, resultados que se analizan en el presente informe.

OBJETIVO GENERAL

Mejorar la gestión de control interno institucional con el fin de minimizar riesgos en el logro de objetivos institucionales.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Contribuir al logro de un ambiente de control que se constituya en el fundamento de operación y fortalecimiento del Sistema de Control Interno.
- Perfeccionar el proceso permanente y participativo de valoración de riesgo institucional.
- Contribuir a la evaluación, adaptación y adopción de las actividades de control interno.
- Propiciar las condiciones para la generación y comunicación de información en forma eficaz, eficiente, oportuna y de acuerdo al bloque de legalidad.
- Fomentar actividades permanentes y periódicas de seguimiento y evaluación del Sistema de Control Interno.
- Promover la formación y capacitación del recurso humano en temas que propicien el fortalecimiento del Sistema de Control Interno.

ALCANCE

Todos los teletrabajadores, Directores de Área y miembros de la Comisión Institucional del Programa de Teletrabajo.

LIMITACIONES

Para la realización del presente trabajo se detectaron las siguientes limitaciones:

- Baja participación por parte de las jefaturas de los teletrabajadores
- El volumen de trabajo de los integrantes de la UCCI, limita el avance del plan de trabajo elaborado para cada período.

METODOLOGÍA

Proceso de ejecución de la Autoevaluación

La UCCI en coordinación con la Comisión Institucional del Programa de Teletrabajo, elaboró la encuesta que permitirá contar con el diagnóstico del “Proceso de Teletrabajo” en cumplimiento a la Ley N°8292.

Se aplicaron tres cuestionarios a saber:

- 1) A los teletrabajadores
- 2) A los Directores de Área y Jefaturas
- 3) A la Comisión Institucional del Programa de Teletrabajo

Cuestionario enviado a los teletrabajadores

El instrumento se remitió vía correo electrónico a todos los funcionarios que se encontraban en la modalidad de Teletrabajo de la Procuraduría General de la República y se otorgó 5 días naturales para llenarlo, iniciando el 09 de marzo del 2020 y finalizando el 13 de marzo del 2020. Debido a la baja tasa de respuesta para la fecha de cierre, se habilitó la semana del 23 de abril del 2020 al 30 de abril del 2020 para contar con mayor participación.

Un total de 118 funcionarios respondieron al cuestionario, lo que representa un 94% de la población total que se encontraba realizando teletrabajo en ese momento (126 funcionarios).

El cuestionario permitió obtener información sobre aspectos generales, ordenamiento jurídico y técnico, aspectos tecnológicos y organizacionales relacionados a la modalidad de teletrabajo.

Cuestionario enviado a los Directores de Área y jefaturas

El cuestionario está conformado de once preguntas, de las cuáles el 91% (10 de 11 preguntas) correspondían a preguntas de respuesta cerrada y el 9% a preguntas abiertas (1 de 11 preguntas), dicho instrumento determina el grado de satisfacción con las labores realizadas por los funcionarios bajo la modalidad de teletrabajo.

El instrumento se remitió vía correo electrónico a todos los Directores de Área y Jefaturas de la Procuraduría General de la República que tienen bajo su cargo personal en la modalidad de teletrabajo y se les otorgó 5 días naturales para llenarlo, iniciando el 16 de marzo del 2020 y finalizando el 20 de marzo del 2020. Un total de 17 funcionarios entre Directores de Área y Jefaturas respondieron al cuestionario, lo que representa apenas el 16% del total de 106 puestos de jefatura.

Cuestionario enviado a la Comisión Institucional del Programa de Teletrabajo

El cuestionario está conformado de ocho preguntas, de las cuáles el 87.50% (7 de 8 preguntas) correspondían a preguntas de respuestas cerradas y el 12.50% a preguntas abiertas (1 de 8 preguntas), dicho instrumento determina el grado de cumplimiento de la normativa.

El instrumento se remitió vía correo electrónico institucional a los integrantes de la Comisión Institucional del Programa de Teletrabajo de la Procuraduría General de la República y se les otorgó 5 días naturales para llenarlo, iniciando el 23 de marzo del 2020 y finalizando el 27 de marzo del 2020. Un total de 4 funcionarios respondieron al cuestionario.

Como resultado de dicha aplicación se obtendrá la información necesaria para la formulación del Plan Anual de Acciones de mejora de la Comisión de Teletrabajo de la Procuraduría General de la República.

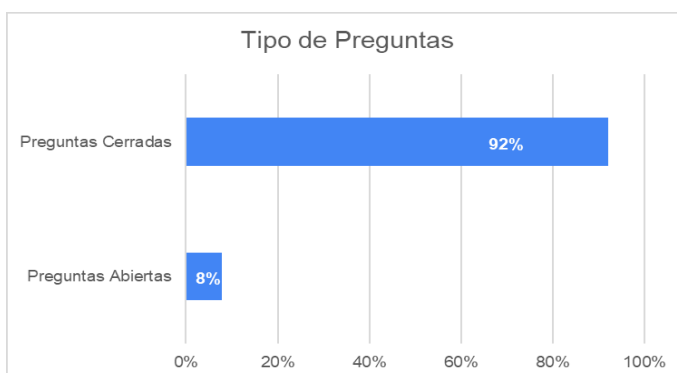
Es importante hacer la acotación de que todos los cuadros y los gráficos de análisis incorporados en él, son de elaboración/construcción propia comisión y que la fuente de información son las respuestas emitidas por los funcionarios de la Procuraduría General de la República, así que se omite indicar en el lugar que le corresponda, tanto en los cuadros como en los gráficos, este dato de autoría.

RESULTADOS

Encuesta a los Teletrabajadores

La encuesta está conformada por treinta y ocho preguntas, de las cuales el 92% (35 de 38 preguntas) correspondían a preguntas de respuestas cerradas y el 8% a preguntas abiertas (3 de 38 preguntas), dicho instrumento determina el grado de cumplimiento de la normativa, tal y como se muestra a continuación:

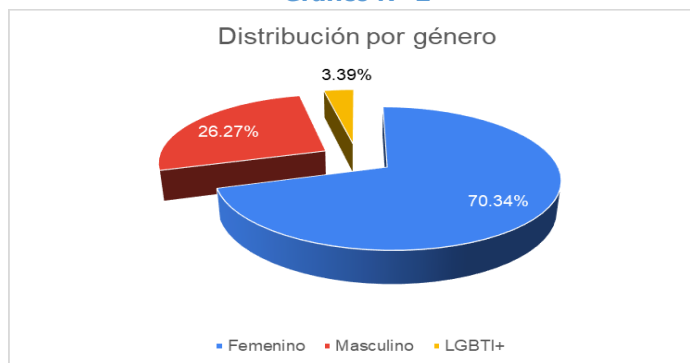
Gráfico N° 1
Distribución de preguntas por tipo



Aspectos Generales

En los aspectos generales, se consultó sobre el género de los funcionarios que están aplicando teletrabajo en sus funciones y se determinó que el 70.34% son mujeres, 26.27% son hombres y el 3.39% pertenecen a la población LGBTIQ+.

