



Auditoría Interna
Tel: 2527 2276
Telefax: 2224 9684
Apdo. 474-2050 / San Pedro de Montes de Oca



UNED
UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA
Institución Asociada de la Educación y la Cultura

UNIVERSIDAD ESTATAL A DISTANCIA AUDITORIA INTERNA

INFORME FINAL Nº ACE-002-2020

ESTUDIO SOBRE TELETRABAJO EN LA UNED

2020



Índice

RESUMEN EJECUTIVO	1
1. INTRODUCCIÓN	4
1.1 Origen del Estudio	4
1.2 Objetivos	4
1.3 Alcance.....	5
1.4 Estudio realizado de conformidad con la normativa.....	5
1.5 Limitaciones y Antecedentes	5
1.5.1 Limitación	5
1.5.2 Antecedentes	6
1.6 Sobre la Comunicación Preliminar y la Conferencia Final	6
1.7 Deberes en el trámite de informes y plazos que se deben observar	8
2. RESULTADOS	10
2.1 Informe técnico laboral, formalidad, contenido y recomendación.	10
2.2 Debilidades de Control en los documentos soporte de teletrabajo.....	14
2.3 Evaluación del cumplimiento de los planes de trabajo.	17
2.4 Verificación de aspectos de salud ocupacional, en la modalidad de Teletrabajo.	20
2.5 Valoración de equipo tecnológico y de conexión para Teletrabajadores en el extranjero.....	25
2.6 Funciones designadas a la Oficina de Recursos Humanos en materia de Teletrabajo	27
2.7 Sistema para la generación y control de los planes de trabajo del Programa de Teletrabajo.	31
3. CONCLUSIONES	37
4. RECOMENDACIONES	40
5. ANEXOS	45
ANEXO 1 Análisis observaciones recibidas Vicerrectoría de Planificación ..	45
ANEXO 2 Análisis observaciones recibidas Oficina de Recursos Humanos	58

RESUMEN EJECUTIVO

En el estudio que realizó la Auditoría se evalúa el control interno en la modalidad de teletrabajo en la UNED, así como la verificación en el cumplimiento de la normativa interna y externa que regula esta actividad. El alcance establecido para el estudio fue de enero a diciembre de 2019, ampliándose en los casos que se consideró conveniente.

Se determina oportunidad de mejora en los siguientes aspectos:

En la presentación del Informe técnico laboral que emite la Oficina de Recursos Humanos y la aplicación práctica de sus recomendaciones en relación al límite la opción máxima de días a teletrabajar.

Documentos electrónicos que carecen de firmas y de medidas de seguridad que garanticen su inalterabilidad, su acceso o consulta posterior, su preservación y la información relativa a su origen. Prórrogas al contrato de teletrabajo sin contar de previo con la evaluación del periodo anterior.

Falta de verificación del cumplimiento de las condiciones ergonómicas, de espacio físico y de seguridad laboral por parte del Centro de Salud Ocupacional.

Verificación del cumplimiento de los requisitos mínimos sobre equipo y conexión a internet que posee el teletrabajador cuando existe cambio de domicilio para laborar en la opción T6 (teletrabajo en el extranjero).

En el cumplimiento de funciones relacionados con Teletrabajo por parte de la ORH, según se detalla: emisión de contratos y de la acción de personal, capacitación, archivo y foliado de documentación soporte, así como falta de directrices claras y específicas en cuanto a: prioridades en el tema de desarrollo de sistemas automatizados requeridos para la emisión de las acciones de personal, y cumplimiento de los plazos de respuesta establecidos en el Manual Especifico para Administrar la Modalidad de Teletrabajo.

Obtención y uso del sistema de planes de trabajo sin cumplir con los protocolos establecidos a lo interno de la institución, que genera reprocesos y contratiempos al solicitar el aval e incorporación en los servidores físicos institucionales por parte de la DTIC.

En virtud de los resultados determinados en este estudio, se formularon una serie de recomendaciones dirigidas a la Vicerrectoría de Planificación y a la Oficina de Recursos Humanos, relacionadas con:



- Incorporar al Reglamento de Teletrabajo y al Manual específico para administrar la Modalidad de Teletrabajo, según corresponda, lo siguiente:
 - a. Que la opción de teletrabajo que se otorgue al Teletrabajador por parte de la Jefatura, no debe ser mayor a la que establece el informe técnico laboral que emite la ORH.
 - b. Utilización de firma digital en los trámites de preparación, aprobación y presentación de documentos por medios electrónicos.
 - c. Solicitar como requisito para prórroga de contrato de teletrabajo, contar con la evaluación del plan de trabajo del periodo inmediato anterior.
 - d. Incorporar la obligación de verificar físicamente las condiciones ergonómicas, de espacio físico y de seguridad laboral.
 - e. Establecer como requisito la presentación de una nueva declaración jurada ante cambio de domicilio del teletrabajador.
- Los informes de valoración laboral para que contengan para cada teletrabajador, la información requerida en la normativa interna en materia de teletrabajo.
- Informar de manera permanente a la CIT todos los casos en los cuales la opción de teletrabajo aprobada por una Jefatura, es mayor a la recomendada por la ORH.
- La autorización para la variación de metodología de trabajo, que permita pasar de documento impreso y procesos de aprobación por medio de firma física, a utilizar el soporte electrónico en Teletrabajo.
- Realizar una propuesta de conveniencia técnica para dotar de un dispositivo de firma digital a los funcionarios relacionados con el proceso de Teletrabajo.
- Modificar el formulario de presentación de la declaración Jurada de aspectos de salud ocupacional, ajustándola a la realidad del trabajador.
- Realizar estudio en aspectos de salud ocupacional en la modalidad de teletrabajo en la UNED.



- Tramitar ante la DTIC la valoración de equipo tecnológico, conexión a internet y accesibilidad, para los teletrabajadores que modifiquen su domicilio para laborar bajo la opción T6.
- Emitir directrices claras y específicas en relación al manejo y archivo de información relacionada con teletrabajo.
- Gestionar ante la DTIC la obtención en el corto plazo de la modificación al Sistema RHPE- Personal, que permita la emisión de las acciones de personal para teletrabajadores.
- El cumplimiento de las funciones asignadas a la ORH en el artículo 45 del Reglamento de Teletrabajo y en el Manual Especifico para Administrar la Modalidad de Teletrabajo.
- Tramitar de manera oportuna el informe técnico laboral por parte de la OHR, en cumplimiento del plazo de 20 días hábiles establecido en el Manual Especifico para Administrar la Modalidad de Teletrabajo.
- Solicitar al Programa de Teletrabajo que todo requerimiento para el desarrollo de sistemas que realice el Programa de Teletrabajo, de previo cuente con el aval de la DTIC.
- Incorporar en un cronograma de trabajo las acciones que correspondan a fin de realizar las modificaciones que requiere el sistema de planes de trabajo a nivel de base de datos y de documentación, según requerimiento de la DTIC.
- Tramitar de manera formal y oportuna ante la DTIC su aval, y la incorporación del Sistema de Planes de Trabajo dentro de los servidores institucionales.

**INFORME “Nº ACE-002-2020”
(Al contestar refiérase a este número)**

INFORME FINAL

ESTUDIO SOBRE TELETRABAJO EN LA UNED

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Origen del Estudio

El estudio se realiza en cumplimiento del Programa de Trabajo de la Auditoría Interna para el 2020.

1.2 Objetivos

➤ **Objetivo General**

Determinar la validez y suficiencia del control interno existente en la implementación del programa de teletrabajo en la UNED y el cumplimiento de los lineamientos legales, técnicos y administrativos vigentes.

➤ **Objetivos Específicos**

1. Verificar el control interno imperante en el proceso de incorporación de funcionarios a la modalidad de teletrabajo, específicamente en cuanto la oportunidad con que se realizan las gestiones desde que ingresa la solicitud, hasta que se genera el acuerdo por parte de la Comisión Técnica

y la aprobación por parte del CONRE, en cumplimiento de la normativa vigente.

2. Corroborar los controles existentes en los procesos de elaboración y presentación de los planes de trabajo por parte de los teletrabajadores, el seguimiento y la evaluación del cumplimiento de los objetivos que realizan las distintas jefaturas.
3. Verificar el cumplimiento de las recomendaciones ergonómicas definidas por el Centro de Salud Ocupacional y el Documento Técnico sobre Teletrabajo del INS, en cuanto al espacio físico, conexión a internet, condiciones técnicas del mobiliario y equipo que se utiliza en el desempeño de las labores.

1.3 Alcance

De enero 2019 a diciembre 2019, ampliándose en los casos que se consideró conveniente.

1.4 Estudio realizado de conformidad con la normativa

El estudio se realizó en cumplimiento con las normas, leyes y reglamentos que para tal efecto rigen los procedimientos de la Auditoría Interna en el Sector Público; y de conformidad con las “Normas Generales de Auditoría para el Sector Público” (R-DC-064-2014), publicada en la Gaceta N° 184 del 25 de setiembre de 2014, el Reglamento para el Trámite de Informes de Auditoría y Seguimiento de las Recomendaciones y la Guía de procedimientos de la Auditoría Interna de la Universidad Estatal a Distancia, para ejecutar, controlar y supervisar el proceso de auditoría.

1.5 Limitaciones y Antecedentes

1.5.1 Limitación

No hubo limitaciones al estudio.

1.5.2 Antecedentes

La UNED es una institución pionera en el tema de teletrabajo. Ha evolucionado en este campo desde el 2008. Cuenta con normativa para regular esta modalidad de trabajo, en concordancia con lo establecido en La Ley N°9738 para regular el teletrabajo y su respectivo reglamento. Posee dentro de la normativa interna un Reglamento de Teletrabajo y un Manual específico para administrar la modalidad de Teletrabajo que establecen los lineamientos legales, técnicos y administrativos necesarios que respaldan la modalidad de teletrabajo.

Está a cargo del Programa de Teletrabajo, responsable de implementar y de coordinar con todas las instancias institucionales, las acciones correspondientes, para su puesta en marcha y seguimiento. Cuenta con una Comisión Institucional de Teletrabajo (CIT), que es el órgano interdisciplinario conformado por funcionarios de diversas dependencias de la UNED responsable de asesorar a las autoridades institucionales en la planificación y ejecución de acciones que impulsen el teletrabajo.

1.6 Sobre la Comunicación Preliminar y la Conferencia Final

La comunicación preliminar y conferencia final se realizó de forma separada, por medio un extracto para la Vicerrectoría de Planificación y otro para la Oficina de Recursos Humanos, según se detalla:

1.6.1 Vicerrectoría de Planificación:

La convocatoria a esta actividad se realizó de manera formal por medio del oficio AI-210-2020 del 28 de octubre de 2020, dirigido al vicerrector de Planificación, adjuntando el informe en carácter preliminar.

La comunicación preliminar de los resultados, conclusiones y recomendaciones producto de la auditoría a que alude el presente informe, se efectuó el 18 de noviembre del 2020 por medio de videoconferencia con la herramienta Microsoft Teams y estuvieron presentes los siguientes funcionarios: Mag. Álvaro García Otárola, Vicerrector de Planificación; Mag. Rosa María Vindas

Chaves, jefe de la Oficina de Recursos Humanos; Mag. Adriana Oviedo Vega, Coordinadora del Programa de Teletrabajo (PT) y de la Comisión Institucional de Teletrabajo (CIT); Mag. Rolando Rojas Coto, representante por parte de la DTIC ante la CIT y el Lic. Jairo Fonseca Fonseca, representante del Centro de Salud Ocupacional ante la CIT, donde se dieron por aceptadas las recomendaciones establecidas en el informe.

Mediante oficio VP.2020-047 del 12 de noviembre de 2020, recibidos en la Auditoría vía correo electrónico del 12 de noviembre de 2020 a las 21:47 horas, se presentan observaciones al Informe Preliminar, las cuales se analizaron con detalle en el ANEXO N° 1 “Análisis de las observaciones recibidas de la Administración”.

1.6.2 Oficina de Recursos Humanos

La convocatoria a esta actividad se realizó de manera formal por medio del oficio AI-211-2020 del 28 de octubre de 2020, dirigido a la Jefatura de la Oficina de Recursos Humanos, adjuntando el informe en carácter preliminar.

La comunicación preliminar de los resultados, conclusiones y recomendaciones producto de la auditoría a que alude el presente informe, se efectuó el 10 de noviembre del 2020 por medio de videoconferencia con la herramienta Microsoft Teams y estuvieron presentes los siguientes funcionarios: Mag. Rosa María Vindas Chaves, jefe de la Oficina de Recursos Humanos; Mag. Ana Lorena Carvajal Pérez, Coordinadora de la Unidad de Servicios al Personal; Mag. Liliana Alvarado Picado, Coordinadora de la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal; Mag. Sócrates Salas Sánchez, Coordinador de la Unidad de Evaluación del Desempeño; Lic. Alban Roberto Espinoza Ortiz, Asesor de la Jefatura de Recursos Humanos y la Mag. Evelyn Delgado López, Coordinadora de la Unidad de Reclutamiento y Selección de Personal, donde se dieron por aceptadas las recomendaciones establecidas en el informe, excepto la 4.20 (4.19 del informe final) que fue aceptada posteriormente en conferencia virtual del 17 de noviembre de 2020.

Mediante oficio ORH-2020-0458 del 04 de noviembre de 2020, recibidos en la Auditoría vía correo electrónico del 04 de noviembre de 2020 a las 16:54 horas, se presentan observaciones al Informe Preliminar, las cuales se analizaron con detalle en el ANEXO N° 2 “Análisis de las observaciones recibidas de la Administración”.

1.7 Deberes en el trámite de informes y plazos que se deben observar.

Con el fin de prevenir sobre los deberes del jerarca en el trámite de informes y de los plazos que se deben observar, a continuación, se citan los artículos 36 y 38 de la Ley General de Control Interno; así como el artículo 39 sobre las causales de responsabilidad administrativa.

Artículo 36. Informes dirigidos a los titulares subordinados

Cuando los informes de auditoría contengan recomendaciones dirigidas a los titulares subordinados, se procederá de la siguiente manera:

a) El titular subordinado, en un plazo improrrogable de diez días hábiles contados a partir de la fecha de recibido el informe, ordenará la implantación de las recomendaciones. Si discrepa de ellas, en el transcurso de dicho plazo elevará el informe de auditoría al jerarca, con copia a la auditoría interna, expondrá por escrito las razones por las cuales objeta las recomendaciones del informe y propondrá soluciones alternas para los hallazgos detectados.

b) Con vista de lo anterior, el jerarca deberá resolver, en el plazo de veinte días hábiles contados a partir de la fecha de recibo de la documentación remitida por el titular subordinado; además, deberá ordenar la implantación de recomendaciones de la auditoría interna, las soluciones alternas propuestas por el titular subordinado o las de su propia iniciativa, debidamente fundamentadas. Dentro de los primeros diez días de ese lapso, el auditor interno podrá apersonarse, de oficio, ante el jerarca, para pronunciarse sobre las objeciones o soluciones alternas propuestas. Las soluciones que el jerarca ordene implantar y que sean distintas de las propuestas por la auditoría interna, estarán sujetas, en lo conducente, a lo dispuesto en los artículos siguientes.

c) El acto en firme será dado a conocer a la auditoría interna y al titular subordinado correspondiente, para el trámite que proceda.

Artículo 38 Planteamiento de conflictos ante la Contraloría General de la República.

Firme la resolución del jerarca que ordene soluciones distintas de las recomendadas por la auditoría interna, esta tendrá un plazo de quince días hábiles, contados a partir de su comunicación, para exponerle por escrito los motivos de su inconformidad con lo resuelto y para indicarle que el asunto en conflicto debe remitirse a la Contraloría General de la República, dentro de los ocho días hábiles siguientes, salvo que el jerarca se allane a las razones de inconformidad indicadas.

Una vez completado el expediente que se formará al efecto. El hecho de no ejecutar injustificadamente lo resuelto en firme por el órgano contralor, dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en el capítulo V de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República, N° 7428, de 7 de setiembre de 1994”.



Artículo 39 Causales de responsabilidad administrativa.

El jerarca y los titulares subordinados incurrirán en responsabilidad administrativa y civil, cuando corresponda, si incumplen injustificadamente los deberes asignados en esta Ley, sin perjuicio de otras causales previstas en el régimen aplicable a la respectiva relación de servicios.

(...)

Igualmente, cabrá responsabilidad administrativa contra los funcionarios públicos que injustificadamente incumplan los deberes y las funciones que en materia de control interno les asigne el jerarca o el titular subordinado, incluso las acciones para instaurar las recomendaciones emitidas por la auditoría interna, sin perjuicio de las responsabilidades que les puedan ser imputadas civil y penalmente.

(...)



2. RESULTADOS

2.1 Informe técnico laboral, formalidad, contenido y recomendación.

El Reglamento de Teletrabajo de la UNED y su respectivo manual, establecen las funciones y responsabilidades de cada uno de los actores que intervienen en esta modalidad laboral, asignándole a la Oficina de Recursos Humanos (ORH), entre otras las siguientes:

- Definir las actividades que son teletrabajables e informarlo a la CIT.
- Generar para el Programa de Teletrabajo el informe técnico del candidato a teletrabajar, desde el punto de vista laboral, de conformidad con lo establecido en la normativa institucional.

En relación al informe técnico se determina que no cuenta con un estándar que unifique el tipo de información y detalle que debe contener. Se obtuvo el siguiente resultado a partir de una muestra de treinta:

- Aproximadamente el 50% de los informes revisados no indica el número de cédula del funcionario y tampoco el nombre del superior inmediato.
- El otro 50% se limita simplemente a consignar el nombre del funcionario y la recomendación, en atención a la opción de teletrabajo que se adapta para el funcionario con base en las funciones teletrabajables, sin ningún tipo de referencia a los análisis realizados por las diferentes Unidades de la ORH que detallen los resultados de la revisión efectuada. Carecen de: número de cédula, puesto, dependencia, jefe, condición laboral, jornada, horario y evaluación del desempeño, los cuales constituyen un insumo para las gestiones siguientes que realiza el Programa de Teletrabajo.

En cuanto a la recomendación o criterio sugerido en el informe técnico, sobre la opción de teletrabajo para la cual es apto el funcionario de acuerdo a las funciones que realiza, se determina que priva el criterio que establece la jefatura junto con el funcionario que desee acogerse al teletrabajo, independientemente de la opción máxima que contiene el informe técnico emitido por la ORH.

La problemática se presenta cuando la opción elegida por la Jefatura es mayor a la recomendada en el informe técnico emitido por la ORH, pues de acuerdo a las funciones reportadas para cada funcionario, no debería escogerse una opción mayor.

Asimismo, no se cuenta con una justificación o razonamiento por escrito emitido por las jefaturas, que justifique el incremento de los días teletrabajables y el apartarse del criterio de la ORH, para la selección de la opción de Teletrabajo. Tampoco con el aval de la CIT, dicha comisión lo que conoce es el informe final en el cual se resumen los criterios emitidos por las diferentes áreas técnicas (Servicio Médico, DTIC, ORH), así como, los días aprobados por las jefaturas.

La actuación de las jefaturas se ampara en lo establecido el inciso c) del artículo 50 de Reglamento de Teletrabajo y el criterio de la Oficina Jurídica O.J.2016-150 del 23 de mayo del 2016. La Coordinadora del Programa de Teletrabajo manifiesta por medio de la herramienta de Microsoft Teams, que el trámite que realiza corresponde a la gestión propia de la oficina, así como el elevar directamente al CONRE la aprobación de la ampliación de los días teletrabajables, en los casos que las jefaturas decidan en el transcurso del contrato ampliar los días. Indica que a la Unidad que emite el informe técnico le llegan los acuerdos del CONRE y adendas de los contratos, sin que se pronuncien sobre lo actuado.

Al respecto, se hace necesario traer a colación que el Reglamento de Teletrabajo de la UNED, en su artículo 5, establece que la CIT es responsable de asesorar a las autoridades institucionales en la planificación y ejecución de acciones que impulsen el teletrabajo en la institución y que sus disposiciones, en lo que corresponde, serán ejecutadas por medio del Programa de Teletrabajo.

La falta de uniformidad en el contenido de los informes técnicos que emite la ORH, obedece a que el Manual de Procedimientos para optar por la Modalidad de Teletrabajo en la Universidad Estatal a Distancia que estuvo vigente hasta setiembre del 2019, establecía los aspectos a verificar por parte de la ORH y el contenido del informe preliminar, pero éste no incluía la totalidad de los aspectos que revisa dicha oficina.

La situación anterior propicia debilidades en el ambiente de control aplicado por los diferentes actores que intervienen en el proceso e incrementa los riesgos en la operación, producto de:

◆ Ausencia de estándares para la formulación y comunicación de los criterios técnicos que emite la ORH (unidad técnica).

◆ Incremento de los costos del proceso y duplicación de labores, al gestionar directamente el Programa de Teletrabajo información, que es de dominio de ORH y requerida en el estudio técnico.

◆ El aval por parte de la Coordinadora de Programa de Teletrabajo, de la modificación de los términos (incremento de días teletrabajables).

Las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) al respecto indican:

1.2 Objetivos del SCI

El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:

(...)

b. Exigir confiabilidad y oportunidad de la información. El SCI debe procurar que se recopile, procese y mantenga información de calidad sobre el funcionamiento del sistema y sobre el desempeño institucional, y que esa información se comunique con prontitud a las instancias que la requieran para su gestión, dentro y fuera de la institución, todo ello de conformidad con las atribuciones y competencias organizacionales y en procura del logro de los objetivos institucionales.

4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comunique con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas.

El Reglamento de Teletrabajo de la Universidad Estatal a Distancia¹, al respecto menciona:

Artículo 5: Comisión Institucional de Teletrabajo (CIT).

*Es el órgano interdisciplinario conformado por funcionarios de diversas dependencias de la UNED responsable de asesorar a las autoridades institucionales en la planificación y ejecución de acciones que impulsen el teletrabajo en la Institución. **Sus disposiciones, en lo que corresponde, serán ejecutadas por medio del Programa de Teletrabajo.** (El resaltado no es del original)*

ARTICULO 7: Funciones de la CIT.

(...)

g) Proponer al CONRE, para su debida aprobación, previa autorización con la jefatura correspondiente, la lista de los funcionarios seleccionados para teletrabajar.

H) Recomendar al CONRE en los casos de conflicto las posibles medidas a tomar para su resolución definitiva.

ARTÍCULO 50: Corresponde a las jefaturas:

(...)

*c) Determinar, junto con el funcionario que desee acogerse al teletrabajo, en cuál de las opciones de teletrabajo **se puede ubicar**, según lo definido en el artículo 12 de este Reglamento. (el resaltado no es del original)*

El Criterio de la Oficina Jurídica O.J.2016-150 del 23 de mayo del 2016, en su apartado de conclusiones y recomendaciones indica al respecto:

¹ Consejo Universitario, en sesión 2397-2015, Art. II, inciso 1-a) celebrada el 22 de enero del 2015 y aprobado en firme en la sesión 2402-2015



El Reglamento de Teletrabajo de la UNED no le asigna a la Oficina de Recursos Humanos la función de dictaminar sobre la modalidad de teletrabajo que deba serle asignada al funcionario según el artículo 12 del Reglamento.

Ello no impide que la CIT pueda requerir dicho criterio el cual, eso sí no es vinculante para la Comisión.

Por tanto, es criterio de esta Oficina que el criterio dado por la Oficina de Recursos Humanos fue una recomendación la que la Comisión debió valorar si la acogía o no y con qué fundamentos. (resaltado no es el original)

*Por ello lo procedente es que se revise el acuerdo objeto de impugnación y que la CIT con más elementos de juicio adopte el acuerdo final que estime procedente **el que deberá estar debidamente razonado, en el entendido que la Oficina de Recurso Humanos emite una recomendación no vinculante por definición.** (El resultado no es del original)*

2.2 Debilidades de Control en los documentos soporte de teletrabajo.

Con excepción de los contratos de teletrabajo y la declaración jurada del funcionario, los documentos que genera el proceso de Teletrabajo, carecen de las firmas y fecha de quien los prepara, revisa, aprueba y de recibido por parte del área que los solicita.

La documentación que presenta esta debilidad fue facilitada por la Coordinadora del Programa de Teletrabajo, y corresponde a:

- a. La solicitud de incorporación.
- b. Formulario de funciones.
- c. Planes de trabajo.
- d. Evaluación de los planes de trabajo.
- e. Informes de las áreas técnicas.

Cada uno de los formularios tiene un espacio preestablecido para la impresión de las firmas, no obstante, no se firman manual ni digitalmente. La solicitud de incorporación y el plan de trabajo se aprueban por medio del sistema de planes de trabajo en la Intranet y los demás documentos se dan por aprobados por

medio del correo electrónico enviado desde el usuario de cada una de las Jefaturas que intervienen en el proceso, acto que además no se documenta, es decir, no se imprimen ni se conservan digitalmente.

Estos documentos en soporte electrónico no cuentan con las medidas de seguridad necesarias que garanticen su inalterabilidad, su acceso o consulta posterior, su preservación y la información relativa a su origen.

Asimismo, no se encontró evidencia sobre la aprobación de alguna autoridad superior, que autorizara a la Coordinadora del Programa de Teletrabajo para el cambio de modalidad, en la documentación soporte de las actividades de control, pasando de soporte físico a digital o electrónico y de aprobación por medio de firma impresa a utilizar los medios tecnológicos.

La situación se debe a que el sistema de información (modelo de control y documentación del proceso) se definió para ejecutarlo por medio de documentos físicos y presencial, sin embargo, en la práctica se modifica y se trata de digitalizar, sin realizar los cambios a nivel de reglamentación, procedimientos, documentación y medios informáticos (módulo o sistema), para ejecutarlo.

La situación anterior, debilita el control interno vigente, dificulta los procesos de: validación de la integridad y seguridad de la información, verificación de la inalterabilidad de los datos en un archivo electrónico, la identificación y vinculación del autor con el documento electrónico y la aprobación respectiva. La falta de firmas podría eventualmente afectar la asignación de responsabilidad en caso de que se requiera.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), al respecto mencionan:

4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño



institucional, así como que esa información se comunique con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas.

2.5.2 Autorización y aprobación

La ejecución de los procesos, operaciones y transacciones institucionales debe contar con la autorización y la aprobación respectivas de parte de los funcionarios con potestad para concederlas, que sean necesarias a la luz de los riesgos inherentes, los requerimientos normativos y las disposiciones institucionales.

5.6 Calidad de la información

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo. Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.

5.6.1 Confiabilidad:

La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente.

5.8 Control de sistemas de información

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben disponer los controles pertinentes para que los sistemas de información garanticen razonablemente la calidad de la información y de la comunicación, la seguridad y una clara asignación de responsabilidades y administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles, así como la garantía de confidencialidad de la información que ostente ese carácter.

En relación a la utilización del correo electrónico como medio oficial de tránsito, el Acuerdo Consejo de Rectoría 1297-2003 artículo II del 30 de junio de 2003, indica:

CR/2003-548 del 08 de julio, 2003; del acuerdo tomado por el Consejo de Rectoría, sesión ordinaria No. 1297-2003, Art. II celebrada el 30 de junio, del 2003 Declarado el Correo Electrónico Institucional como medio oficial para el tránsito y comunicación de información. (El resaltado es nuestro)

Igualmente, la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos N° 8454, indica lo siguiente:

Artículo 1º-Ámbito de aplicación. Esta Ley se aplicará a toda clase de transacciones y actos jurídicos, públicos o privados, salvo disposición legal en contrario, o que la naturaleza o los requisitos particulares del acto o negocio concretos resulten incompatibles.