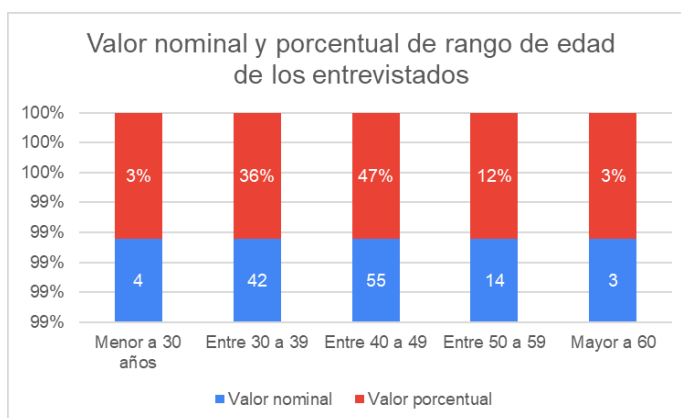
Gráfico N° 2



En rango etéreos, el 83% de la población está entre los 30 a los 49 años de edad. El contar con un porcentaje alto de funcionarios en este rango se considera muy positivo ya

son más receptivos a los cambios tecnológicos y de estructuras de trabajo. No obstante, no se puede dejar de lado que el 15% son funcionarios contemplados en un rango de edad de los 50 a más de 60 años, lo que demuestra el compromiso con la actualización constante y la adaptabilidad a los cambios que el entorno demanda.

Gráfico N° 3

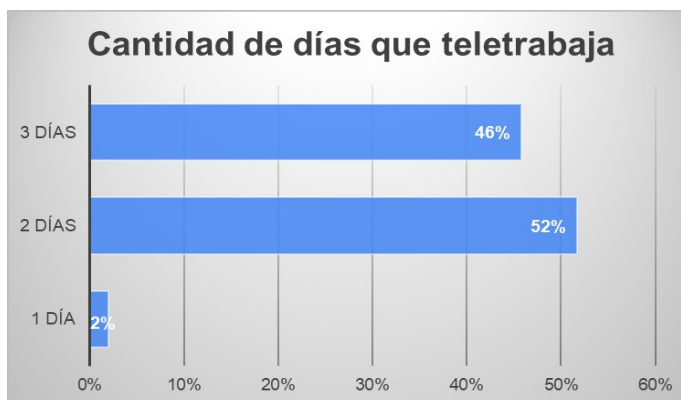


En relación a la consulta sobre la ubicación de su hogar en relación con la oficina, en términos de desplazamiento, el 46% manifestó que su vivienda se ubica en un rango de entre 5 y 15 km con respecto a la oficina; el 47% manifestó que la distancia supera los 15 km y un 7% indica que el traslado a la oficina se da en un rango inferior a los 5 km.

Estos datos son interesantes, por que muestran que en caso de que se requiera la presencia de un funcionario en la oficina, se debe tener en cuenta los tiempos de desplazamiento a partir de la ubicación de su hogar y las condiciones del tránsito.

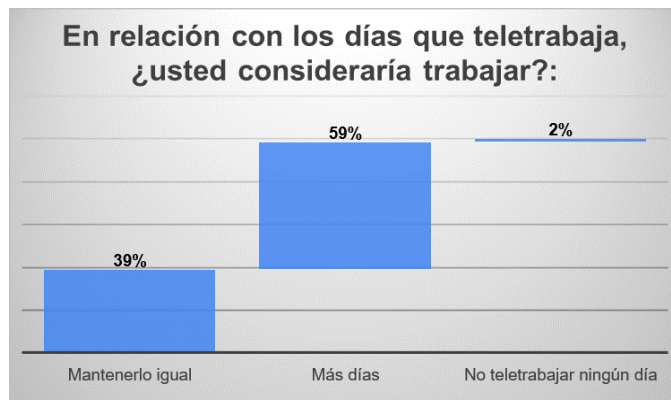
Es cuanto a la cantidad de días que están teletrabajando los funcionarios, se destaca que el 52% de los entrevistados teletrabaja 2 días, el 46% teletrabaja 3 días y solamente un 2% tiene autorizado 1 día para ajustarse a esta modalidad.

Gráfico N° 4



A partir de la información anterior, se les consultó a los funcionarios cuál sería su opinión en cuanto a si consideran que se debería incrementar la cantidad de días a teletrabajo, a lo cual el 59% manifestó que estaría de acuerdo en que se incrementará el número de días que se autorizan por semana, el 39% indicó que está satisfecho con la cantidad de días que teletrabaja actualmente y solamente un 2% (2 funcionarios) manifestaron que no desean teletrabajar ningún día.

Gráfico N° 5

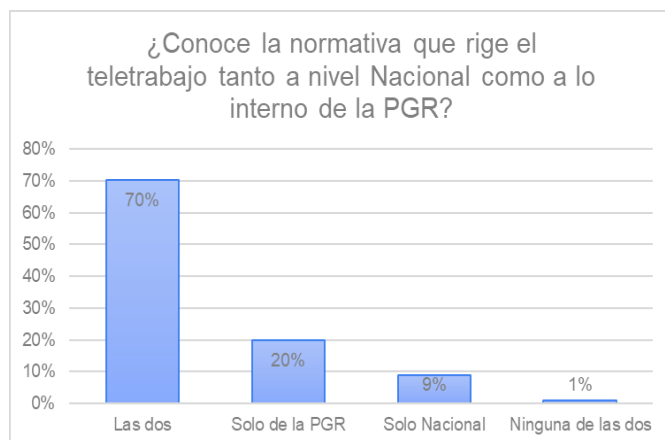


Componente Jurídico

Al consultar sobre el grado de conocimiento de las obligaciones tanto de las personas empleadoras, como de las personas teletrabajadoras contempladas en la Ley para regular el Teletrabajo 9738 (art.8 y 9), el 92% manifestó conocer dicha normativa.

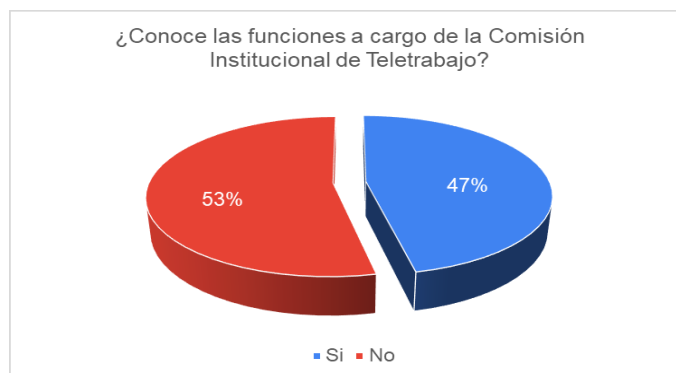
No obstante, al consultarles si conocen la normativa que rige el teletrabajo tanto a nivel Nacional como a lo interno de la PGR, solamente el 70% manifestó conocer tanto la normativa nacional como la que está definida en la PGR, un 20% dijo conocer solo la de la PGR; un 9% solo la normativa nacional y un 1% dijo desconocer del todo la normativa.

Gráfico N° 6



El trabajo que realiza la Comisión Institucional de Teletrabajo es importante que sea divulgado a nivel institucional, razón por la cual el 92% de los funcionarios encuestados manifestaron conocer la existencia de la comisión, pero esto contrasta con la manifestado por el 53% que indicaron no conocer las funciones que ejecuta la Comisión Institucional de Teletrabajo.