El Estado y todas las entidades públicas quedan expresamente facultados para utilizar los certificados, las firmas digitales y los documentos electrónicos, dentro de sus respectivos ámbitos de competencia. (El resaltado es nuestro)

Artículo 6º-Gestión y conservación de documentos electrónicos. Cuando legalmente se requiera que un documento sea conservado para futura referencia, se podrá optar por hacerlo en soporte electrónico, siempre que se apliquen las medidas de seguridad necesarias para garantizar su inalterabilidad, se posibilite su acceso o consulta posterior y se preserve, además, la información relativa a su origen y otras características básicas. (El resaltado es nuestro)

La transición o migración a soporte electrónico, cuando se trate de registros, archivos o respaldos que por ley deban ser conservados, deberá contar, previamente, con la autorización de la autoridad competente.

2.3 Evaluación del cumplimiento de los planes de trabajo.

La documentación facilitada por el Programa de Teletrabajo, que soporta las evaluaciones realizadas por las diferentes jefaturas al cumplimiento de los planes de trabajo por parte de los Teletrabajadores, presenta las siguientes debilidades de control interno:

- a. El 37% no muestran datos en la columna de cantidad entregada, que permita valorar el cumplimiento de lo pactado en el plan de trabajo.
- b. El 7% de las evaluaciones muestran inconsistencias en los resultados. La calificación otorgada a los Teletrabajadores supera el máximo posible del 100%.
- c. Los documentos que soportan las evaluaciones realizadas utilizando hojas electrónicas de Excel con macros, permiten modificaciones no autorizadas, violentando los datos históricos y alterando la información original.



- d. Prórrogas de contrato de teletrabajo sin contar con la respectiva evaluación del plan de trabajo del periodo inmediato anterior.
- e. La Coordinadora del Programa de Teletrabajo, manifiesta vía correo electrónico del 16 de setiembre de 2020 que un porcentaje pequeño de Teletrabajadores no envía la evaluación del plan de trabajo, pero que para el 2020 se tomaron las acciones para su corrección estableciendo como requisito para la prórroga la evaluación de periodo inmediato anterior. Aportó un documento denominado "Informe de resultados sobre el cumplimiento de los planes de trabajo de las personas teletrabajadora de la UNED" el cual muestra que históricamente existe un grupo de Teletrabajadores que no remite la evaluación al Programa de Teletrabajo y, sin embargo, sus contratos fueron prorrogados.

Las debilidades en la forma y cálculo de resultados en las evaluaciones de los planes de trabajo, se presentaron hasta mediados del año 2019, mientras se utilizó como herramienta una hoja electrónica de Microsoft Excel, habilitada con macros. A partir de esa fecha se comienza a utilizar el sistema de planes de trabajo, que incorpora la realización de dichas evaluaciones, de forma automatizada.

Las deficiencias de control descritas se deben a que tanto el Reglamento de Teletrabajo, como el Manual específico para administrar la Modalidad de Teletrabajo en la Universidad Estatal a Distancia², son omisos en:

- a. Establecer como requisito para gestionar una prórroga de contrato de teletrabajo, el contar de previo con la evaluación del periodo anterior.

La situación anterior implica que pueden existir prórrogas a contratos de teletrabajo aplicadas a funcionarios que no alcanzaron sus objetivos y metas planteados en el plan de trabajo.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) indican lo siguiente:

4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información

² Aprobado por el Consejo de Rectoría en sesión 2048-2019 Artículo IV, inciso 4) del 02 de setiembre del 2019



El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comunique con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas.

5.6 Calidad de la información

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben asegurar razonablemente que los sistemas de información contemplen los procesos requeridos para recopilar, procesar y generar información que responda a las necesidades de los distintos usuarios. Dichos procesos deben estar basados en un enfoque de efectividad y de mejoramiento continuo. Los atributos fundamentales de la calidad de la información están referidos a la confiabilidad, oportunidad y utilidad.

5.6.1 Confiabilidad:

La información debe poseer las cualidades necesarias que la acrediten como confiable, de modo que se encuentre libre de errores, defectos, omisiones y modificaciones no autorizadas, y sea emitida por la instancia competente.

El Reglamento de Teletrabajo de la Universidad Estatal a Distancia, sobre el tema menciona:

ARTICULO 4: Funciones del Programa de Teletrabajo.

(...)

i) Coordinar con las dependencias respectivas, la verificación de los requisitos básicos para teletrabajar, según se indica en el presente reglamento.

(...)

l) Realizar acciones de seguimiento y evaluación en conjunto con el CPPI o el CIEI sobre la ejecución de las acciones relativas a la modalidad de teletrabajo en las diversas dependencias de la Universidad, y recomendar a la CIT las posibles acciones que se requieran.



ARTICULO 7: Funciones de la CIT.

(...)

d) Asesorar a las autoridades universitarias en la planificación de acciones de la modalidad de teletrabajo que promuevan y favorezcan el mejor uso de los recursos institucionales.

(...)

i) Recomendar a las instancias pertinentes, cuando corresponda, propuestas de mejoramiento de las acciones en teletrabajo.

ARTÍCULO 25: El teletrabajador deberá colaborar en las actividades organizadas por el Programa de Teletrabajo, relativas al seguimiento, medición y evaluación de su experiencia y cumplimiento de sus funciones durante el tiempo que trabaje bajo la modalidad de teletrabajo.

ARTÍCULO 34: Cuando el teletrabajador no logre los objetivos y metas planteados en el plan de trabajo, el superior inmediato hará un análisis de las causas que obstaculizaron el alcance de los objetivos y metas, en caso necesario gestionará las acciones que corresponda, en el marco de lo establecido en el artículo 33 de este reglamento.

ARTÍCULO 50: Corresponde a las jefaturas:

(...)

d) Evaluar los objetivos, metas y actividades propuestos en los planes de trabajo del teletrabajador, con el fin de establecer las acciones que permitan mejorar los resultados.

2.4 Verificación de aspectos de salud ocupacional, en la modalidad de Teletrabajo.



El Centro de Salud Ocupacional como instancia competente para realizar la valoración de las condiciones ergonómicas, de espacio físico y de seguridad laboral, omite la realización de pruebas en el sitio para verificar el cumplimiento de lo establecido al respecto en el Manual específico para administrar la Modalidad de Teletrabajo en la Universidad Estatal a Distancia y en el documento técnico sobre teletrabajo emitido por el Instituto Nacional de Seguros.

El Programa de Teletrabajo solicita la presentación de una declaración jurada que emite el teletrabajador, en un formulario exactamente igual para todos, donde aseguran el cumplimiento de las condiciones básicas y mínimas para teletrabajar.

La Coordinadora del Centro de Salud Ocupacional, en entrevista virtual realizada el 04 de setiembre 2020, manifiesta que efectivamente no se ha realizado la verificación física en los domicilios de los teletrabajadores y que tenían planificado revisar una muestra de teletrabajadores en el 2020, pero que por la Pandemia actual no fue posible.

Se determina, además, que cuando se presenta un cambio de residencia por parte del teletrabajador, no se emite una nueva declaración con las condiciones de su nuevo lugar de trabajo.

Asimismo, no se han elaborado estudios sobre los beneficios o perjuicios que representa esta modalidad laboral tanto para los teletrabajadores, como para la Institución.

La situación anterior se presenta porque el Reglamento de Teletrabajo y el Manual específico para administrar la Modalidad de Teletrabajo en la Universidad Estatal a Distancia, omiten la indicación expresa en sobre:

- Efectuar verificación física de los aspectos de salud ocupacional.
- Que la declaración jurada se complete según la situación real de cada trabajador.
- La obligatoriedad de presentar de nuevo la declaración en caso de cambio de residencia.
- Llevar estadísticas de los resultados en los aspectos de salud ocupacional al aplicar la modalidad de teletrabajo.



La situación anterior representa un riesgo para la institución, pues ante el incumplimiento de algunos aspectos de salud ocupacional necesarios para una adecuada higiene laboral por parte de los teletrabajadores, podría verse afectada su salud, en detrimento del logro de los objetivos institucionales. Igualmente, el INS podría declinar alguna indemnización ante dichos incumplimientos.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), se refieren al respecto:

1.1 Sistema de control interno (SCI)

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben emprender las medidas pertinentes para contar con un SCI, conformado por una serie de acciones diseñadas y ejecutadas por la administración activa para proporcionar una seguridad razonable en la consecución de los objetivos organizacionales.

1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI

(...)

c) La emisión de instrucciones a fin de que las políticas, normas y procedimientos para el cumplimiento del SCI, estén debidamente documentados, oficializados y actualizados, y sean divulgados y puestos a disposición para su consulta.

4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las actividades de control que permitan obtener una seguridad razonable de que la actuación de la institución es conforme con las disposiciones jurídicas y técnicas vigentes. Las actividades de control respectivas deben actuar como motivadoras del cumplimiento, prevenir la ocurrencia de eventuales desviaciones, y en caso de que éstas ocurran, emprender las medidas correspondientes.

Por su parte el Reglamento de Teletrabajo de la Universidad Estatal a Distancia, indica lo siguiente:

ARTICULO 7: *Funciones de la CIT.*

(...)

i) Recomendar a las instancias pertinentes, cuando corresponda, propuestas de mejoramiento de las acciones en teletrabajo.

ARTÍCULO 20: Independientemente del lugar donde se desarrollen las actividades a teletrabajar, el funcionario debe cumplir con todas las condiciones que establezcan los Reglamentos y Procedimientos aplicables a esta modalidad.

Los funcionarios incorporados a la modalidad de teletrabajo, deben mantener las condiciones que justificaron su ingreso a éste, así como cumplir con todas las obligaciones y responsabilidades adquiridas.

*ARTÍCULO 21: Cuando las actividades se realicen desde el domicilio del funcionario, **el teletrabajador debe acondicionar un espacio físico con las características recomendadas por el Centro de Salud Ocupacional y establecidas en el Documento Técnico sobre Teletrabajo del Instituto Nacional de Seguros. Además, el funcionario deberá estar anuente a que el Centro de Salud Ocupacional verifique que el espacio físico asignado en el domicilio cumple con las condiciones requeridas para el desarrollo del teletrabajo.** (El resaltado no es del original)*

El Manual específico para administrar la Modalidad de Teletrabajo en la Universidad Estatal a Distancia, aclara lo siguiente:

En cuanto a las condiciones ergonómicas, de espacio físico y seguridad laboral.

- 1. El Centro de Salud Ocupacional de la UNED es la instancia competente para realizar la valoración y/o supervisión, según se requiera.*
- 2. El funcionario teletrabajador firma la declaración jurada, donde asegura contar con las condiciones básicas y mínimas para teletrabajar.*
- 3. Las condiciones mínimas para teletrabajar son las siguientes:*

Para computadoras de escritorio

- 1. Los tamaños de las pantallas de visualización de datos deben estar acordes al tipo de trabajo.*
- 2. Las pantallas deberán tener tecnología LCD para que no provoquen reflejos ni exceso de brillo.*

3. Los monitores deberán ser ajustables en altura, control de brillo y contraste.
4. Los “mouse” o “ratones” deberán ser anatómicos o ergonómicos de tal forma que la mano descansa sin quedar flexionada.
5. Los teclados deberán ser alfanuméricos.
6. Poseer un pad mouse con gel (almohadilla con gel) para descansar la muñeca en lapsos de reposo.

Espacio físico

1. El área y volumen mínimo del espacio físico para cada trabajador será de 2 metros cuadrados libres. Estos 2 m² por trabajador deben proveerse sin contar el espacio ocupado por el mobiliario, pasillos, equipos, artículos de oficina, herramientas o cualquier otro objeto.
2. La altura entre piso y cielo raso será como mínimo de 2,5 m. de tal forma que se garantice que la posición del teletrabajador sea adecuada.
3. En cuanto a las condiciones de iluminación se toma como criterio lo establecido en el documento Técnico de Teletrabajo del INS, el cual hace referencia a lo norma técnica INTE-31-08-06-2000, que establece niveles y condiciones de iluminación que deben tener los centros de trabajo de 500 luxes para oficinas (Instituto de normas Técnicas de Costa Rica).
4. Temperatura: la temperatura de confort va de 22° a 24° C en ambientes típicos de oficina sin fuentes importantes de radiación y humedad. Además, la velocidad del aire mínima recomendada para oficinas es de 0.25 m/s en verano y 0.14 m/s en invierno.
5. Ruido: el reglamento para el control de Ruido y Vibraciones, tiene como límite máximo permitido un nivel de 85 dBA, por tanto, se deben buscar espacios que no produzcan ruidos molestos y que dificulten la concentración al teletrabajar.
6. Contar con un mobiliario y equipo que contemple características como las siguientes:
 - a. Un escritorio, o bien una mesa de trabajo cuyas características permitan evitar desórdenes musculo esqueléticas, siguiendo los siguientes consejos:
 - La colocación del cuerpo sin hacer presión sobre articulaciones o bordes con filo en brazos, piernas, muñecas, entre otras.
 - El plano de trabajo, es decir, donde se coloca el teclado y el mouse, deben quedar a la altura del codo, con un ángulo de 90 grados entre brazo y codo, en postura sentado.
 - Un ancho igual o superior a 1,6 m, con una profundidad igual o superior a 0,60 m
 - Es importante que la persona en posición sentada pueda apoyar bien sus pies sobre el suelo, si no es así deberá incorporar un reposa pies a su estación de trabajo.
 - La superficie del escritorio debe ser de aspecto mate y preferible de colores suaves.

b. Silla ergonómica o que cumpla con características mínimas como:

- Ajustables en altura.
- Ajustables en profundidad.
- Apoyabrazos ajustables en su altura suaves al tacto.
- Respaldo acolchado.
- Asiento acolchado.
- Rodines.
- Base de cinco puntos.

c. El monitor debe estar a la siguiente altura entre 5° y 35° por debajo de su línea de visión.