Gráfico N° 7



Cuando se les solicitó su percepción sobre los objetivos que se logran mediante la modalidad de teletrabajo, las opiniones consensuadas fueron las siguientes:

- Bajar niveles de stress y colaborar a la salud ocupacional
- Más eficiencia en el trabajo al cumplir con las metas en un menor tiempo
- Fomentar confianza entre el trabajador y el patrono.
- Mejorar la movilidad y reducir la huella ambiental, mediante la disminución de la congestión vial.
- Favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.
- Promover el desarrollo sostenible, aprovechar las ventajas
- Ahorrar tiempo en traslados hacia el centro de trabajo.
- Aprovechamiento efectivo del espacio físico de la infraestructura disponible.
- Mejorar calidad en vista de que se trabaja por objetivos concretos
- Personal más motivado
- Mejorar la calidad de vida de los trabajadores
- Promoción de la inclusión laboral y social

Componente Tecnológico

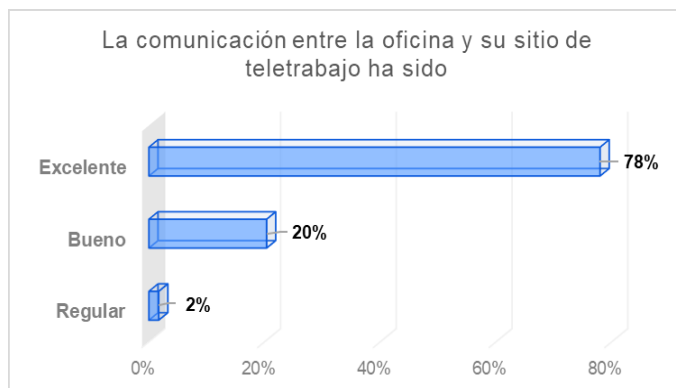
A la consulta de si al realizar sus labores bajo la modalidad de teletrabajo, utiliza las plataformas disponibles para comunicarse con su jefatura/compañeros, el 100% de los funcionarios indicaron que si las utilizan. A continuación, los resúmenes de las respuestas sobre las plataformas utilizadas para desarrollar sus labores:

- Cisco Jabber, video conferencias a través de la herramienta de Hangouts

- Sistema litigioso, 2020, escritos y oficios, nexus.
- Verificación de envíos de documentos y SINALEVI.
- Correo electrónico, teléfono institucional y celular personal
- Dell Sonic Wall Global VPN Center.

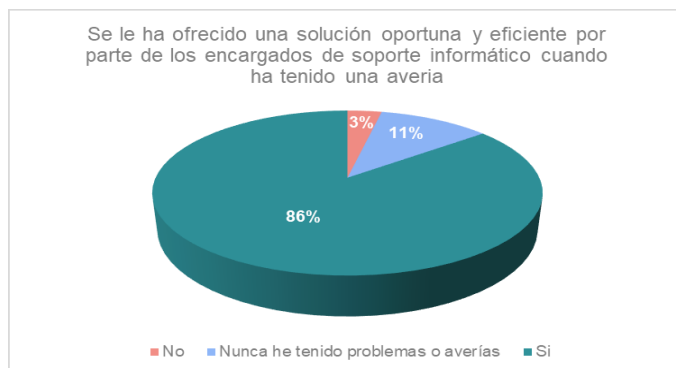
Al analizar los aspectos relativos a las tecnologías de Información y la forma en que se logra la comunicación desde el hogar, el 78% de los funcionarios indica que es excelente, el 20% buena y un 2% indica que regular.

Gráfico N° 8



De igual manera, ante la consulta si las herramientas tecnológicas que le facilita la institución, le permiten efectuar satisfactoriamente sus labores, un 95% de los funcionarios manifiesta que si puede realizar sus labores de una forma eficiente y cuando se le ha presentado algún problema o avería respecto al equipo de cómputo que suministra la Institución o bien, respecto a los sistemas informáticos, el 86% manifiesta que ha sido atendido de manera oportuna y eficiente por el área de Tecnologías de Información.

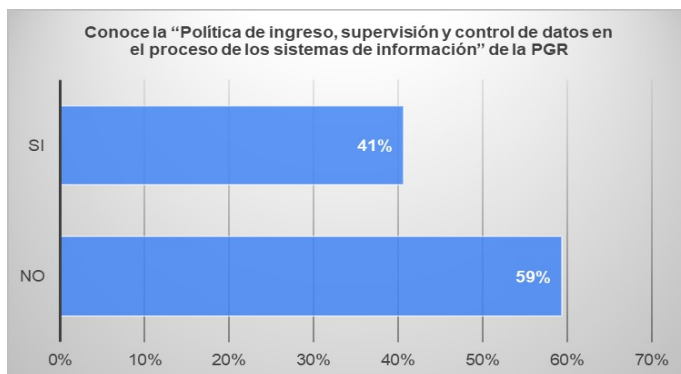
Gráfico N° 9



Cuando se procede a realizar la consulta de si conoce la “Política de ingreso, supervisión y control de datos en el proceso de los sistemas de información” de la PGR, el 59% de los funcionarios indicó que no la conocen. Este es un aspecto que debe ser analizado, por

cuanto la seguridad del ingreso a los sistemas es fundamental que sea de conocimiento de los funcionarios, para evitar cualquier ataque a los sistemas por una mala manipulación de los mismos.

Gráfico N° 10



Componente Organizacional

En lo referente al ambiente social en que se desempeña el teletrabajador, se le consultó si se siente motivado por el hecho de trabajar en un ámbito nuevo y si esto le representa un desafío, el 87% (103 casos de 118 funcionarios encuestados) manifestó que representa un desafío y se sienten motivados de realizar su trabajo en el hogar. Es interesante que solo 2 funcionarios indicaron que no se sienten motivados de realizar sus funciones bajo la modalidad de teletrabajo y que 11 funcionarios manifestaron que casi siempre se sienten motivados.

Gráfico N° 11



Uno de los factores que podrían incidir en lo manifestado anteriormente, tiene que ver si bajo esta modalidad el funcionario dispone del tiempo necesario para cumplir con sus obligaciones familiares, a lo cual el 80% manifestó que se ha incrementado el tiempo para su familia, el 17% indica que se mantiene sin variación y un 3% (3 funcionarios) considera que ese tiempo ha disminuido.

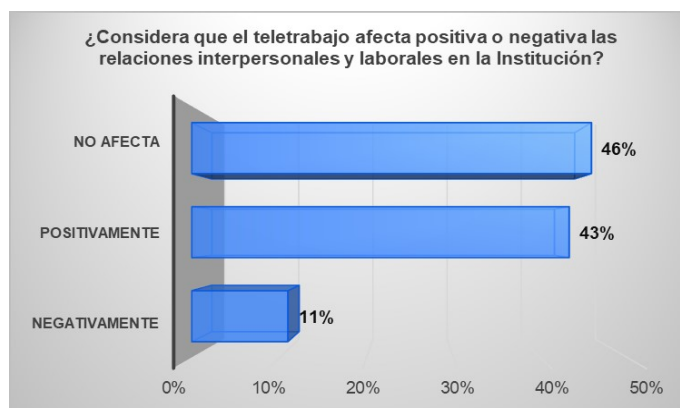
De igual manera, al consultárseles sobre los espacios necesarios para su tiempo libre o de ocio en relación con el teletrabajo, el 43% manifiesta que estos espacios han aumentado, el 54% indican que se mantiene igual y solo un 3% considera que debido al teletrabajo estos espacios han disminuido.

Sin embargo, el 75% de los entrevistados afirma que sus niveles de stress han disminuido desde que está bajo esta modalidad y un 16% considera que se ha mantenido igual que en la fase presencial. El 9% restante (10 funcionarios) no respondieron a la consulta realizada. Esto se refuerza con el hecho de que el 64% de los funcionarios indica que ha incorporado rutinas de ejercicio en sus actividades, cosa que anteriormente no realizaba.

Relaciones interpersonales y laborales en la Institución.

En lo referente a si se ha presentado alguna afectación en las relaciones interpersonales y laborales en la Institución a partir de la implementación de la modalidad de teletrabajo, un 11% manifiesta que si se han visto afectadas negativamente sus relaciones interpersonales y laborales. Un 43% indica que siente que las relaciones se han visto mejoradas positivamente y un 46% considera que no ha notado ningún cambio.

Gráfico N° 12

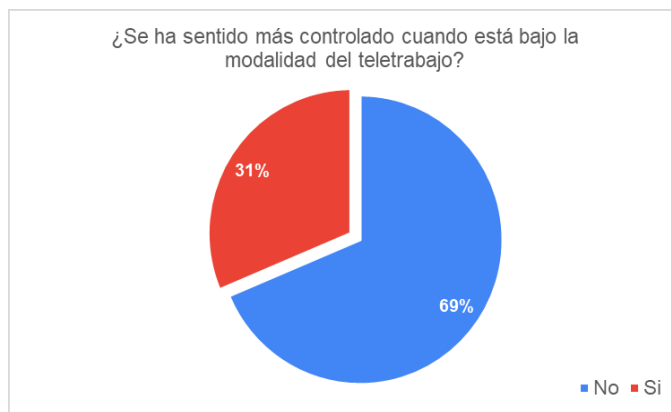


Otro de los aspectos que puede influir en la percepción anteriormente descrita, puede estar relacionado a si la comunicación y retroalimentación con sus compañeros es la adecuada, a lo que el 10% indica que esas relaciones han disminuido; un 79% indica que se han mantenido igual que en la fase presencial y un 11% manifiesta que esas relaciones han aumentado.

Un 75% de los funcionarios manifiesta que cuando ha requerido la colaboración de sus compañeros de Oficina/ Unidad para realizar sus labores, ésta se ha caracterizado por ser “La suficiente”, un 24% considera que es “más allá de lo esperado” y un 1% considera que son deficientes.

Con respecto a la percepción del funcionario de si se ha sentido más controlado cuando está bajo la modalidad del teletrabajo, el 31% manifestó que si se siente más controlado y esto puede generar algún tipo de afectación en las labores que realiza.

Gráfico N° 13



No obstante, al consultar sobre la comunicación y retroalimentación que mantiene con su jefatura, el 85% de los funcionarios considera que no ha variado; un 12% afirma que ha mejorado y solamente un 3% considera que se ha visto afectada negativamente.

Aspectos Operacionales

A la consulta de si se definieron los objetivos del trabajo en la modalidad de teletrabajo por parte de su superior inmediato, el 77% de los funcionarios indican que si, y un 23% manifestó que no se realizó la definición de los objetivos bajo esa modalidad. Es importante que las Jefaturas establezcan lineamientos sobre las acciones que deben desarrollar al aprobar el teletrabajo a sus subalternos y que, si estas no se cumplen, no debe prorrogarse ese beneficio.

Sobre la consulta de si los criterios de medición, evaluación y control del trabajo a desarrollar se definieron previamente, en el Convenio para teletrabajo y/o su adenda suscrito al momento de iniciar con la modalidad de teletrabajo, a lo cual el 21% manifestó que no se definieron previamente y, aun así, se les autorizó incorporarse a la modalidad de teletrabajo.

En concordancia con este tema, el 32% confirmó que no ha completado el formulario “Autoreporte de Condiciones de Trabajo” y esto es un factor primordial, para poder establecer las condiciones de salud ocupacional del funcionario en sus labores de teletrabajo y evitar cualquier afectación a su salud.

Informe de Autoevaluación del Sistema de Control Interno – 2019. “Proceso Teletrabajo”

De igual manera, 21% de los encuestados manifiesta no haber recibido por parte de la Institución información sobre las condiciones de salud y seguridad ocupacional en el Teletrabajo.

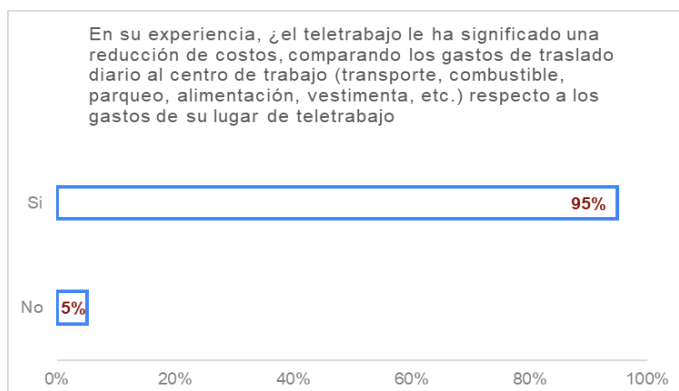
Gráfico N° 14



En lo referente a si ha recibido capacitación referente a los alcances, objetivos de la modalidad de teletrabajo y sobre el uso de las herramientas tecnológicas, el 76% de los funcionarios manifestó que si recibió la capacitación correspondiente. Además, el 93% de los encuestados manifestó conocer cuáles son los requisitos que debe cumplir para permanecer laborando bajo la modalidad de teletrabajo.

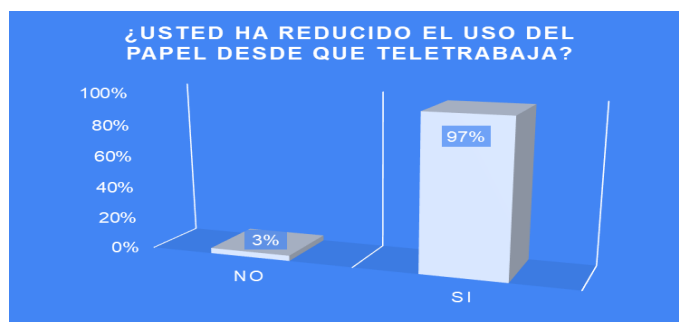
Al realizar la consulta de si el teletrabajo le ha significado una reducción de costos, comparando los gastos de traslado diario al centro de trabajo (transporte, combustible, parqueo, alimentación, vestimenta, etc.) respecto a los gastos de su lugar de teletrabajo (electricidad, internet, agua, etc.), el 95% indicó que si ha percibido un ahorro desde que está trabajando bajo esta modalidad.

Gráfico N° 15



Al consultar si considera que trabajar bajo la modalidad de teletrabajo implica la optimización del tiempo y, por tanto, se incrementa la productividad, el 96% de los funcionarios manifestó que ha notado un incremento en su productividad. Asimismo, el 97% ha reducido la cantidad de papel que utiliza para sus labores desde que está en la modalidad de teletrabajo.

Gráfico N° 16



Al inicio de este proceso, no todas las jefaturas realizaban teletrabajo, razón por la cual se consultó a los funcionarios si su jefe inmediato estaba participando de esta modalidad, a lo cual el 51% manifestó que su jefatura si desempeñaba funciones mediante el teletrabajo.

En relación a lo anterior, se les preguntó si su jefatura inmediata, ha emitido algún comentario relacionado con la modalidad de teletrabajo, el 86% manifestó que su jefatura está a favor del teletrabajo, en contraposición al 14% que manifestó que no estaba de acuerdo.

Gráfico N° 17



Ante la pregunta de cuál es su nivel de satisfacción respecto al teletrabajo, realizando una valoración 1 al 10, los resultados son los siguientes:

Tabla N° 1

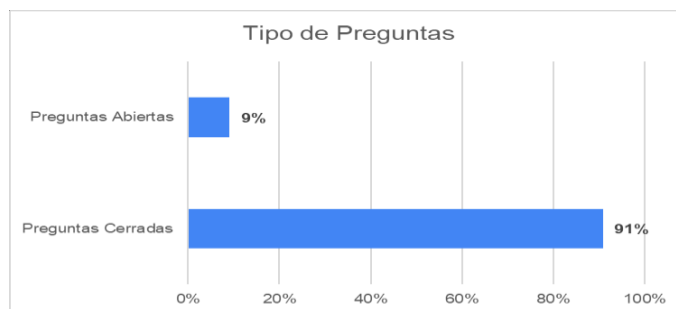
Escala	Porcentaje
2	2%
7	2%
8	7%
9	24%
10	65%

Como se puede apreciar, el 89% de los funcionarios ubican su percepción entre 9 y 10, lo cual demuestra que sienten que la modalidad de teletrabajo le aporta grandes beneficios.