2.5 Valoración de equipo tecnológico y de conexión para Teletrabajadores en el extranjero.

La Dirección de Tecnología, Información y Comunicaciones dependencia competente en el tema tecnológico, a solicitud del Programa de Teletrabajo, verifica que el funcionario que opte por la modalidad de teletrabajo, cumpla con los requisitos mínimos del equipo tecnológico y conexión a internet y que se ajusten a las necesidades según lo demanda su puesto de trabajo. No obstante, estas valoraciones no se realizan para los teletrabajadores que modifican su domicilio previamente establecido, pasando a la opción T6 "Teletrabajo en el extranjero; no se aportó evidencia documental que así lo demuestre.

La Coordinadora del Programa de Teletrabajo el 30 de setiembre de 2020 vía Microsoft Teams, indica que a nivel de teletrabajo en el extranjero no se hace revisión tecnológica y manifiesta textualmente lo siguiente:

"...es que en algún momento conversamos que esas personas o tienen las condiciones o las tienen porque si no como teletrabajarían?, me parece que no está estipulado en ningún lado que se debe hacer una valoración tecnológica cuando están en los países de destino"

La situación anterior se debe a que el Programa de Teletrabajo no solicita la nueva valoración a la DTIC para los casos de teletrabajadores que cambian su domicilio original para acogerse a la opción T6 en el extranjero.



Esta debilidad de control podría afectar negativamente la ejecución de las labores por parte del teletrabajador y el cumplimiento de los planes de trabajo, afectando además los procesos de comunicación y supervisión por parte de las Jefaturas, ante la ausencia e insuficiencia de alguno de los elementos requeridos para teletrabajar (equipos tecnológicos, conectividad y accesibilidad indispensables).

Las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) al respecto indican:

1.4 Responsabilidad del jerarca y los titulares subordinados sobre el SCI

(...)

c) La emisión de instrucciones a fin de que las políticas, normas y procedimientos para el cumplimiento del SCI, estén debidamente documentados, oficializados y actualizados, y sean divulgados y puestos a disposición para su consulta.

El Reglamento de Teletrabajo de la Universidad Estatal a Distancia, menciona lo siguiente:

ARTICULO 7: Funciones de la CIT.

ARTÍCULO 16: El funcionario que opte por la modalidad de teletrabajo, deberá cumplir con los siguientes requisitos:

(...)

h) Contar con el equipo tecnológico propio, así como la conectividad y accesibilidad indispensables según criterio técnico de la DTIC. En casos debidamente justificados y a solicitud del funcionario, la Administración valorará la posibilidad de dotar al funcionario del equipo tecnológico necesario para teletrabajar.

ARTÍCULO 20: Independientemente del lugar donde se desarrollen las actividades a teletrabajar, el funcionario debe cumplir con todas las condiciones que establezcan los Reglamentos y Procedimientos aplicables a esta modalidad.



Los funcionarios incorporados a la modalidad de teletrabajo, deben mantener las condiciones que justificaron su ingreso a éste, así como cumplir con todas las obligaciones y responsabilidades adquiridas.

*ARTÍCULO 22: Si el teletrabajador se traslada de domicilio, para mantenerse en la modalidad de teletrabajo deberá informarlo previamente al Programa de Teletrabajo, **con la finalidad de que la Universidad constate que en la nueva ubicación se cuenta con las condiciones establecidas en este reglamento.** (El resaltado no es del original)*

ARTÍCULO 44: Corresponde a la Dirección de Tecnología de Información y Comunicación:

a) Verificar que la conexión y el equipo tecnológico que utilice el teletrabajador contenga las características necesarias para su puesto y brindar el informe técnico respectivo.

Asimismo, el Manual específico para administrar la Modalidad de Teletrabajo en la Universidad Estatal a Distancia, al respecto aclara lo siguiente:

En cuanto a la prueba técnica tecnológica

1. La dependencia competente en cuanto al tema tecnológico es la Dirección de Tecnología Información y Comunicación (DTIC).

2. La DTIC verifica los requisitos e indica en el informe técnico, si el equipo tecnológico del funcionario y la conexión se ajustan a las necesidades según lo demanda su puesto. Estas valoraciones serán sobre:

a. El equipo tecnológico propio

b. La conexión de internet

2.6 Funciones designadas a la Oficina de Recursos Humanos en materia de Teletrabajo

La Oficina de Recursos Humanos presenta debilidades en la ejecución de las funciones asignadas en la normativa vigente en materia de teletrabajo. En algunas ocasiones estas funciones no las ejecuta del todo y en otros casos su ejecución presenta deficiencias, según se detalla:



- a) No confecciona la acción de personal. La Jefatura de la Oficina de Recursos presentó desde el año 2014 el requerimiento a la DTIC según consecutivo 2014-RHPE-RQ-00017 de fecha 12 de agosto 2014, sin embargo, según indicación del director de dicha dependencia, por medio de oficio DTIC-2020-226 del 16 de setiembre 2020, se encuentra en un estado de avance “no iniciado”, debido a que no ha gozado de prioridad alta.
- b) No confecciona el contrato de teletrabajo, labor que actualmente realiza el Programa de Teletrabajo.
- c) Las labores de reclutamiento y selección de teletrabajadores no las realiza la Oficina de Recursos Humanos. Actualmente las ejecuta el Programa de Teletrabajo.
- d) No reporta al INS el cambio de modalidad laboral.

En relación a otras actividades relacionadas con teletrabajo que efectúa la realiza ORH, presentan las siguientes debilidades de control:

- e) Se presentan atrasos en la entrega del informe técnico laboral a la Coordinadora del Programa de Teletrabajo, encontrando casos que oscilan entre los 70 y los 85 días hábiles.
- f) La documentación relacionada con Teletrabajo no es archivada como parte del expediente de personal. Se archiva en cada una de las dependencias donde se genera la información a lo interno de la ORH en ampos, pero no por funcionario.
- g) La documentación que genera la Oficina de Recursos Humanos, sobre teletrabajo no se encuentra enumerada cronológicamente y por funcionario.
- h) No cuentan con la totalidad de los contratos de teletrabajo. De 15 contratos solicitados, solo aportaron cuatro, aduciendo que los mismos los emite y los mantiene el Programa de Teletrabajo.

Las deficiencias de control enunciadas anteriormente se deben a:



1. El incumplimiento del Reglamento de Teletrabajo de la UNED, específicamente de las funciones y/o competencias establecidas en el artículo 45.
2. Falta de directrices claras y específicas por parte de la Jefatura de Recursos Humanos sobre el manejo y archivo de documentación relacionada con teletrabajo.
3. La modificación requerida al sistema RHPE- Personal referente teletrabajo, no forma parte de las prioridades “altas” que atiende la DTIC.
4. El Programa de Teletrabajo asume funciones en la aplicación de procedimientos que corresponden por reglamento a la ORH.
5. Falta de diligencia por parte de la ORH al emitir el informe técnico.

Las debilidades detectadas desmejoran la calidad de la información y afecta los procesos de seguimiento y control sobre el proceso de teletrabajo. Debilita las funciones y competencias establecidas en la normativa interna, al centralizar en el Programa de Teletrabajo las funciones, sin el resguardo de las responsabilidad y sanas prácticas de control.

Las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE) indican lo siguiente:

1.2 Objetivos del SCI. El SCI de cada organización debe coadyuvar al cumplimiento de los siguientes objetivos:

(...)

c) Cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico. El SCI debe contribuir con la institución en la observancia sistemática y generalizada del bloque de legalidad.

4.4 Exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información



El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben diseñar, adoptar, evaluar y perfeccionar las actividades de control pertinentes a fin de asegurar razonablemente que se recopile, procese, mantenga y custodie información de calidad sobre el funcionamiento del SCI y sobre el desempeño institucional, así como que esa información se comunique con la prontitud requerida a las instancias internas y externas respectivas.

Por otra parte, el Estatuto de personal se refiere al respecto:

ARTÍCULO 14: Expediente Personal

La Oficina de Recursos Humanos mantendrá y custodiará un expediente personal de cada uno de los funcionarios. En él se archivará toda la documentación concerniente a la relación de empleo, sellada y numerada cronológicamente, organizada en grupos de movimientos, calificación y antecedentes...

ARTÍCULO 15: Acciones de Personal

La Acción de Personal es el instrumento legal en el que se hace constar cualquier acto de decisión que afecte al funcionario en su relación de empleo con la Universidad...

El Reglamento de Teletrabajo de la Universidad Estatal a Distancia, menciona lo siguiente:

ARTÍCULO 45: Corresponde a la Oficina de Recursos Humanos:

(...)

b) Ejecutar el reclutamiento y selección de los candidatos a teletrabajar, ajustado al perfil del teletrabajador, de acuerdo a los procedimientos que se establezcan para esta modalidad laboral, así como aplicar la valoración técnica establecida en el artículo 17 de este reglamento.

(...)

e) Apoyar en la capacitación de teletrabajo, tanto para jefes como para los teletrabajadores.

f) Ejecutar el acuerdo del Consejo de Rectoría para la incorporación de los teletrabajadores a esa modalidad, **elaborando la acción de personal y el contrato respectivo.**

g) Reportar al Instituto Nacional de Seguros el cambio de modalidad laboral del funcionario. **(El resaltado es nuestro)**

Por otra parte, el Manual específico para administrar la Modalidad de Teletrabajo en la Universidad Estatal a Distancia, indica:

1. PEDE02-PR-01 Procedimiento para optar por la modalidad de teletrabajo

(...)

1.5 Elabora Informe Técnico de acuerdo a la competencia, para ser enviado a la Coordinación del Programa de Teletrabajo. Las Instancias competentes constan de 20 días hábiles para tener listos los informes que deberá enviar a la Coordinación del Programa de Teletrabajo. (El subrayado no es del original)

En cuanto a las Actividades Teletrabajables

El Informe Técnico de la Oficina de Recursos Humanos deberá de ser entregado dentro de un plazo de 20 días hábiles a la Coordinación del Programa de Teletrabajo mediante un oficio y con copia digital mediante correo electrónico.

2.7 Sistema para la generación y control de los planes de trabajo del Programa de Teletrabajo.

El programa de teletrabajo utiliza para generar y controlar los planes de trabajo requeridos a los funcionarios que se acogen a la modalidad de teletrabajo³, la herramienta informática denominada “Sistema de planes de trabajo”, el cual fue desarrollado por un funcionario de la Institución, bajo la figura del artículo 49 del Estatuto de Personal⁴. No obstante, dicho sistema no cumple con los estándares y

³ Reglamento de Teletrabajo, Artículo 16: El funcionario que opte por la modalidad de teletrabajo, deberá cumplir con los siguientes requisitos: (...) d) Presentar el Plan de Trabajo con el visto bueno de la jefatura o de la dirección respectiva, y del superior inmediato, en los casos que corresponda y el Artículo 50: Corresponde a las jefaturas: b) Planificar y establecer, junto con el teletrabajador, los objetivos, metas y actividades del plan de trabajo del funcionario, por las cuales se evaluará el desempeño del teletrabajador.

⁴ En el año 2016 se inicia con el desarrollo del sistema y es a mediados del año 2019 que inicia la producción.

otros requerimientos establecidos en la normativa interna, por lo que no cuenta con el aval y no ha sido adoptado por la Dirección de Tecnología, Información y Comunicaciones (DTIC), según lo manifiesta el director de la DTIC, en su oficio DTIC-2020-226 del 16 de setiembre de 2020:

“Hasta el mes de mayo del 2019 que llega a ser de conocimiento de los profesionales de la Unidad de Sistemas de Información de la DTIC que se implementó un sistema para el Programa de Teletrabajo, ante la solicitud de parte de su desarrollador para que fuera albergado en los servidores institucionales de producción.

El primer paso en una solicitud de este tipo es verificar que el sistema cumpla con una serie de estándares tanto de base de datos como web, y documentaciones; y en el caso del sistema implementado, no se estaban cumpliendo, requiriéndose que le realizaran primero modificaciones de importancia, las cuales, por el cronograma de compromisos definidos desde el programa de teletrabajo, no eran factible ejecutarlas de inmediato. Por todo lo señalado, no se le dio el aval respectivo.

El sistema (tanto la parte web como la base de datos) reside en un servidor virtual que le fue habilitado al desarrollador por una solicitud de su parte para contar con un servidor en el que pudiera realizar pruebas de proyectos en los que él participa desde la dependencia en la que labora. Es importante aclarar que la DTIC nunca recibió una solicitud sobre un servidor específicamente para alojar el sistema en cuestión. (el subrayado no es del original)

En entrevista realizada vía Microsoft Teams⁵, el desarrollador del Sistema de Planes de Trabajo, ratifica lo indicado por el director de la DTIC y manifiesta que ha estado trabajando en la solución de las deficiencias indicadas por esa Dirección a fin de lograr el respectivo aval. Expone, que cumplir con los requerimientos de la DTIC le ha presentado mucho trabajo, porque ha tenido que replantear algunos aspectos que ya se encontraban concluidos, para adaptarlos a sus exigencias.

La situación anterior se debe a que el Programa de Teletrabajo solicita la colaboración para desarrollar la herramienta de planes de trabajo, sin valorar las implicaciones a nivel de seguridad de la información. La herramienta se desarrolló sin cumplir con la metodología de Proyectos TIC (Guía para implementar proyectos), desatendiendo lo establecido en la normativa técnica de gestión y control de las tecnologías de información emitida por la Contraloría General de la República.

⁵ Entrevista realizada el 9 de octubre 2020 a las 11 horas 20 minutos.