Resultados de la encuesta realizada a los Directores de Área

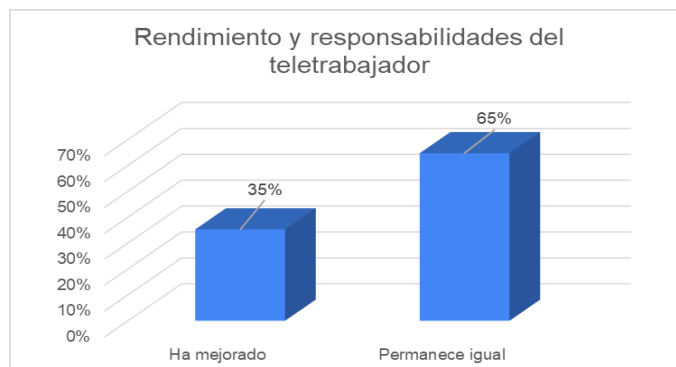
El Cuestionario utilizado para medir la opinión de los Directores de Área y jefaturas sobre teletrabajo contiene un total de 11 interrogantes, de las cuales 10 son de carácter cerrado y 1 de carácter abierta, tal y como se muestra a continuación:

Gráfico N° 1
Distribución de preguntas por tipo



Ante la consulta de cuál ha sido el rendimiento laboral del teletrabajador y lo relacionado con las responsabilidades laborales que debe asumir, el 35% de los encuestados manifestó que estos han mejorado, en contraste con el 65% que manifestó que se mantenía igual.

Gráfico N° 2



Como parte de la supervisión que debe realizarse sobre el funcionario en lo relativo a los documentos y los instrumentos con los que está trabajando, el 76% de los Directores y Jefes de Área respondieron que, si realizan el respectivo control sobre el trabajo de sus funcionarios, en contraposición al 24% que manifiesta que no se realiza dicho control.

Gráfico N° 3



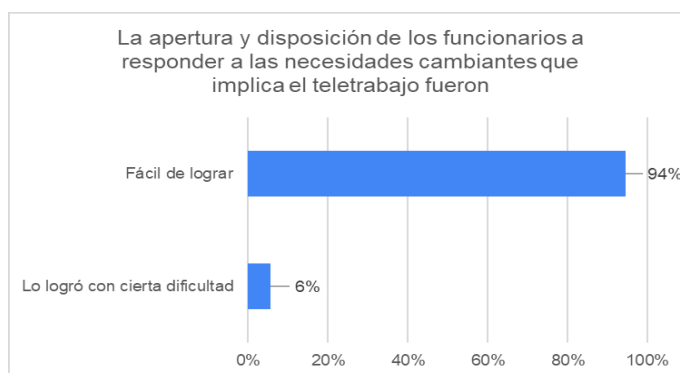
En lo concerniente a la incorporación de los funcionarios a la modalidad de teletrabajo y si se ha realizado algún esfuerzo extra por parte de los colaboradores que asisten presencialmente para ejecutar las labores diarias en el área, el 82% de los Directores y Jefes, manifestaron que no ha sido necesario a la fecha realizar un esfuerzo adicional para cumplir con el trabajo asignado.

En el caso del 18% que exteriorizaron que se debieron tomar medidas adicionales, estas se detallan a continuación:

- Mejorar los sistemas informáticos
- Mayor comunicación, mayor planificación.
- Escanear la totalidad de los documentos, para poder realizar las labores.

El 94% de los encuestados considera que la apertura y disposición a responder a las necesidades cambiantes que implica el teletrabajo por parte de los funcionarios se logró de una manera eficiente. Solamente un 6% manifiesta que se alcanzó con cierta dificultad, por lo que sería recomendable analizar cuáles fueron las causas de este comportamiento para tratar de minimizarlo o eliminarlo.

Gráfico N° 4



A la consulta de si utiliza las plataformas tecnológicas disponibles para comunicarse con los teletrabajadores, el 82% manifestó que siempre las utiliza, en contraposición a un 18% que manifestó que lo hace en ocasiones. Este tema merece una mayor valoración a fin de determinar cuáles son los mecanismos que los Directores y Jefaturas de área tienen establecido para comunicarse con sus subalternos.

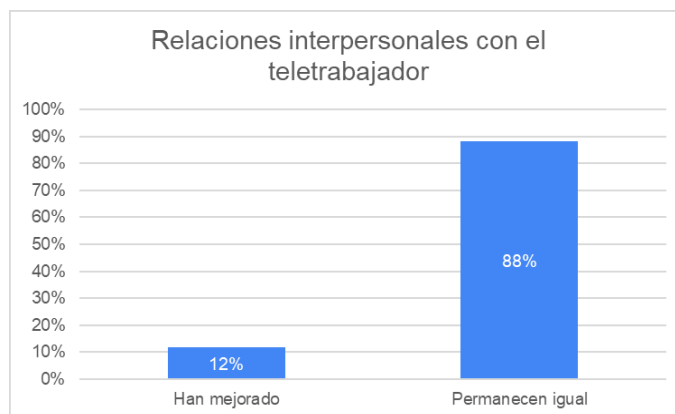
Gráfico N° 5



En el referente a si el teletrabajador ha logrado mantener constante su rendimiento y su buena predisposición al trabajo, incluso en situaciones que le resultan desfavorables, el 94% de los entrevistados manifestó que siempre se mantiene la actitud positiva del funcionario. El 6% restante indica que casi siempre se logra una actitud positiva por parte del funcionario, al realizar sus funciones desde la modalidad de teletrabajo.

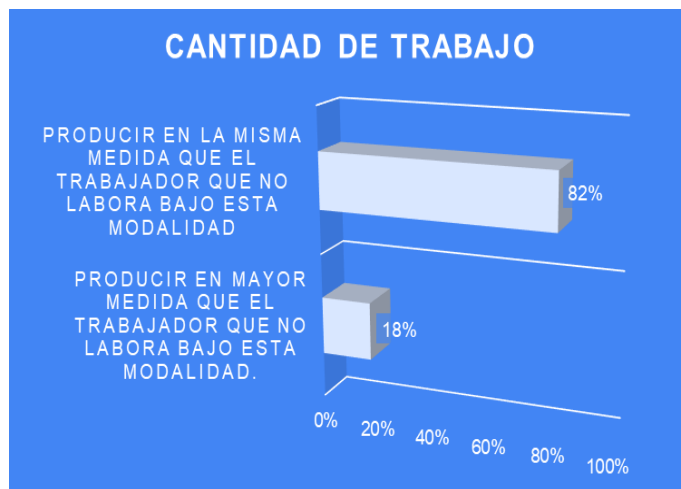
Las relaciones interpersonales son un factor importante a tener en cuenta cuando se implementa la modalidad de teletrabajo en una organización. El 88% de los encuestados manifestó que las relaciones con su personal han permanecido igual a como se ejecutaban en modo presencial y un 12% indica que estas han mejorado desde que el funcionario se acogió a esta modalidad.

Gráfico N° 6



Respecto a la producción (cantidad) de trabajo, el 82% de los entrevistados mencionan que los teletrabajadores deben de producir la misma cantidad de trabajo que aquellos funcionarios que se encuentran en fase presencial. No obstante, el 18% considera que, debido a las condiciones de teletrabajo, el funcionario debería de producir una mayor cantidad de trabajo que sus compañeros en la Institución

Gráfico N° 7



A partir de lo consultado en las preguntas anteriores, se les indicó a los Directores y Jefes de área si estarían de acuerdo en que más colaboradores de la Institución, se incorporen a la modalidad de teletrabajo, a lo que el 94% manifestó que si están de acuerdo en que se incremente la cantidad de funcionarios en esta modalidad.

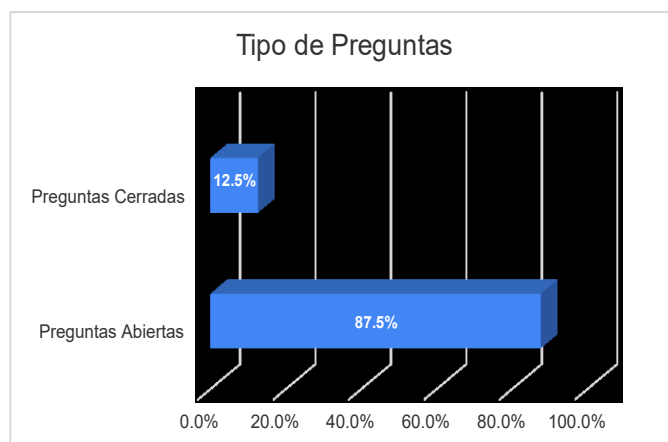
Gráfico N° 8



Encuesta aplicada a la Comisión Institucional del Programa de Teletrabajo

El Cuestionario utilizado para evaluar la percepción de los miembros del equipo coordinador de teletrabajo contiene un total de 8 interrogantes, de las cuales 7 son de carácter cerrado y 1 de carácter abierta, tal y como se muestra a continuación:

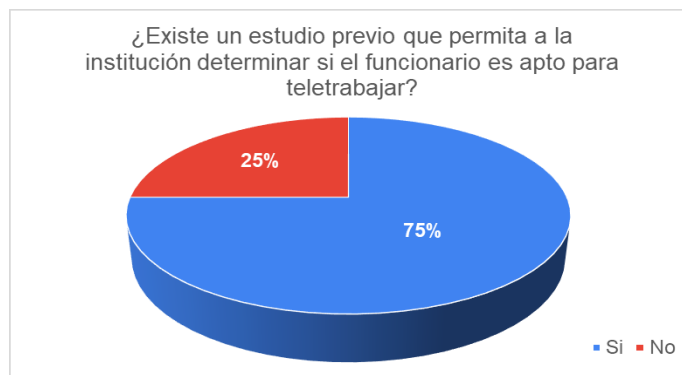
Gráfico N° 1



Ante la consulta de si está definido el perfil que se requiere para otorgar a una persona la modalidad de teletrabajo, el 100% de los miembros de la comisión indicaron que si se ha definido el perfil con el que debe contar un funcionario para optar por la modalidad de teletrabajo.

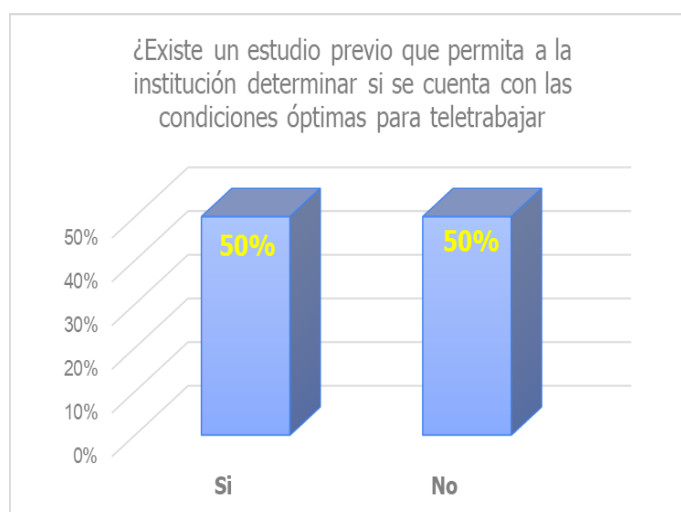
Los resultados anteriores contrastan con lo manifestado a la consulta de si existe un estudio previo que permita a la institución determinar si el funcionario es apto para teletrabajar, por cuanto el 75 de los miembros de la Comisión determina que si se realiza el estudio previo y un 25% que considera que ese estudio no se realiza.

Gráfico N° 2



En lo referente a si se realiza un estudio previo que permita a la institución determinar si se cuenta con las condiciones óptimas para teletrabajar (equipo, mobiliario, ambiente entre otros), el 50% de los miembros de la comisión indican que no se realiza el estudio previo.

Gráfico N° 3



A la consulta de si se otorga el teletrabajo desde un punto de vista objetivo o subjetivo, el 100% de los miembros de la Comisión manifestaron que es objetivo y sus justificaciones son las siguientes:

- Es objetivo por cuanto se toma el perfil general del puesto y las condiciones de acceso remoto o desde el hogar, el ancho de banda.
- Existen perfiles y políticas institucionales de otorgamiento del Teletrabajo.
- Porque se analiza el puesto y las condiciones para otorgar el beneficio.
- Se analiza la situación y se trata a todos los puestos por igual

El 100% de los encuestados considera que la Institución está a la vanguardia en las tecnologías de información y comunicación por lo que les permite a todos los funcionarios realizar de forma adecuada las funciones.

A la hora de consultar si se ha emitido alguna evaluación, encuesta o algún mecanismo para conocer si las personas que han realizado teletrabajo son aptas y cumplen las expectativas de las jefaturas, en relación con el desempeño de sus funciones, el 100% de los miembros indican que si se ha realizado la evaluación correspondiente.

Uno de los factores exógenos que deben de evaluarse como parte de las condiciones para otorgar la modalidad de teletrabajo, es lo referente al índice de incapacidades en la población teletrabajadora. En este caso, el 100% de los miembros de la comisión mencionaron que desconocen si este factor se ha incrementado o disminuido dentro de la población a la que se le autorizó la modalidad de teletrabajo.

CONCLUSIONES

El 70% de los teletrabajadores manifestó conocer la normativa de teletrabajo definida tanto a nivel nacional como la que estableció la PGR; asimismo, un 20% indicó conocer solo la de la PGR; un 9% la normativa nacional y un 1% dijo desconocer del todo la normativa acerca del teletrabajo.

Uno de los elementos principales que se destacan en el estudio, es el no contar con mecanismos que determinen, si las condiciones con las que el trabajador cuenta en su casa son, desde el punto de vista de salud ocupacional, las adecuadas para no generar problemas de salud a los funcionarios, que deriven en un aumento en las lesiones y por ende en un aumento en las incapacidades.

Un aspecto a resaltar es que las herramientas tecnológicas que facilita la institución, le permiten a los teletrabajadores efectuar satisfactoriamente sus labores. Un 95% de los funcionarios manifestó que puede realizar sus labores de una forma eficiente y cuando se le ha presentado algún problema o avería respecto al equipo de cómputo que suministra la Institución o bien, respecto a los sistemas informáticos, el 86% manifiesta que ha sido atendido de manera oportuna y eficiente por el área de Tecnologías de Información.

No obstante, cuando se procede a realizar la consulta de si conoce la “Política de ingreso, supervisión y control de datos en el proceso de los sistemas de información” de la PGR, el 59% de los funcionarios indicó que no la conocen. Este es un aspecto que debe ser analizado, por cuanto la seguridad del ingreso a los sistemas informáticos es fundamental que sea de conocimiento de los funcionarios, para evitar cualquier ataque por una mala manipulación.