La situación anterior implica;

1. Incumplimiento de la normativa interna y externa que regula la materia.
2. Inseguridad en el control y respaldo de la información del Programa de Teletrabajo.
3. Riesgo de dependencia del desarrollador.
4. Que la DTIC no da el aval respectivo hasta tanto se cumpla con los estándares en la base de datos y en la documentación, lo cual requiere de la reestructuración y replanteamiento de elementos que ya se encontraban concluidos, generando reprocesos que afectan el logro de los objetivos institucionales y la eficiencia en el uso de los recursos públicos.

Sobre el tema las Normas de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CO-DFOE), indican:

2.5.2 Autorización y aprobación

La ejecución de los procesos, operaciones y transacciones institucionales debe contar con la autorización y la aprobación respectivas de parte de los funcionarios con potestad para concederlas, que sean necesarias a la luz de los riesgos inherentes, los requerimientos normativos y las disposiciones institucionales.

4.5.2 Gestión de proyectos

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer, vigilar el cumplimiento y perfeccionar las actividades de control necesarias para garantizar razonablemente la correcta planificación y gestión de los proyectos que la institución emprenda, incluyendo los proyectos de obra pública relativos a construcciones nuevas o al mejoramiento, adición, rehabilitación o reconstrucción de las ya existentes.

Las actividades de control que se adopten para tales efectos deben contemplar al menos los siguientes asuntos:

- a. La identificación de cada proyecto, con indicación de su nombre, sus objetivos y metas, recursos y las fechas de inicio y de terminación.*



b. La designación de un responsable del proyecto con competencias idóneas para que ejecute las labores de planear, organizar, dirigir, controlar y documentar el proyecto.

c. La planificación, la supervisión y el control de avance del proyecto, considerando los costos financieros y los recursos utilizados, de lo cual debe informarse en los reportes periódicos correspondientes. Asimismo, la definición de las consecuencias de eventuales desviaciones, y la ejecución de las acciones pertinentes.

d. El establecimiento de un sistema de información confiable, oportuno, relevante y competente para dar seguimiento al proyecto.

e. La evaluación posterior, para analizar la efectividad del proyecto y retroalimentar esfuerzos futuros.

4.6 Cumplimiento del ordenamiento jurídico y técnico

El jerarca y los titulares subordinados, según sus competencias, deben establecer las actividades de control que permitan obtener una seguridad razonable de que la actuación de la institución es conforme con las disposiciones jurídicas y técnicas vigentes. Las actividades de control respectivas deben actuar como motivadoras del cumplimiento, prevenir la ocurrencia de eventuales desviaciones, y en caso de que éstas ocurran, emprender las medidas correspondientes. Lo anterior, tomando en cuenta, fundamentalmente, el bloque de legalidad, la naturaleza de sus operaciones y los riesgos relevantes a los cuales puedan verse expuestas, así como los requisitos indicados en la norma 4.2.

5.3 Armonización de los sistemas de información con los objetivos

La organización y el funcionamiento de los sistemas de información deben estar integrados a nivel organizacional y ser coherentes con los objetivos institucionales y, en consecuencia, con los objetivos del SCI. La adecuación de tales sistemas a los objetivos institucionales involucra, entre otros, su desarrollo de conformidad con el plan estratégico institucional, y con el marco estratégico de las tecnologías de información, cuando se haga uso de estas para su funcionamiento.

Asimismo, la Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE)



1.5 Gestión de proyectos

La organización debe administrar sus proyectos de TI de manera que logre sus objetivos, satisfaga los requerimientos y cumpla con los términos de calidad, tiempo y presupuesto óptimos preestablecidos.

3.1 Consideraciones generales de la implementación de TI

La organización debe implementar y mantener las TI requeridas en concordancia con su marco estratégico, planificación, modelo de arquitectura de información e infraestructura tecnológica.

La Metodología de proyectos TIC de la UNED, enuncia:

Con el fin de establecer una metodología estándar en la ejecución y documentación de proyectos de tecnologías de información y comunicación, se elabora esta guía para que sea considerada por todos los actores de la institución al momento de desarrollar proyectos de esta naturaleza, en cumplimiento con lo que establecen las Normas Técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información y Comunicación de la Contraloría General de la República (CGR).

Este documento establece una serie de pasos que busca garantizar el éxito de los proyectos y que se utilicen de manera eficiente los recursos que se han de invertir para su implementación.

(...)

Un proyecto TIC es todo aquel que introduzca en la institución elementos tecnológicos que soporten y hagan más eficiente la ejecución o el desarrollo de un proceso. Se consideran proyectos de este tipo, el desarrollo de un sistema automatizado, o la implantación de una solución tecnológica de hardware o de software. Todo proyecto TIC debe estar orientado al logro de los objetivos institucionales y es importante en la medida en que aporta un valor agregado a la organización, respondiendo a sus necesidades de manejo de la información y el conocimiento.

SE ACUERDA:



1. Aprobar el documento “METODOLOGIA DE PROYECTOS TIC” remitido por el Sr. Edgar Antonio Castro Monge Vicerrector de Planificación, en el oficio V.P. 2017-026.

2. Aprobar los documentos referenciados en la METODOLOGIA DE PROYECTOS TIC e incluidos en el oficio V.P. 2017-026:

- *Ficha Anteproyecto*
- *Formulación del proyecto*
- *Control de cambios de proyectos TIC*
- *Instructivo para el cierre del proyecto*
- *Cierre del proyecto*

3. Solicitar a las dependencias que tramiten proyectos de TI, que se ajusten a esta metodología.



3. CONCLUSIONES

- 3.1** Los informes de valoración laboral que remite periódicamente la Oficina de Recursos Humanos al Programa de Teletrabajo, presentan deficiencias en el contenido de la información, ya que aproximadamente la mitad indican solamente el nombre del funcionario y la recomendación respectiva, omitiendo información importante para la toma de decisiones a lo interno del Programa de Teletrabajo, como lo son la dependencia, el puesto, la jornada, la condición, el horario y el desempeño del funcionario, los cuales son insumos para la preparación del contrato de teletrabajo y para la verificación del cumplimiento de los requisitos que realiza el Programa de Teletrabajo. Asimismo, para la determinación de la opción de teletrabajo a aplicar, priva lo que disponen las Jefaturas, ante la recomendación del informe técnico laboral que emite la Oficina de Recursos Humanos, sin documentar las razones que motivan tal acto, amparados en que la normativa no lo indica de manera expresa. **(Ref. 2.1)**
- 3.2** La documentación que genera el proceso de Teletrabajo es presentada a la Coordinadora de la Comisión en forma electrónica por parte de los teletrabajadores, y en su mayoría, no cuenta con las firmas de hecho por, aprobado por y sus respectivas fechas, lo cual limita y dificulta, las labores de revisión y verificación por parte de los entes fiscalizadores. Actualmente se permite como mecanismos de autenticación y aprobación de los documentos la Intranet y el correo electrónico donde se adjuntan los documentos, lo cual no garantiza la integridad y seguridad de la información y dificulta poder vincular la autoría y aprobación de un documento electrónico. Asimismo, no existe evidencia sobre la aprobación por parte de una autoridad superior para el cambio de metodología de trabajo, que permita pasar de documentos impresos firmados físicamente, a documentos electrónicos sin firma y aprobados a través de los medios tecnológicos, sin contar con los análisis respectivos que garanticen la seguridad e integridad de la información. **(Ref. 2.2)**
- 3.3** Se detectaron deficiencias en la documentación soporte de las evaluaciones de los planes de trabajo realizadas por medio de hojas electrónicas de Excel, en su forma y contenido, específicamente, sobre: validación general de contenido de los instrumentos y seguridad e inalterabilidad de la información. No obstante, a partir de la puesta en marcha del sistema de planes de trabajo, estas debilidades se ven

disminuidas al realizarse los procesos de forma automática. Asimismo, no se tiene establecido a nivel de normativa interna como requisito para realizar la prórroga del contrato de teletrabajo, contar de previo con la evaluación del plan de trabajo anterior. **(Ref. 2.3).**

- 3.4** El Centro de Salud Ocupacional no verifica el cumplimiento de las condiciones ergonómicas, de espacio físico y de seguridad laboral, indicadas por parte de los teletrabajadores en la declaración jurada que presenta para poder teletrabajar. Para la presentación de este documento la Institución utiliza un formulario que es exactamente igual para todos los teletrabajadores. **(Ref. 2.4)**
- 3.5** La Dirección de Tecnología, Información y Comunicaciones realiza la verificación del cumplimiento de los requisitos mínimos sobre equipo y conexión a internet que posee el teletrabajador. Esta valoración se ejecuta de manera satisfactoria para las opciones de teletrabajo de T1 a T5, pero no se efectúa cuando se cambia de domicilio para laborar en la opción T6, que corresponde a teletrabajo en el extranjero, a pesar que la condición se presenta y según lo establece el Reglamento de Teletrabajo para mantenerse en dicha modalidad se debe constatar que en la nueva ubicación cuenta con las condiciones establecidas en este reglamento, dentro de las cuales se encuentran las condiciones del equipo, de conexión a internet y accesibilidad. La solicitud a la DTIC para la respectiva valoración la debe hacer el Programa de Teletrabajo y en los casos de referencia es claro el incumplimiento. **(Ref. 2.5)**
- 3.6** La Oficina de Recursos Humanos presenta deficiencias de control e incumplimiento en el desempeño de funciones relacionadas con Teletrabajo. Algunas de estas debilidades tienen su origen en la falta de directrices claras a lo interno de la oficina en atención a: archivo y numeración de los documentos emitidos, claridad en la definición de prioridades en el tema de desarrollo de sistemas automatizados, emisión de contratos y de su respectiva acción de personal para los teletrabajadores y falta de oportunidad en la emisión de los informes técnicos. Otras obedecen a que el Programa de Teletrabajo asume varias de las funciones asignadas a la Oficina de Recursos Humanos establecidas en el Reglamento de Teletrabajo. **(Ref. 2.6)**



Auditoría Interna

Tel: 2527 2276

Telefax: 2224 9684

Apdo. 474-2050 / San Pedro de Montes de Oca



UNED

UNIVERSIDAD ESTADAL A DISTANCIA
Institución Benemérita de la Educación y la Cultura

3.7 La institución cuenta con la metodología de proyectos TIC (Guía para implementar proyectos) que es de observancia obligatoria, no obstante, en el presente caso no se cumplió. Existen áreas en la institución que con el afán de obtener un sistema de manera “más oportuna”, deciden iniciarlo sin cumplir con los protocolos establecidos a lo interno de la institución y desatienden la normativa técnica vigente en ese campo, lo que genera reprocesos y contratiempos cuando lo presentan a la DTIC para su aval. Esta duplicación de procesos afecta el cumplimiento de los objetivos institucionales y por ende el uso eficiente de los recursos públicos. (**Ref. 2.7**)



4. RECOMENDACIONES

De conformidad con las competencias asignadas en el artículo 22 y el artículo 12 su inciso c) de la Ley General de Control Interno, se emiten las siguientes recomendaciones:

Al Mag. Álvaro García Otárola, Vicerrector de Planificación o a quien ocupe el cargo.

Girar las instrucciones a Programa de Teletrabajo y a la CIT a fin de implementar las siguientes recomendaciones:

- 4.1** Realizar las gestiones pertinentes para tramitar una modificación al Reglamento de Teletrabajo y al Manual específico para administrar la Modalidad de Teletrabajo en la Universidad Estatal a Distancia, a fin de que se incorpore de forma clara, que la opción de teletrabajo que se otorgue por parte de la Jefatura, no debe ser mayor a la que establece el informe técnico laboral que emite la Oficina de Recursos Humanos como ente especializado en el tema. Además, gestionar la aprobación respectiva por parte del Consejo Universitario y del CONRE respectivamente. **(Ref. 2.1), Plazo de implementación: Inmediato.**
- 4.2** Informar de manera permanente a la Comisión Institucional de Teletrabajo todos los casos en los cuales la opción de teletrabajo aprobada por una Jefatura, es mayor a la recomendada por la Oficina de Recursos Humanos, aportando el soporte documental que fundamente la razón por la cual se apartan de dicha recomendación. Así como, en los casos que las jefaturas decidan ampliar los días teletrabajables en los contratos vigentes, para que la discrepancia se eleve al CONRE. Lo anterior mientras se realiza la modificación al Reglamento y a su respectivo manual. **(Ref.2.1), Plazo de implementación: 30 de marzo de 2021.**
- 4.3** Solicitar al CONRE la autorización para la variación de metodología de trabajo, que permita pasar de documento impreso y procesos de aprobación por medio de firma física, a utilizar el soporte electrónico en todos los registros, archivos o respaldos que genera de forma digital la modalidad de Teletrabajo, previó análisis de las ventajas y desventajas que esto genera, en cuanto a la calidad, utilidad, integridad y respaldo de la información. **(Ref.2.2), Plazo de implementación: 30 de junio de 2021.**



- 4.4** Realizar una propuesta de conveniencia técnica con el propósito de dotar de un dispositivo de firma digital a todos los funcionarios relacionados con el proceso de Teletrabajo, que permita validar la autoría y aprobaciones que el documento contempla y que garantice la integridad y seguridad de la información. **(Ref.2.2), Plazo de implementación: 30 de junio de 2021.**
- 4.5** Modificar el Reglamento de Teletrabajo y el Manual específico para administrar la Modalidad de Teletrabajo en la Universidad Estatal a Distancia, para incorporar lo relativo a la utilización para todos los trámites de preparación, aprobación y presentación de documentos por medios electrónicos (dispositivo de firma digital). **(Ref.2.2), Plazo de implementación: 30 de marzo de 2021.**
- 4.6** Establecer como requisito para las prórrogas del contrato de teletrabajo, contar con la evaluación del plan de trabajo del periodo inmediato anterior e incorporar lo correspondiente al Manual Específico para Administrar la Modalidad de Teletrabajo. Además, gestionar la aprobación respectiva por parte del CONRE. **(Ref.2.3), Plazo de implementación: 30 de marzo de 2021.**
- 4.7** Incorporar en el Reglamento de Teletrabajo y en el Manual específico para administrar la Modalidad de Teletrabajo en la Universidad Estatal a Distancia, como parte de las funciones del Centro de Salud Ocupacional, la obligación de verificar físicamente el cumplimiento de las condiciones ergonómicas, de espacio físico y de seguridad laboral en los domicilios de los teletrabajadores. Gestionar la modificación correspondiente ante el Consejo Universitario y Consejo de Rectoría, respectivamente. **(Ref.2.4), Plazo de implementación: 30 de marzo de 2021.**
- 4.8** Modificar el formulario actual de presentación de declaración jurada de aspectos de salud ocupacional, de forma que permita al Teletrabajador presentar una declaración que se ajuste a su realidad en cuanto al cumplimiento de las condiciones ergonómicas, de espacio físico y de seguridad laboral, cumpliendo al menos los requisitos mínimos establecidos en el Manual. **(Ref.2.4), Plazo de implementación: 30 de marzo de 2021.**