Los funcionarios manifiestan que los niveles de stress se han visto disminuidos, por cuanto sus espacios de ocio han aumentado, han podido realizar más actividades deportivas y su relación familiar se incrementó positivamente. Esto se debe en parte a la reducción en los tiempos de desplazamiento que debían realizar cada día. Adicionalmente, consideran que sus niveles de productividad han aumentado, desde que realizan sus funciones bajo la modalidad de teletrabajo.

Como parte de la implementación de esta modalidad de trabajo, se hace necesario que se establezcan los objetivos y criterios de medición por parte de la Jefatura a sus subalternos y que estos le hayan sido previamente comunicados. Lo anterior es necesario ya que el 23% de los funcionarios encuestados manifestó que no se realizó y, aun así, se les autorizó incorporarse a la modalidad de teletrabajo.

De acuerdo a lo indicado por los Directores y Jefaturas, la implementación de la modalidad de teletrabajo, ha generado percepciones positivas desde su implementación.

La adecuación a los cambios que implica esta modalidad, la constancia y el rendimiento en las labores desempeñadas, el mantenimiento de las relaciones interpersonales y la producción del trabajo asignado, son vistas como fortalezas en esta etapa previa de implementación.

Cabe destacar, que es importante analizar lo relativo a los mecanismos de supervisión del trabajo que se deben establecer en cada área, de forma que se tengan parámetros objetivos para realizar la evaluación de cada funcionario en su desempeño en esta modalidad. Estos mecanismos de evaluación es menester que sean definidos por los Directores de las Áreas en conjunto con las Jefaturas, porque son ellos los que conocen las particularidades del trabajo que realizan.

RECOMENDACIONES

A la Comisión Institucional del Programa de Teletrabajo y a la Unidad de Salud Ocupacional

Establecer una estrategia de comunicación en la que se incorporen los siguientes aspectos:

- ✓ Definición de las responsabilidades de los funcionarios que laboran en la modalidad de teletrabajo.
- ✓ Informar a todos los funcionarios sobre las funciones que desempeña la Comisión de Teletrabajo y a quién acudir en caso de tener alguna consulta.
- ✓ Elaborar comunicados con recomendaciones sobre actividades y ejercicios que se podrían realizar en la casa mientras se está en la modalidad de teletrabajo.
- ✓ Diseño de un instructivo con las indicaciones claras y precisas sobre las actividades y condiciones de trabajo que deben de imperar en la casa de habitación para que el funcionario las conozca.

De forma coordinada con la Unidad de Salud ocupacional, se programen las visitas a los teletrabajadores, a fin de verificar las condiciones de trabajo y equipo que se utilizan. En caso de que el funcionario no cumpla con las condiciones mínimas para realizar su trabajo desde su casa, la encargada de Salud Ocupacional remitirá el informe correspondiente a la Comisión, para que esta valore si procede o no continuar mantener al funcionario bajo la modalidad de teletrabajo.

A los Directores y Jefaturas

Definir, establecer y comunicar los niveles de responsabilidad y medidas de control y las acciones sancionatorias por incumplimiento a la normativa vigente, a todos los funcionarios que se encuentre bajo la modalidad de teletrabajo.

Analizar si la evaluación del desempeño de los funcionarios debe de sufrir alguna modificación a partir de la adopción de esta modalidad de trabajo.

Unir esfuerzos para que el equipo secretarial continúe con el proceso de digitalización de expedientes, de forma que se cuente con la información actualizada, para que los funcionarios que estén realizando teletrabajo, no tengan que desplazarse a la oficina para atender los casos que tienen asignados.

Unidad de Control Interno Institucional

Divulgación de todas las políticas institucionales relacionadas con la modalidad de teletrabajo.

PLAN DE ACCIÓN

Hallazgo	Acciones de Mejora	Indicador	Responsable	Plazo
Los funcionarios no conocen las funciones de la Comisión Institucional del Programa de Teletrabajo	Divulgar el Plan de trabajo 2020-2022	Plan divulgado	CIPT	Una vez al año
Los funcionarios requieren la actualización de toda la normativa relacionada al teletrabajo.	Impartir Charlas a todo el personal	Charlas impartidas	CIPT	II semestre 2020
Es necesario capacitar a todos los funcionarios en los temas de Salud Ocupacional y prácticas sanas en la modalidad de Teletrabajo	Impartir Charlas a todo el personal/ Remitir afiches con información relevante	Charlas impartidas/ Afiches elaborados	CIPT y prensa	II semestre 2020
No se han realizado visitas de inspección para conocer las condiciones de los teletrabajadores	Plan de visitación	Visitas realizadas	CIPT	II semestre 2021
No se han emitido los lineamientos institucionales sobre las condiciones de los teletrabajadores en sus hogares.	Elaborar los lineamientos y divulgarlos	Lineamientos elaborados y divulgados	CIPT	II semestre 2021
Los teletrabajadores no conocen directrices o lineamientos internos para evaluar sus funciones	Que cada Director de Área y jefatura establezca los lineamientos del trabajo por objetivos y la forma de evaluarlo.	Objetivos establecidos y sistema de evaluación aprobado	Directores jefaturas y	I semestre 2021
Los funcionarios no conocen la “Política de ingreso, supervisión y control de datos en el proceso de los sistemas de información”	Divulgar todas las políticas Institucionales	Políticas divulgadas	UCCI	I semestre 2021
No se conoce el índice de incapacidades en la población teletrabajadora.	Elaborar las estadísticas actualizadas	Índice de conocimiento	DGIRH	II semestre 2021

ANEXOS

-Anexo 1-

Encuesta de Percepción Teletrabajadores

1. Género:

Masculino

Femenino

Otro

2. Rangos de edad:

Menor a 30 años

Entre 31 a 39

Entre 41 a 49

Entre 51 a 59

Mayor a 60

3. A qué distancia aproximada se encuentra su lugar de teletrabajo con respecto al edificio de la PGR donde se ubica su oficina:

De 1 a 5 kilómetros

De 5.1 a 15 kilómetros

Más de 15.1 kilómetros

4. ¿Cuántos días a la semana teletrabaja?

1 _____ 2 _____ 3 _____

5. En relación con los días que teletrabaja, ¿usted consideraría trabajar?:

Más días

Menos días

Mantenerlo igual

No teletrabajar ningún día

Componente Jurídico

Consiste en identificar la normativa vigente y aplicable a la Institución

6. ¿Conoce sobre las obligaciones tanto de las personas empleadoras como de las personas teletrabajadoras contempladas en la Ley para regular el Teletrabajo 9738 (art.8 y 9)?

Si

No

7. ¿Conoce la normativa que rige el teletrabajo tanto a nivel Nacional como a lo interno de la PGR?
- Solo Nacional
 - Solo de la PGR
 - Las dos
 - Ninguna de las dos
8. ¿Conoce sobre la existencia de una Comisión Institucional de Teletrabajo?
- Si
 - No
9. ¿Conoce las funciones a cargo de la Comisión Institucional de Teletrabajo?
- Si
 - No
10. Mencione tres objetivos del Teletrabajo.
- a)
 - b)
 - c)

Componente Tecnológico

Aspectos importantes a analizar: Infraestructura de red, telefonía, acceso a internet, seguridad de la red y la información, mesa de ayuda, y procesos de administración para el uso de herramientas.

11. Cuando realiza sus labores bajo la modalidad de teletrabajo, ¿utiliza las plataformas disponibles para comunicarse con su jefatura/ compañeros?
- ¿Si Cuáles?
- No
12. ¿La comunicación entre la oficina y su sitio de teletrabajo ha sido...?
- Excelente
 - Bueno
 - Regular
 - Mala
13. ¿Las herramientas tecnológicas que le facilita la institución, le permiten efectuar satisfactoriamente sus labores?
- Si
 - No

14. ¿Conoce la “Política de ingreso, supervisión y control de datos en el proceso de los sistemas de información” de la PGR?

Si

No

15. Cuando ha estado teletrabajando y ha tenido algún problema o avería respecto al equipo de cómputo que suministra la Institución o bien, respecto a los sistemas informáticos (litigioso, Jabber, etc.) ¿Se le ha ofrecido una solución oportuna y eficiente por parte de los encargados de soporte informático?

Si

No

Nunca

Componente Organizacional

16. ¿Se siente motivado por el hecho de trabajar en un ámbito nuevo; le representa un desafío agradable...?

Siempre

Casi siempre

Nunca

17. ¿Considera que desde que inició a teletrabajar el tiempo que dispone para cumplir con sus obligaciones familiares ...?

Ha aumentado

Ha disminuido

Permanece igual

18. ¿Considera que el teletrabajo afecta positiva o negativa las relaciones interpersonales y laborales en la Institución?

Negativamente

Positivamente

No afecta

19. Cuando ha requerido la colaboración de sus compañeros de Oficina/ Unidad para realizar sus labores, ésta se ha caracterizado por ser...

La suficiente

Deficiente

Más allá de lo requerido

Informe de Autoevaluación del Sistema de Control Interno – 2019. “Proceso Teletrabajo”

20. ¿Se ha sentido más controlado cuando está bajo la modalidad del teletrabajo?
Si
No
21. ¿Su comunicación y retroalimentación con la jefatura es?
Mayor
Igual
Menor
22. ¿Su Comunicación y retroalimentación con sus compañeros?
Mayor
Igual
Menor
23. ¿Su tiempo libre o de ocio en relación con el teletrabajo...?
Permanece igual
Ha aumentado
Ha disminuido
24. ¿Durante el tiempo que lleva teletrabajando, su nivel de estrés...?
Ha disminuido
Permanece igual
Ha aumentado
No aplica
25. ¿Ha incluido alguna rutina de ejercicio o pasatiempo durante su experiencia como teletrabajador?
Si
No
26. ¿En una calificación del 1 al 10, cuál es su nivel de satisfacción respecto al teletrabajo?
27. ¿Se definieron los objetivos del trabajo en la modalidad de teletrabajo con su superior inmediato?
Si
No. (Pase a la pregunta No.30)
28. ¿Los criterios de medición, evaluación y control del trabajo a desarrollar se definieron previamente en el Convenio para teletrabajo y/o su adenda suscrito al momento de iniciar con la modalidad de teletrabajo?
Si
No

29. ¿Ha completado el formulario “Autorreporte de Condiciones de Trabajo”?
- Si
No
30. Ha recibido por parte de la Institución información sobre las condiciones de salud y seguridad ocupacional en el Teletrabajo.
- Si
No
31. ¿Ha recibido capacitación referente a los alcances, objetivos de la modalidad de teletrabajo y sobre el uso de las herramientas tecnológicas?
- Si
No
32. ¿Conoce cuáles son los requisitos que debe cumplir para permanecer laborando bajo la modalidad de teletrabajo?
- Si
No
33. En su experiencia, ¿el teletrabajo le ha significado una reducción de costos, comparando los gastos de traslado diario al centro de trabajo (transporte, combustible, parqueo, alimentación, vestimenta, etc.) respecto a los gastos de su lugar de teletrabajo (electricidad, internet, agua, etc.)?
- Si
No
34. ¿Considera que trabajar bajo la modalidad de teletrabajo implica la optimización del tiempo y, por tanto, se incrementa la productividad?
- Si
No
35. ¿Usted ha reducido el uso del papel desde que teletrabaja?
- Si
No
36. ¿Su jefatura inmediata teletrabaja?
- Si
No
37. ¿Su jefatura inmediata, se ha manifestado, en relación con el teletrabajo?
- A favor
En contra

Evaluación (para la Jefaturas y Directores de Áreas)

- 1.¿Con relación al rendimiento laboral del teletrabajador éste...?
Permanece igual
Ha mejorado
Ha disminuido
- 2.¿Con relación a las responsabilidades laborales del teletrabajador, usted considera que la modalidad ha provocado que éstas...?
Se mantienen en el mismo nivel
Han aumentado
Ha disminuido
- 3.¿Se supervisa el ambiente de control sobre el funcionario, los documentos y los instrumentos con los que está trabajando?
Si
No
- 4.Debido a la incorporación de algunos de los funcionarios a su cargo a la modalidad de teletrabajo, ¿se ha realizado algún esfuerzo extra por parte de los otros colaboradores para ejecutar las labores diarias?
Si ¿Cuáles?
No
- 5.¿Considera usted que su apertura y disposición a responder a las necesidades cambiantes que implica el teletrabajo fueron...?
Fácil de lograr
Lo logró con cierta dificultad
- 6.¿Utiliza las plataformas tecnológicas disponibles para comunicarse con los teletrabajadores?
En ocasiones
Nunca
Siempre
- 7.Desde su punto de vista, ¿el teletrabajador ha logrado mantener constante su rendimiento y su buena predisposición al trabajo, incluso en situaciones que le resultan desfavorables.?
Siempre
Casi siempre
Nunca

8.¿Sus relaciones interpersonales con el teletrabajador han...?

Permanece igual

Ha mejorado

Ha disminuido

9.¿Está de acuerdo que más colaboradores de la Institución se incorporen a la modalidad de teletrabajo?

Si

No

10. Respecto a la producción (cantidad) de trabajo, ¿considera que el teletrabajador debe?:

Producir en mayor medida que el trabajador que no labora bajo esta modalidad.

Producir en menor medida que el trabajador que no labora bajo esta modalidad.

Producir en la misma medida que el trabajador que no labora bajo esta modalidad

Encuesta para la Comisión de Teletrabajo

1.¿Está definido el perfil que se requiere para otorgar a una persona la modalidad de teletrabajo?

Si

No

2.¿Existe un estudio previo que permita a la institución determinar?

a) Si el funcionario es apto para teletrabajar

b) Si cuenta con las condiciones óptimas para teletrabajar.

c) Si el ambiente en su casa es propicio para desempeñar las funciones requeridas

3.¿Se otorga el teletrabajo desde un punto de vista.....?

Objetivo

Subjetivo

Comente:

4.¿Cuenta la Institución con tecnologías de información y comunicación adecuadas para el Teletrabajo?

Si

No

Informe de Autoevaluación del Sistema de Control Interno – 2019. “Proceso Teletrabajo”

5. ¿Se ha emitido alguna evaluación, encuesta o algún mecanismo para conocer si las personas que han realizado teletrabajo son aptas y cumplen las expectativas de las jefaturas, en relación con el desempeño de sus funciones?

Si

No

6. ¿Conocen cuál es el índice de incapacidades en la población teletrabajadora?

Si

No

REFERENCIAS:

- *Lineamientos Generales para Reorganizaciones Administrativas. 2007, MIDEPLAN.*
- *Henderson García, Alan. Rediseño de Procesos y Agilización de Trámites. ICAP, 2004.*
- *Ley N° 8292 Ley General de Control Interno (LGCI). Setiembre 2002.*
- *Normas de Control Interno para el Sector Público. Contraloría General de la República, 2009.*