- 4.9** Establecer como requerimiento en materia de Teletrabajo que ante cualquier cambio de domicilio del teletrabajador deba presentar ante el Programa de Teletrabajo una nueva declaración que informe los cambios o modificaciones realizadas, además de incorporar lo que corresponda en el Manual específico para administrar la Modalidad de Teletrabajo, y gestionar su aprobación ante el Consejo de Rectoría. **(Ref.2.4), Plazo de implementación: 30 de marzo de 2021.**
- 4.10** Realizar un estudio en aspectos de salud ocupacional en la modalidad de teletrabajo en la UNED, con el fin de conocer el impacto en la gestión institucional que se derivan de la aplicación de esta modalidad de trabajo. **(Ref.2.4), Plazo de implementación: diciembre de 2021.**
- 4.11** Tramitar ante la Dirección de Tecnología, Información y Comunicaciones la valoración de equipo tecnológico, conexión a internet y accesibilidad, para todos aquellos teletrabajadores que modifiquen su domicilio para laborar bajo la opción T6 y en adelante establecerlo como requisito para poder continuar en teletrabajo, en cumplimiento de la normativa interna en materia de teletrabajo. **(Ref.2.5), Plazo de implementación: 30 de marzo de 2021.**
- 4.12** Solicitar al Programa de Teletrabajo que todo requerimiento para el desarrollo de sistemas que realice el Programa de Teletrabajo, de previo cuenta con el aval de la DTIC y cumpla con los estándares establecidos en la metodología de proyectos TIC y en las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE). **(Ref.2.7), Plazo de implementación: Inmediato.**
- 4.13** Incorporar en un cronograma de trabajo las acciones que correspondan a fin de realizar en el corto plazo las modificaciones que requiere el sistema de planes de trabajo a nivel de base de datos y de documentación, según requerimiento de la DTIC, y en cumplimiento de los estándares establecidos en la normativa vigente en materia de desarrollo de proyectos tecnológicos. **(Ref.2.7), Plazo de implementación: 30 de marzo de 2021.**



- 4.14** Tramitar de manera formal y oportuna ante la Dirección de Tecnología, Información y Comunicaciones su aval, y la incorporación del Sistema de Planes de Trabajo dentro de los servidores institucionales, así como la asignación del funcionario que se encargará de su mantenimiento a nivel de sistemas. **(Ref.2.7), Plazo de implementación: diciembre de 2021.**

A la Mag. Rosa María Vindas Chaves, jefe de la Oficina de Recursos Humanos o a quien ocupe el cargo.

- 4.15** Establecer medidas de control a lo interno de la Oficina de Recursos Humanos, que garanticen que los informes de valoración laboral que se remiten al Programa de Teletrabajo, cuenten con toda la información requerida, incorporando al menos lo siguiente: número de cédula, nombre y apellidos, puesto, dependencia, jefe, condición laboral, jornada, horario, evaluación del desempeño, además de los resultados de las competencias y la opción de teletrabajo que recomienda según las actividades, en cumplimiento de lo establecido en Reglamento de Teletrabajo y su respectivo manual. **(Ref. 2.1), fecha de implementación: enero de 2021.**
- 4.16** Emitir directrices claras y específicas en relación al manejo y archivo de información relacionada con teletrabajo, a fin de que forme parte del expediente de cada funcionario, o en su defecto, se mantenga debidamente referenciada, unificada, ordenada y enumerada consecutivamente y disponible para consulta de las áreas interesadas, en cumplimiento del artículo 14 del Estatuto de Personal y de las Normas de Control Interno para el Sector Público relativas a la confiabilidad y oportunidad de la información. **(Ref. 2.6), fecha de implementación: un mes (Directriz y Cronograma).**
- 4.17** Realizar las gestiones y seguimiento que correspondan ante el señor Rector para que tramite ante la DTIC la obtención en el corto plazo de la modificación al Sistema RHPE- Personal, que permita la emisión de las acciones de personal de los funcionarios que se incorporan a la modalidad de teletrabajo, en cumplimiento del artículo 15 del Estatuto de Personal y el artículo 45 inciso f) del Reglamento de Teletrabajo. **(Ref. 2.6), fecha de implementación: inmediata.**



- 4.18** Velar por el cumplimiento de las funciones asignadas a la Oficina de Recursos Humanos en el artículo 45 del Reglamento de Teletrabajo y en el Manual Especifico para Administrar la Modalidad de Teletrabajo en el apartado de “actores y responsabilidades, Oficina de Recursos Humanos” o en su defecto, plantear las modificaciones que corresponda, en atención a que, parte de estas labores actualmente las realiza el Programa de Teletrabajo, según se detalla:
- a) El proceso de reclutamiento y selección de los candidatos a teletrabajar (Inciso b).
 - b) Apoyar en la capacitación del teletrabajo, tanto para jefes como para los teletrabajadores (Inciso e).
 - c) Elaboración de la acción de personal.
 - d) Elaboración del respectivo contrato de Teletrabajo (inciso f).
 - e) Reportar al Instituto Nacional de Seguros el cambio de modalidad laboral de funcionario (inciso g) **(Ref. 2.6), fecha de implementación: febrero 2021.**
- 4.19** Establecer las medidas de control a lo interno de la Oficina de Recursos Humanos, con el fin de cumplir oportunamente el plazo de 20 días hábiles establecido en el Manual Especifico para Administrar la Modalidad de Teletrabajo, para la entrega del informe técnico laboral al Programa de Teletrabajo. **(Ref. 2.6), fecha de implementación: enero de 2021.**

5. ANEXOS

ANEXO 1 Análisis observaciones recibidas Vicerrectoría de Planificación

Valoración de las observaciones recibidas por parte de la Vicerrectoría de Planificación según el oficio VP-2020-047 del 12/11/2020, sobre el extracto de informe en carácter de “Preliminar ACE-002-2020” comunicado con Oficio AI-210-2020 con fecha 28 de octubre 2020.

<p>Detalle en el Informe Preliminar</p>	<p>Recomendación 4.1</p> <p>Realizar las gestiones pertinentes para tramitar una modificación al Reglamento de Teletrabajo y al Manual específico para administrar la Modalidad de Teletrabajo en la Universidad Estatal a Distancia, a fin de que se incorpore de forma clara, que la opción de teletrabajo que se otorgue por parte de la Jefatura, no debe ser mayor a la que establece el informe técnico laboral que emite la Oficina de Recursos Humanos como ente especializado en el tema. Además, gestionar la aprobación respectiva por parte del Consejo Universitario y del CONRE respectivamente. (Ref. 2.1)</p>
<p>Detalle de la observación de la Administración</p>	<p>Este tema se conversó a lo interno de la Comisión y se remitió al Consejo Universitario en el oficio VP-CIT-2020-007, con fecha del 6 de febrero del 2020, la modificación del Reglamento de Teletrabajo, de manera que el artículo 12 y el 50, inciso c) queden así:</p> <p>ARTICULO 12: Opciones de teletrabajo</p> <p>(...)</p> <p>La selección del tipo de opción teletrabajable dependerá de las actividades y el tiempo dedicado a realizarlas. De acuerdo con los siguientes parámetros:</p> <p>0-20% actividades teletrabajables: se opta por un T1 21-40% actividades teletrabajables: se opta por un T2 41-60% actividades teletrabajables: se opta por un T3</p>



	<p>61-90% actividades teletrabajables: se opta por un T4 91-100% actividades teletrabajables: se opta por un T5 100% actividades teletrabajables: se opta por un T6 Otros casos, se le aplicaría la opción de un T7</p> <p>ARTICULO 50: Corresponde a las jefaturas</p> <p>c) Determinar, junto con el funcionario que desee acogerse al teletrabajo, en cuál de las opciones de teletrabajo se puede ubicar, tomando como máximo la opción que oriente el informe técnico de ORH.</p>					
¿Se acoge?	SÍ	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>	Parcial	<input type="checkbox"/>
Argumento(s) de la Auditoría Interna.	<p>Las observaciones planteadas por la Administración no se oponen o contradicen las debilidades detectadas por la Auditoría en el Informe Preliminar ACE-002-2020. La Administración adjunta un oficio que va dirigido a la Comisión de Asuntos Jurídicos del Consejo Universitario, donde se muestra que se están realizando las gestiones respectivas, no obstante, a la fecha está pendiente la aprobación de la modificación al Reglamento de Teletrabajo por parte del Consejo Universitario.</p>					
Detalle en el Informe Preliminar	<p>Recomendación 4.2</p> <p>Informar de manera permanente a la Comisión Institucional de Teletrabajo todos los casos en los cuales la opción de teletrabajo aprobada por una Jefatura, es mayor a la recomendada por la Oficina de Recursos Humanos, aportando el soporte documental que fundamente la razón por la cual se apartan de dicha recomendación. Así como, en los casos que las jefaturas decidan ampliar los días teletrabajables en los contratos vigentes, para que la discrepancia se eleve al CONRE. Lo anterior mientras se realiza la modificación al Reglamento y a su respectivo manual. (Ref.2.1)</p>					
Detalle de la observación de	<p>Se acepta la recomendación. No obstante, se aclara que el Programa de Teletrabajo ha actuado según lo que se orientó</p>					

la Administración	desde el 2016, amparados en el criterio legal (O.J.2016-150 del 23 de mayo del 2016) y en lo acordado por la CIT, en sesión No. 091-2016, Art. II, del 26 de mayo del 2016.					
¿Se acoge?	SÍ	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>	Parcial	<input type="checkbox"/>
Argumento(s) de la Auditoría Interna.	Las observaciones planteadas por la Administración no se oponen o contradicen las debilidades detectadas por la Auditoría en el Informe Preliminar ACE-002-2020, pues se acepta lo recomendado.					

Detalle en el Informe Preliminar	Recomendación 4.3 Solicitar al CONRE la autorización para la variación de metodología de trabajo, que permita pasar de documento impreso y procesos de aprobación por medio de firma física, a utilizar el soporte electrónico en todos los registros, archivos o respaldos que genera de forma digital la modalidad de Teletrabajo, previo análisis de las ventajas y desventajas que esto genera, en cuanto a la calidad, utilidad, integridad y respaldo de la información. (Ref.2.2)					
Detalle de la observación de la Administración	Se realizará el análisis de las ventajas y desventajas y se elevará al CONRE para solicitar la autorización respectiva.					
¿Se acoge?	SÍ	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>	Parcial	<input type="checkbox"/>
Argumento(s) de la Auditoría Interna.	Las observaciones planteadas por la Administración no se oponen o contradicen las debilidades detectadas por la Auditoría en el Informe Preliminar ACE-002-2020, pues evidencian su aceptación.					

Detalle en el Informe Preliminar	Recomendación 4.4 Realizar un análisis costo / beneficio con el propósito de dotar de un dispositivo de firma digital a todos los funcionarios relacionados con el proceso de Teletrabajo, que permita validar la autoría y aprobaciones que el documento contempla y que garantice la integridad y seguridad de la información. (Ref.2.2)					
----------------------------------	---	--	--	--	--	--



Detalle de la observación de la Administración	Este tema se discutió a lo interno de la CIT en las sesiones No. 212 y 213-2020 y se trasladó al Consejo de Rectoría y al Consejo Universitario los acuerdos de solicitud de modificación al Reglamento de Teletrabajo y de acciones para con las jefaturas. Los acuerdos se comunicaron con los oficios VP-CIT-2020-051 y 052. Y además ya se cuenta con el acuerdo del CONRE sobre lo orientado.					
¿Se acoge?	SÍ	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>	Parcial	<input type="checkbox"/>
Argumento(s) de la Auditoría Interna.	<p>La Administración no aporta el análisis costo / beneficio solicitado. Adjunta propuesta presentada al CONRE y al CU sobre el uso de firma digital entre las personas que ya son teletrabajadoras y las que se van incorporando al Programa. El CONRE por medio de acuerdo CR-2020-1588-A del 20/10/2020 ratifica únicamente como requisito obligatorio, para la buena marcha de la Universidad, que las personas que tengan cargo de autoridad cuenten con firma digital.</p> <p>Lo aprobado no cubre a todos los posibles funcionarios que opten por la modalidad de teletrabajo, con lo cual la debilidad persiste.</p>					

Detalle en el Informe Preliminar	<p>Recomendación 4.5</p> <p>Modificar el Reglamento de Teletrabajo y el Manual específico para administrar la Modalidad de Teletrabajo en la Universidad Estatal a Distancia, para incorporar lo relativo a la utilización para todos los trámites de preparación, aprobación y presentación de documentos por medios electrónicos (dispositivo de firma digital). (Ref.2.2)</p>					
Detalle de la observación de la Administración	Esto se tendría que hacer una vez que el CONRE autorice el uso de trámites de manera digital y luego trasladar la solicitud al Consejo Universitario la propuesta de incorporar este tema en el Reglamento.					
¿Se acoge?	SÍ	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>	Parcial	<input type="checkbox"/>
Argumento(s) de la Auditoría Interna.	Las observaciones planteadas por la Administración no se oponen o contradicen las debilidades detectadas por la Auditoría en el Informe Preliminar ACE-002-2020.					



Detalle en el Informe Preliminar	Recomendación 4.6 Establecer como requisito para las prórrogas del contrato de teletrabajo, contar con la evaluación del plan de trabajo del periodo inmediato anterior e incorporar lo correspondiente al Reglamento de Teletrabajo y su respectivo manual. Además, gestionar la aprobación respectiva por parte del Consejo Universitario y del CONRE respectivamente. (Ref.2.3)					
Detalle de la observación de la Administración	Se acepta la recomendación y se elevará la solicitud al CONRE y al Consejo Universitario para que se incorpore al Reglamento y al Manual.					
¿Se acoge?	SÍ	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>	Parcial	<input type="checkbox"/>
Argumento(s) de la Auditoría Interna.	Las observaciones planteadas por la Administración no se oponen o contradicen las debilidades detectadas por la Auditoría en el Informe Preliminar ACE-002-2020.					

Detalle en el Informe Preliminar	Recomendación 4.7 Implementar un mecanismo de control a nivel muestral, que permita validar los resultados de las evaluaciones de los planes de trabajo que realizan las diferentes jefaturas, a fin de verificar que los mismos se ejecutan de forma correcta y cuentan con toda la documentación soporte disponible para las labores de fiscalización y revisión por parte de todos los interesados. (Ref.2.3)					
Detalle de la observación de la Administración	El Estatuto de Personal, en su artículo 108, en su segundo párrafo indica: “Todo superior jerárquico, responderá solidariamente ante la administración, por los actos u omisiones de sus subalternos si se comprueba que incurrió en culpa grave o muy grave en su deber de vigilar la acción u omisión del colaborador. Lo anterior ocurrirá cuando el superior no ejerza la potestad disciplinaria correspondiente, y derivado de dicha omisión se produzca un					



	<p>daño, lesión o perjuicio a los bienes, imagen, intereses o impacto negativo en la prestación de servicios de la Universidad”.</p> <p>Además, en el Reglamento de Teletrabajo, artículo 50, define las Obligaciones de las jefaturas, y en el inciso d) dice:</p> <p>d) Evaluar los objetivos, metas y actividades propuestos en los planes de trabajo del teletrabajador, con el fin de establecer las acciones que permitan mejorar los resultados.</p> <p>Dentro de las funciones que tiene el Programa de Teletrabajo, asignadas en el Reglamento, no se especifica que éste debe verificar si las jefaturas están evaluando correctamente los planes de trabajo de los teletrabajadores. Esto sería como que la Unidad de Evaluación del Desempeño tenga que realizar un ejercicio similar para validar si las jefaturas están evaluando correctamente el desempeño de su personal. Por lo tanto, esta recomendación no la vemos aceptable, pues más bien, se debe brindar como recomendación a las jefaturas de las personas teletrabajadoras de la UNED que verifiquen con documentación o pruebas pertinentes, la gestión de sus colaboradores.</p>						
¿Se acoge?	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="467 1157 636 1226">SÍ</td> <td data-bbox="636 1157 769 1226"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td data-bbox="769 1157 919 1226">NO</td> <td data-bbox="919 1157 1052 1226"><input type="checkbox"/></td> <td data-bbox="1052 1157 1276 1226">Parcial</td> <td data-bbox="1276 1157 1411 1226"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	SÍ	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	Parcial	<input type="checkbox"/>
SÍ	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>	Parcial	<input type="checkbox"/>		
Argumento(s) de la Auditoría Interna.	Se elimina del informe final, atendiendo justificación brindada por el Vicerrector de Planificación, por medio de oficio V.P.2020-047 del 12/11/2020, y se corre la numeración.						

Detalle en el Informe Preliminar	<p>Recomendación 4.8</p> <p>Incorporar en el Reglamento de Teletrabajo y en el Manual específico para administrar la Modalidad de Teletrabajo en la Universidad Estatal a Distancia, como parte de las funciones del Centro de Salud Ocupacional, la obligación de verificar físicamente el cumplimiento de las condiciones ergonómicas, de espacio físico y de seguridad laboral en los domicilios de los teletrabajadores. Gestionar la modificación correspondiente ante</p>
----------------------------------	--



	el Consejo Universitario y Consejo de Rectoría, respectivamente. (Ref.2.4)
Detalle de la observación de la Administración	<p>El Reglamento de Teletrabajo establece en su artículo 16, inciso f) dentro de los requisitos que debe cumplir un funcionario que se acoja a la modalidad de teletrabajo, lo siguiente:</p> <p>f) Estar dispuesto a que se realice una inspección en el lugar definido para teletrabajar por parte del Centro de Salud Ocupacional; la que deberá ser coordinada previamente con el funcionario.</p> <p>En el artículo 21, se indica:</p> <p>ARTÍCULO 21: Cuando las actividades se realicen desde el domicilio del funcionario, el teletrabajador debe acondicionar un espacio físico con las características recomendadas por el Centro de Salud Ocupacional y establecidas en el Documento Técnico sobre Teletrabajo del Instituto Nacional de Seguros. Además, el funcionario deberá estar anuente a que el Centro de Salud Ocupacional verifique que el espacio físico asignado en el domicilio cumple con las condiciones requeridas para el desarrollo del teletrabajo.</p> <p>En el artículo 47 se define como funciones del Centro de Salud Ocupacional: a) Asesorar en lo referente a las Normas Técnicas de Riesgos de Trabajo tanto a los jefes como a los teletrabajadores.</p> <p>b) Determinar y analizar las condiciones de riesgo del teletrabajo y recomendar las medidas correctivas que sean necesarias.</p> <p>Esta acción se discutió muchas veces en los principios de la implementación de la modalidad y mientras se aprobaba el Reglamento en el Consejo Universitario. No se vio la posibilidad de que ni material ni humanamente fuera posible que las personas que laboran en el Centro de Salud Ocupacional iban a poder verificar las condiciones de los domicilios de las personas</p>



	<p>que estarían solicitando incorporarse a la modalidad de teletrabajo. Por esa razón se dejó que el Centro de Salud Ocupacional iba a realizar inspecciones cuando así lo considere pertinente.</p> <p>Este año 2020, entre el Programa de Teletrabajo y el Centro de Salud Ocupacional se tenía programada una inspección aleatoria de una muestra de las personas teletrabajadoras; sin embargo, por la Pandemia no se pudo llevar a cabo.</p> <p>Respetuosamente nos parece que la recomendación podría ser que se le solicite al Centro de Salud Ocupacional realizar al menos una muestra al año entre personas teletrabajadoras para verificar las condiciones que se requieren para teletrabajar, y brinden las recomendaciones a los interesados y un informe a la Comisión Institucional de Teletrabajo sobre la inspección realizada.</p>
¿Se acoge?	<p>SÍ <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/></p>
Argumento(s) de la Auditoría Interna.	<p>La norma es omisa en indicar de manera explícita que como medida de control el Centro de Salud Ocupacional deba realizar la verificación de aspectos de salud ocupacional en las residencias de los teletrabajadores. El artículo 16 del Reglamento de Teletrabajo establece que el funcionario debe “estar dispuesto a que se realice una inspección en el lugar definido para teletrabajar por parte del Centro de Salud Ocupacional; la que deberá ser coordinada previamente con el funcionario”, pero no lo establece como procedimiento obligatorio para el CSO. Por tanto, tomando en cuenta lo que indica el artículo 47 de dicha norma, es imperativo para esta dependencia “Determinar y analizar las condiciones de riesgo del teletrabajo y recomendar las medidas correctivas que sean necesarias”.</p>
Detalle en el Informe Preliminar	<p>Recomendación 4.9</p> <p>Modificar la metodología actual de presentación de declaración jurada de aspectos de salud ocupacional, incorporando un formulario que permita al Teletrabajador presentar una declaración que se ajuste a su realidad en cuanto al cumplimiento</p>



	de las condiciones ergonómicas, de espacio físico y de seguridad laboral, cumpliendo al menos los requisitos mínimos establecidos en el Manual. (Ref.2.4)					
Detalle de la observación de la Administración	<p>La declaración jurada de aspectos de salud ocupacional se elaboró tomando como base lo establecido en el Documento Técnico sobre Teletrabajo del Instituto Nacional de Seguros, más los criterios técnicos del Centro de Salud Ocupacional de la UNED. No vemos la razón de por qué cambiar la metodología, cuando se incluyen los aspectos mínimos requeridos por la normativa.</p> <p>En las inducciones que se le brindan a la persona que se desea incorporar a la modalidad de teletrabajo se le explica cómo completar la declaración jurada: primero se le advierte que lo que va a indicar y a firmar ahí da fe que es cierta la información; y segundo, que debe estar claro que esos requisitos son los mínimos que se solicitan en la normativa, y que si no los tiene debe valorar como los consigue o adapta porque en el momento en que firma está dando fe de que cuenta con las condiciones mínimas para teletrabajar.</p> <p>Lo que se establece en el Manual está incluido en la Declaración Jurada, de hecho, recientemente (octubre, 2020) se hizo una actualización para incluir en esta declaración las coordenadas geográficas del domicilio desde el cual está teletrabajando la persona, se le trasladó a la Coordinación del Centro de Salud Ocupacional y se volvió a validar el instrumento.</p> <p>En este punto en particular, requerimos se nos defina qué aspectos consideran necesarios se incluyan en un nuevo formulario, pues hasta el momento vemos que la declaración jurada específica para salud ocupacional ha sido útil y en las visitas que el Centro de Salud Ocupacional realice verificará si lo que indicó el funcionario es verdad.</p>					
¿Se acoge?	Sí	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>	Parcial	<input type="checkbox"/>

Argumento(s) de la Auditoría Interna.	Las observaciones planteadas por la Administración no se oponen o contradicen las debilidades detectadas por la Auditoría en el Informe Preliminar ACE-002-2020.
---------------------------------------	--

Detalle en el Informe Preliminar	Recomendación 4.10 Establecer como requerimiento en materia de Teletrabajo que ante cualquier cambio de domicilio del teletrabajador deba presentar ante el Programa de Teletrabajo una nueva declaración que informe los cambios o modificaciones realizadas, además de incorporar lo que corresponda en el Reglamento de Teletrabajo y en el Manual específico para administrar la Modalidad de Teletrabajo, y gestionar su aprobación ante el Consejo Universitario y el Consejo de Rectoría, respectivamente. (Ref.2.4)					
Detalle de la observación de la Administración	Desde octubre, 2020 se generó esta directriz desde el Programa de Teletrabajo; no obstante, se solicitará el ajuste para que quede plasmado en el Reglamento y en el Manual.					
¿Se acoge?	SÍ	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>	Parcial	<input type="checkbox"/>
Argumento(s) de la Auditoría Interna.	Las observaciones planteadas por la Administración no se oponen o contradicen las debilidades detectadas por la Auditoría en el Informe Preliminar ACE-002-2020. La Administración no aporta la directriz generada desde el Programa de Teletrabajo. Está pendiente incorporar lo correspondiente en el Reglamento de Teletrabajo y en el Manual.					

Detalle en el Informe Preliminar	Recomendación 4.11 Realizar un estudio en aspectos de salud ocupacional en la modalidad de teletrabajo en la UNED, con el fin de conocer el impacto en la gestión institucional que se derivan de la aplicación de esta modalidad de trabajo. (Ref.2.4)					
Detalle de la observación de la Administración	Se acepta la recomendación y se espera entregar el estudio en el 2021.					



¿Se acoge?	SÍ	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>	Parcial	<input type="checkbox"/>
Argumento(s) de la Auditoría Interna.	Las observaciones planteadas por la Administración no se oponen o contradicen las debilidades detectadas por la Auditoría en el Informe Preliminar ACE-002-2020.					

Detalle en el Informe Preliminar	Recomendación 4.12 Tramitar ante la Dirección de Tecnología, Información y Comunicaciones la valoración de equipo tecnológico, conexión a internet y accesibilidad, para todos aquellos teletrabajadores que modifiquen su domicilio para laborar bajo la opción T6 y en adelante establecerlo como requisito para poder continuar en teletrabajo, en cumplimiento de la normativa interna en materia de teletrabajo. (Ref.2.5)					
Detalle de la observación de la Administración	Se acepta la recomendación.					
¿Se acoge?	SÍ	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>	Parcial	<input type="checkbox"/>
Argumento(s) de la Auditoría Interna.	Las observaciones planteadas por la Administración no se oponen o contradicen las debilidades detectadas por la Auditoría en el Informe Preliminar ACE-002-2020.					

Detalle en el Informe Preliminar	Recomendación 4.13 Verificar que todo requerimiento para el desarrollo de sistemas que realice el Programa de Teletrabajo, de previo cuente con el aval de la DTIC y cumpla con los estándares establecidos en la metodología de proyectos TIC y en las Normas técnicas para la gestión y el control de las Tecnologías de Información (N-2-2007-CO-DFOE). (Ref.2.7)					
Detalle de la observación de la Administración	Esta recomendación responde a la forma en cómo se procedió con la aplicación web que se desarrolló para los planes de trabajo y según oficio VP-PT-2020-150, con fecha del 14 de octubre del 2020, se iniciaron las gestiones para hacer la entrega formal y oficial de la aplicación desarrollada por el compañero Vinicio Row					



	<p>a la DTIC. De momento, se están analizando los cambios que se requieren y haciendo los ajustes que se le vaya solicitando al compañero.</p> <p>Aparte de ese, contamos con el sistema del uso de la Intranet, el cual fue desarrollado por funcionarios de la DTIC, bajo todas las normas técnicas establecidas.</p>					
¿Se acoge?	SÍ	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>	Parcial	<input type="checkbox"/>
Argumento(s) de la Auditoría Interna.	Las observaciones planteadas por la Administración no se oponen o contradicen las debilidades detectadas por la Auditoría en el Informe Preliminar ACE-002-2020.					

Detalle en el Informe Preliminar	<p>Recomendación 4.14</p> <p>Incorporar en un cronograma de trabajo las acciones que correspondan a fin de realizar en el corto plazo las modificaciones que requiere el sistema de planes de trabajo a nivel de base de datos y de documentación, según requerimiento de la DTIC, y en cumplimiento de los estándares establecidos en la normativa vigente en materia de desarrollo de proyectos tecnológicos. (Ref.2.7)</p>					
Detalle de la observación de la Administración	Se acepta la recomendación y se continúa la gestión iniciada con el oficio VP-PT-2020-150, con fecha del 14 de octubre del 2020.					
¿Se acoge?	SÍ	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>	Parcial	<input type="checkbox"/>
Argumento(s) de la Auditoría Interna.	Las observaciones planteadas por la Administración no se oponen o contradicen las debilidades detectadas por la Auditoría en el Informe Preliminar ACE-002-2020.					

Detalle en el Informe Preliminar	<p>Recomendación 4.15</p> <p>Tramitar de manera formal y oportuna ante la Dirección de Tecnología, Información y Comunicaciones su aval, y la incorporación del Sistema de Planes de Trabajo dentro de los servidores institucionales, así como la asignación del funcionario</p>					
----------------------------------	--	--	--	--	--	--



	que se encargará de su mantenimiento a nivel de sistemas. (Ref.2.7)					
Detalle de la observación de la Administración	Esto ya se realizó a través del oficio VP-PT-2020-150, con fecha del 14 de octubre del 2020. Inclusive se informó a la Comisión Institucional de Teletrabajo, en sesión No. 217-2020, realizada el 3 de noviembre del 2020 sobre este traslado.					
¿Se acoge?	SÍ	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>	Parcial	<input type="checkbox"/>
Argumento(s) de la Auditoría Interna.	Para realizar el trámite que solicita la Auditoría, debe primero, el desarrollador, aplicar todos los ajustes que requiere el sistema de planes de trabajo, para que esta herramienta pueda ser adoptada por la DTIC e incorporada en los servidores físicos institucionales.					

ANEXO 2 Análisis observaciones recibidas Oficina de Recursos Humanos

Valoración de las observaciones recibidas por parte de la Oficina de Recursos Humanos, según el oficio ORH-2020-0458 del 04/11/2020, sobre el extracto de informe en carácter de “Preliminar ACE-002-2020” comunicado con Oficio AI-211-2020 con fecha 28 de octubre 2020.

Detalle en el Informe Preliminar	<p>Recomendación 4.16</p> <p>Establecer medidas de control a lo interno de la Oficina de Recursos Humanos, que garanticen que los informes de valoración laboral que se remiten al Programa de Teletrabajo, cuenten con toda la información requerida, incorporando al menos lo siguiente: número de cédula, nombre y apellidos, puesto, dependencia, jefe, condición laboral, jornada, horario, evaluación del desempeño, además de los resultados de las competencias y la opción de teletrabajo que recomienda según las actividades, en cumplimiento de lo establecido en Reglamento de Teletrabajo y su respectivo manual. (Ref. 2.1).</p>					
Detalle de la observación de la Administración	<p>Que a la fecha y desde el 2018 esta Jefatura de Recursos Humanos ha hecho esfuerzos en consolidar la información en un solo oficio, incluyendo los informes de evaluación, actividades y resultados psicométrico y tratando de incorporar todos los datos indicados. La Oficina de Recursos Humanos establece que, para enero 2021, se va a trabajar con una plantilla consolidada de la información para el Teletrabajo.</p>					
¿Se acoge?	SÍ	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>	Parcial	<input type="checkbox"/>
Argumento(s) de la Auditoría Interna.	<p>La ORH no aporta evidencia que demuestre que la debilidad fue subsanada, por tanto, se mantiene la recomendación a espera de verificar el enero del 2021, la existencia de la plantilla respectiva.</p>					
Detalle en el Informe Preliminar	<p>4.17. Emitir directrices claras y específicas en relación al manejo y archivo de información relacionada con teletrabajo, a fin de que forme parte del expediente de cada funcionario, o en su defecto, se mantenga debidamente referenciada, unificada, ordenada y enumerada consecutivamente y disponible para consulta de las</p>					



	<p>áreas interesadas, en cumplimiento del artículo 14 del Estatuto de Personal y de las Normas de Control Interno para el Sector Público relativas a la confiabilidad y oportunidad de la información. (Ref. 2.6).</p>				
<p>Detalle de la observación de la Administración</p>	<p>Se aclara, que la Oficina de Recursos Humanos no es la fuente primaria en el recibo de la información, como lo hace ver el informe, y esto por decisión de las autoridades que definen realizar un programa, donde se atiendan funciones propias o de competencia de Recursos Humanos, las cuales las asignan a un programa que ubican en la Vicerrectoría de Planificación. El mismo a pesar que ya se ha consolidado se sigue manteniendo como programa, a pesar de lo que su misma norma de creación dicta. Por procedimientos y ante creación del programa, el mismo ha establecido la recepción de documentos como una función propia, lo cual no está reglamentado. Lo cierto es que toda la documentación que traslada el programa de Teletrabajo a la Oficina de Recursos Humanos está debidamente unificada y ordenada cronológicamente por funcionario. Se solicita a las Autoridades que, regule lo pertinente a la recepción y custodia de la información que respalda el Teletrabajo o de lo contrario, siendo información netamente laboral de acuerdo al Estatuto de Personal, es competencia de la Oficina de Recursos Humanos, se evidencia que el problema medular radica, que una función propia del Talento Humano está por fuera de la dependencia correspondiente.</p>				
<p>¿Se acoge?</p>	<p>SÍ</p> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<p>NO</p> <input checked="" type="checkbox"/>	<p>Parcial</p> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<p>Argumento(s) de la Auditoría Interna.</p>	<p>El Estatuto de Personal en el artículo 14, claramente indica en referencia al Expediente Personal, que corresponde a la Oficina de Recursos Humanos mantener y custodiar un expediente personal de cada uno de los funcionarios, archivando la documentación concerniente a la relación de empleo, sellada y numerada cronológicamente, organizada en grupos de movimientos, calificación y antecedentes. De acuerdo a los resultados obtenidos, la información relacionada con Teletrabajo se mantiene incompleta y dispersa, ya que cada una de las Unidades en la ORH maneja la información que emite en relación a Teletrabajo, sin que haya un expediente consolidado. La ORH no aporta documentación que muestre lo contrario. Por otra parte, el Reglamento de Teletrabajo y el Manual específico</p>				



	<p>para administrar la Modalidad de Teletrabajo en la Universidad Estatal a Distancia, establecen de forma clara los procesos o funciones en los cuales debe actuar la Oficina de Recursos Humanos.</p>
<p>Detalle en el Informe Preliminar</p>	<p>4.18. Realizar las gestiones y seguimiento que correspondan ante el señor Rector para que tramite ante la DTIC la obtención en el corto plazo de la modificación al Sistema RHPE Personal, que permita la emisión de las acciones de personal de los funcionarios que se incorporan a la modalidad de teletrabajo, en cumplimiento del artículo 15 del Estatuto de Personal y el artículo 45 inciso f) del Reglamento de Teletrabajo. (Ref. 2.6).</p>
<p>Detalle de la observación de la Administración</p>	<p>Desde el año 2014 se hizo el requerimiento, sin embargo, se adjunta el oficio ORH.USP.2050.5251 (SIC) en donde una vez más consultamos a la DITC, del avance de la solicitud, como evidencia para la Auditoría de que se le está dando seguimiento, del cual se copia a la Rectoría, para que la misma cuente con la evidencia del trámite, que nuestra oficina ha realizado y vuelve a realizar ante lo prevenido.</p>
<p>¿Se acoge?</p>	<p>SÍ <input type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> Parcial <input type="checkbox"/></p>
<p>Argumento(s) de la Auditoría Interna.</p>	<p>La gestión que menciona la OHR, la realiza una vez conocido el informe preliminar de esta Auditoría. No aporta la evidencia del seguimiento que ejecutó del 2014 a la fecha de cierre del informe de Auditoría, así como, el oficio de solicitud o gestión para que el requerimiento se le diera prioridad.</p> <p>Al respecto, el director de la DTIC, indica por medio de correo electrónico del 04/11/2020 13:57 lo siguiente: <i>“Vamos a trabajar en ampliar la respuesta sobre el requerimiento y a remitir lo indicado”</i>.</p> <p>Persistiendo la debilidad a la fecha.</p>



<p>Detalle en el Informe Preliminar</p>	<p>4.19. Velar por el cumplimiento de las funciones asignadas a la Oficina de Recursos Humanos en el artículo 45 del Reglamento de Teletrabajo y en el Manual Especifico para Administrar la Modalidad de Teletrabajo en el apartado de “actores y responsabilidades, Oficina de Recursos Humanos” o en su defecto, plantear las modificaciones que corresponda, en atención a que, parte de estas labores actualmente las realiza el Programa de Teletrabajo, según se detalla:</p> <p>a) El proceso de reclutamiento y selección de los candidatos a teletrabajar (Inciso b).</p> <p>b) Apoyar en la capacitación del teletrabajo, tanto para jefes como para los teletrabajadores (Inciso e).</p> <p>c) Elaboración de la acción de personal.</p> <p>d) Elaboración del respectivo contrato de Teletrabajo (inciso f).</p> <p>e) Reportar al Instituto Nacional de Seguros el cambio de modalidad laboral de funcionario (inciso g) (Ref. 2.6).</p>						
<p>Detalle de la observación de la Administración</p>	<p>Se enfatiza que la Oficina de Recursos Humanos ha sido reiterativa en el manejo de las funciones que se describen en esta recomendación, ya que son competencias propias. Es necesario, para corregir la duplicidad de funciones que, erróneamente por reglamento se le asignan a un programa, se ejecute la modificación reglamentaria del mismo (que a la fecha se encuentra en el Consejo Universitario), ajustándola al artículo 3 y 33, inciso c) del 3 Estatuto de Personal; además, a lo dictado como funciones propias de cada dependencia que oficialmente están publicadas en el Manual Organizacional. Es evidente que, en toda la norma referida, lo correspondiente a gestión de talento humano, entre esto las modalidades de contratación laboral, recepción, archivo y manejo de documentos laborales, son competencia de la oficina de Recursos Humanos. Ante este panorama, se le solicita a la Auditoría en referencia a la duplicidad de funciones asignadas a la Oficina de Recursos Humanos versus las funciones que está ejecutando el Programa de Teletrabajo, con la finalidad de que las autoridades ajusten esta situación a lo pertinente.</p>						
<p>¿Se acoge?</p>	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="467 1703 638 1764">SÍ</td> <td data-bbox="638 1703 769 1764"><input type="checkbox"/></td> <td data-bbox="769 1703 919 1764">NO</td> <td data-bbox="919 1703 1050 1764"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td data-bbox="1050 1703 1279 1764">Parcial</td> <td data-bbox="1279 1703 1380 1764"><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	SÍ	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>	Parcial	<input type="checkbox"/>
SÍ	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>	Parcial	<input type="checkbox"/>		



Argumento(s) de la Auditoría Interna.	Las funciones que cita esta auditoría, se fundamentan en el Reglamento de Teletrabajo, desde donde se define la responsabilidad para su ejecución, no siendo de recibo lo argumentado por la ORH, ya que el aspecto de mejora señalado, no se origina por la ausencia normativa, por el contrario, obedece, en ejecutar o llevar acabo las funciones delegadas vía reglamento.								
Detalle en el Informe Preliminar	4.20. Establecer las medidas de control a lo interno de la Oficina de Recursos Humanos, con el fin de cumplir oportunamente el plazo de 20 días hábiles establecido en el Manual Específico para Administrar la Modalidad de Teletrabajo, para la entrega del informe técnico laboral al Programa de Teletrabajo. (Ref. 2.6)								
Detalle de la observación de la Administración	<p>En esta recomendación, hay que considerar varios aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Las prioridades internas de la Oficina d Recursos Humanos y los recursos humanos y tecnológicos con que se cuenta. b. El incremento en solicitudes de incorporación al Programa de Teletrabajo. Que proporcionalmente ha superado lo que en una primera instancia se proyectó. c. El detalle técnico que requiere cada uno de los informes. <p>Si bien existe un plazo, no perentorio para la entrega de los informes técnicos, la Oficina de Recursos Humanos colaborará con los mismos en la medida que las autoridades nos asignen los recursos necesarios para solventar dichas solicitudes.</p>								
¿Se acoge?	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td style="width: 25%;">SÍ</td> <td style="width: 25%;"><input type="checkbox"/></td> <td style="width: 25%;">NO</td> <td style="width: 25%;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Parcial</td> <td></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	SÍ	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>		Parcial		<input type="checkbox"/>
SÍ	<input type="checkbox"/>	NO	<input checked="" type="checkbox"/>						
	Parcial		<input type="checkbox"/>						
Argumento(s) de la Auditoría Interna.	<p>La ORH no aporta elementos adicionales que permitan modificar la recomendación de cita, tomando en cuenta lo siguiente:</p> <p>1.- El plazo está definido en el procedimiento.</p>								



	<p>2.- En la CIT, hay un representante de la OHR, órgano donde se promueve el procedimiento y dónde se establecen los plazos para la ejecución de las labores.</p> <p>3.- La OHR, no sustenta (aporta) su argumento en estudios técnicos de plazos, u oficios de solicitud de consideración a los plazos definidos para llevar a cabo las labores generadas por el Programa de teletrabajo,</p> <p>4.- Lo argumentado por la OHR, no solventa o propone medidas para mitigar las debilidades determinadas.</p>
--	--